

## **L'USAGE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES EN CLASSE D'ACCUEIL : UN MOYEN D'ABORDER LE QUOTIDIEN DE L'ÉLÈVE PRIMO ARRIVANT**

### **Elaboration de l'outil multimédia : contexte et choix**

L'idée de concevoir un outil multimédia ayant pour thème le dispositif de santé en France est partie d'une double constatation : d'une part, il existe peu de matériel spécifique et adapté à un public de primo arrivants, notamment dans le domaine du multimédia ; d'autre part, les élèves nouvellement arrivés sont souvent sollicités par leur famille pour prendre en charge des démarches administratives.

Nous avons donc conçu un outil multimédia pour un public d'adolescents primo arrivants se situant dans la tranche d'âge 12-16 ans. L'objectif pédagogique est d'amener à une connaissance pratique du dispositif de santé en France, utiliser les numéros d'urgence, être en mesure de comprendre un entretien téléphonique avec la permanence d'accueil du SAMU afin de constituer une aide pour l'adolescent et sa famille et permettre à l'apprenant de se projeter dans des situations réelles de communication.

Nous avons opté pour un support multimédia et hypertextuel qui permet d'appréhender de façon plus ludique des aspects de la réalité comme la maladie et les situations de précarité qui sont souvent difficiles à aborder en classe.

Afin d'éviter que l'utilisateur ne s'identifie trop au personnage principal « à qui il arrive de nombreux malheurs » nous avons préféré lui attribuer un rôle d'aide et de conseils.

A travers un parcours ludique, l'adolescent est mis devant une situation d'urgence, il doit appeler les bons services de secours qu'il va pouvoir découvrir petit à petit. Il est amené à décrire le problème rencontré, dialoguer avec un médecin, lire une ordonnance, vérifier des posologies de médicaments et découvrir un vocabulaire spécifique à la santé. Enfin, il est confronté à la compréhension d'un entretien téléphonique entre le personnage principal et le SAMU de Paris : l'objectif étant qu'il soit en mesure, dans le futur, de conduire un tel dialogue en cas de situation difficile et imprévisible.

Le permanencier du SAMU pose un certain nombre de questions qui vont lui permettre d'identifier le patient, le lieu et la personne qui appelle, de déterminer la pathologie ou le problème, ses causes et d'envoyer si besoin un véhicule d'urgence. Lors d'un appel au 15, chaque entretien est spécifique et fonction du contexte et il n'existe pas de grille d'entretien « type ». Nous souhaitons que les questions posées dans le document sonore entre le personnage principal et le SAMU soient établies par des professionnels de la santé. Nous avons donc rencontré le coordinateur permanencier auxiliaire de régulation médicale (PARM) du SAMU de Paris qui a établi et validé une grille d'entretien téléphonique en rapport avec la problématique du scénario. Dans l'outil multimédia, les questions sont établies dans un ordre précis afin de faciliter la compréhension orale, mais lors d'un entretien « réel » le permanencier ne suit pas forcément l'ordre proposé dans ce document.

Enfin, le thème de la Santé peut constituer un repère pour certains apprenants primo arrivant : l'hôpital, le médecin sont des lieux et des personnes « familiers » ; il nous a paru intéressant de mettre en évidence ces relations interpersonnelles .

## **Déscriptif du contenu : interface, fonctionnalité, degré d'interactivité, navigabilité**

### ***Interface, fonctionnalité, degré d'interactivité***

L'élaboration de cet outil multimédia a débuté par l'écriture d'un scénario interactif et la description des différents événements sous forme arborescente. L'apprenant suit un parcours guidé à la progression définie par le scénario : c'est pour cette raison qu'il n'y a pas de lien possible vers des parties indépendantes depuis la page d'accueil.

Si l'utilisateur commence un exercice, il doit non seulement le terminer mais aussi poursuivre la série proposée avant de revenir au menu précédent. Aussi, nous avons choisi de créer des exercices simples, pour éviter à l'apprenant d'être bloqué voire découragé. Afin de faciliter la compréhension écrite, l'apprenant décide de l'apparition des phrases en cliquant sur un bouton situé en bas de page.

L'apprenant peut se repérer facilement lors de l'utilisation de cet outil multimédia. Par exemple, afin de mieux se projeter dans des situations réelles de communication, il doit lui-même composer les numéros d'urgence. Chaque touche composée émet un son qui rend plus vivante la situation d'apprentissage. De même, le mode d'expression des différents personnages au moyen de bulles, telles celles utilisées dans les bandes dessinées, instaurent une relation dialogique avec l'utilisateur.

Un code sonore différent en cas de bonne ou de mauvaise réponse contribue à faciliter l'utilisation de l'outil multimédia par l'apprenant. Ce dernier a également accès à des fonctions d'aide et de correction : une souris apparaît dès la première page, elle encourage en cas de bonne réponse. En cas d'erreur, elle invite l'utilisateur à recommencer. Le lexique de l'outil multimédia introduit un vocabulaire spécialisé et un simple clic sur chaque terme spécifique souligné permet d'en connaître la définition. Par ailleurs, l'apprenant a toujours la possibilité de se reporter au(x) texte(s) de référence que ce soit en écoute simultanée du document enregistré ou lors des exercices.

### ***Navigabilité***

Pour mieux « naviguer » d'une page à l'autre, des flèches rouges sont disposées à droite ou à gauche et permettent d'avancer ou retourner d'une page à l'autre. Le clic droit permet de retourner à la page précédente ou de quitter le programme. L'apprenant peut donc quitter le programme quand il le souhaite mais pas en cas de mauvaise manipulation. Enfin, l'ergonomie a également été travaillée afin de rendre l'utilisation du programme plus fonctionnelle avec des repères visibles et cohérents : des symboles explicites pour la circulation (les flèches rouges, le clic droit) ou une cohérence dans les sons (bonnes réponses ou mauvaises réponses). Dans une dernière étape, le logiciel a été validé auprès de publics adulte et adolescent.

## **Comment exploiter cet outil multimédia ? Propositions de déroulement.**

Il est préférable que cet outil soit utilisé en milieu d'année, le niveau de langue française des primo arrivants n'étant pas suffisant en début d'année scolaire (c'est la raison pour laquelle, le personnage principal du scénario est arrivé de Chine il y a 6 mois).

En complément de l'outil multimédia et dans un souci de diversifier les supports et les sources, l'enseignant peut également utiliser des documents annexes comme le dossier pédagogique de l'Agence pour le Développement des Relations Interculturelles (ADRI) intitulé « Journées d'information Vivre en France » et le cahier de l'élève « Evaluation à l'entrée en 6<sup>ème</sup> Français » qui présentent une série de fiches techniques exploitables en classe. Les types d'activités proposées dans ce Cédérom sont des activités de compréhension orale et de compréhension écrite (questions-réponses, exercices de repérage, QCM...). Les

compétences socioculturelles et linguistiques s'inscrivent dans une progression du niveau A2 vers B1 selon le Cadre Européen de Référence.

Au travers du parcours, l'apprenant est amené à déchiffrer et suivre des instructions, lire et extraire des informations de notices de médicament, à expliquer ce qui ne va pas, expliciter un problème (B1), exprimer la douleur (avoir mal , se plaindre ...), donner des détails sur des événements imprévisibles (accident...), développer sa capacité à prononcer une langue, comprendre l'information contenue dans un document enregistré en langue standard relativement articulée (B1), identifier l'expression de l'obligation, la recommandation, le conseil, l'interdiction, l'impératif.

L'évaluation s'inscrit dans un processus de continuité (évaluation formative). En ce qui concerne les tests de compréhension écrits et oraux dans l'outil multimédia, l'évaluation est indirecte (QCM/ Vrai- Faux / menu déroulant). Une série d'activités version « papier » ayant pour thème la santé portent sur la production écrite et orale et peuvent être réalisées individuellement et/ou collectivement (jeux, tâches à accomplir à la mairie, exercices de phonétique sur le site Internet *FLENET*...). Certaines de ces activités ont également pour objectifs de montrer le rôle de la typographie dans une notice de médicaments (le corps du texte, gras, italique...), de faire produire à l'apprenant une prononciation correcte à partir de la forme écrite (orthoépie). Aussi, cet outil accompagné d'un guide de présentation et d'exploitation cherche-t-il à intégrer divers champs d'apprentissage (vocabulaire, grammaire, prononciation...).

Il est possible de répartir l'utilisation en cinq séances de une à deux heures environ :

- une séance pour les numéros d'urgence et la présentation des services (durée : 1 heure)
- une séance portant sur le document sonore de SOS médecin et la consultation (durée : 1 heure – 1 heure 30)
- une séance portant sur la pharmacie et l'explication de la sécurité sociale par le pharmacien (durée : 1h30 – 2 heures)
- une séance portant sur les notices de médicament (durée : 45 minutes – 1heure)
- une séance portant sur le document sonore avec un membre du SAMU (durée : 1h – 1h30)