

The Role of Oral Interaction with ChatGPT In the Development of Learners' Communication Skills

Jaouad Ouahbi¹

Science Step Journal / SSJ

2025/Volume 3 - Issue 10

Doi: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17449500>

To cite this article: Ouahbi, J. (2025). The Role of Oral Interaction with ChatGPT in the Development of Learners' Communication Skills. Science Step Journal, 3(10). ISSN: 3009-500X.

Abstract

This study investigates how artificial intelligence, through the educational use of a chatbot, can support the development of learners' communication skills. It examines human-machine interaction as a catalyst for active learning, particularly in language and communication education. An experimental approach was employed with a group of intermediate-level students, involving the creation of dialogue scenarios, the design of targeted prompts, and the use of assessment tools to evaluate learning outcomes. The study also identifies the challenges and limitations encountered during the experiment and suggests future directions for improving and expanding chatbot-assisted learning environments.

Keywords

Artificial Intelligence, Communication skills, Student-Chatbot interaction, Educational chatbot, ChatGPT, Communication teaching, Digital pedagogy, Interactive learning, Distance learning, Oral skills, Educational technologies, Personalized support.

¹ Faculty of Arts and Humanities, Abdelmalek Essaâdi University, Tétouan, Morocco. Email: ouahbijaouad@gmail.com

Le Rôle de l'Interaction Orale avec ChatGPT dans le Développement des Compétences Communicationnelles chez les Apprenants

Jaouad Ouahbi

Resumé

La présente étude vise à explorer comment L'IA, à travers l'usage pédagogique d'un chatbot, peut contribuer au développement des compétences communicationnelles chez les apprenants. Son intérêt scientifique réside dans l'analyse de l'interaction homme-machine comme levier d'apprentissage actif, en particulier dans le contexte de l'enseignement des langues et de la communication. Pour ce faire, une méthodologie expérimentale a été adoptée, incluant la définition d'un échantillon d'élèves de niveau intermédiaire, l'élaboration de scénarios de dialogue, la conception de prompts adaptés, et l'utilisation d'outils d'évaluation pour mesurer l'impact de ces interactions et déterminer les contraintes, les limites de l'expérience et proposer en fin les perspectives et les pistes d'amélioration et de développement du dispositif.

Mots clés

Intelligence artificielle, Compétences communicationnelles, Interaction apprenant-Chatbot, Chatbot éducatif, ChatGPT, Didactique de la communication, Pédagogie numérique, Apprentissage interactif, Formation à distance, Technologies éducatives, Accompagnement personnalisé.

Introduction

Dans un contexte mondial marqué par une évolution rapide des technologies numériques – notamment l’essor de l’intelligence artificielle – les pratiques communicationnelles connaissent de profondes transformations aussi bien dans les sphères professionnelles qu’éducatives. Les approches traditionnelles de l’enseignement, ainsi que les outils pédagogiques classiques, se voient de plus en plus remises en question, notamment face aux limites observées dans le développement des compétences communicationnelles et pédagogiques essentielles chez les apprenants.

Cette réalité nous amène naturellement à engager une réflexion approfondie et à mener des recherches visant à explorer le potentiel des nouvelles technologies numériques et d’examiner les opportunités offertes par l’intelligence artificielle, surtout les Chatbots, dans le développement des compétences communicationnelles des apprenants. Cette approche innovante pourrait permettre de dépasser certaines limites des méthodes pédagogiques traditionnelles, en apportant un soutien immédiat et en temps réel, ainsi qu’en stimulant l’engagement et la motivation des apprenants.

Dans ce contexte se pose une question fondamentale constituant notre problématique: les Chatbots, peuvent-ils réellement contribuer au développement des compétences communicationnelles des apprenants, et si oui, dans quelles conditions?

Cette interrogation centrale se décline en plusieurs axes qui guideront notre réflexion tout au long de ce travail:

- ✚ Quel rôle peuvent jouer les Chatbots dans l’éducation? Il s’agit ici d’explorer les fonctions pédagogiques que ces outils peuvent remplir, leur intégration dans les environnements d’apprentissage, et leur capacité à enrichir les pratiques éducatives en général.
- ✚ Comment développer les compétences communicationnelles des apprenants à l’aide des agents conversationnels? Ce point examinera les mécanismes interactionnels mis en œuvre dans les dialogues avec les Chatbots, et leur impact potentiel sur l’expression orale, la structuration du discours ou encore la compréhension d’autrui.
- ✚ Quelles sont les contraintes, les limites et les perspectives de l’utilisation du Chatbot dans ce contexte? Il s’agit d’analyser les obstacles techniques, pédagogiques ou éthiques rencontrés, tout en envisageant les améliorations futures et les orientations possibles pour une utilisation plus ciblée et efficace.

Pour répondre à ces problématiques, nous adopterons une méthodologie mixte combinant analyses quantitatives et qualitatives, basée sur un désigne expérimental, afin d’explorer et d’analyser des données approfondies dans divers situations et contextes éducatifs lié à l’utilisation

des agents conversationnels dans le développement des compétences communicationnelles. Les résultats attendus permettront de proposer des recommandations concrètes pour le développement de dispositifs basés sur l'IA et adaptés aux exigences du monde contemporain. Pour se faire nous allons aborder le sujet à travers deux axes:

La première partie constitue la revue de littérature. Elle s'appuie sur des fondements scientifiques pour définir les compétences communicationnelles, retracer l'évolution des modèles de communication, et introduire les notions clés autour des agents conversationnels, leur architecture et leurs domaines d'application, notamment dans l'éducation.

La deuxième partie est consacrée à l'application pratique du travail réalisé. Elle détaille le déroulement de l'étude de terrain, la mise en place concrète d'un Chatbot, l'analyse des résultats obtenus, ainsi que les enseignements, les retours des acteurs impliqués et les perspectives de développement futur.

Objectif de l'étude:

Ainsi, cet article ambitionne de croiser une réflexion théorique avec une expérimentation de terrain pour mieux appréhender les transformations actuelles de la communication à l'ère de l'IA. Cette étude vise à offrir une compréhension fine des mécanismes par lesquels l'IA peut contribuer à renforcer les compétences communicationnelles et propose d'apporter un éclairage sur l'apport des agents conversationnels dans l'apprentissage des compétences communicationnelles, tout en évaluant leur pertinence et leurs limites dans un contexte éducatif en mutation.

Intérêt scientifique de l'étude:

Dans un monde de plus en plus numérisé, L'intégration de l'intelligence artificielle (IA) dans le domaine de l'éducation suscite un intérêt croissant au sein de la communauté Pédagogique et scientifique, notamment en raison de son potentiel à transformer profondément les méthodes pédagogiques traditionnelles. À travers des dispositifs adaptatifs, des environnements interactifs et une personnalisation accrue des parcours d'apprentissage, l'IA offre de nouvelles possibilités pour améliorer l'efficacité et l'accessibilité de l'enseignement. Son étude s'inscrit donc dans une logique de modernisation de l'éducation et d'optimisation des performances des apprenants, ce qui justifie pleinement l'attention académique qu'elle suscite.

Le rôle des Chatbots dans le développement des compétences communicationnelles représente un axe de recherche particulièrement pertinent. En effet, ces outils permettent aux apprenants de pratiquer le langage de manière répétée, dans un cadre dénué de jugement social, favorisant ainsi la fluidité, l'assurance et la maîtrise de l'expression orale ou écrite. Ils peuvent être programmés pour simuler des

conversations variées, adaptées à des contextes professionnels, académiques ou quotidiens, ce qui en fait des outils précieux pour l'acquisition de compétences transversales essentielles au XXI^e siècle.

1. Revue de la littérature

Importance des compétences communicationnelles

Dans un monde de plus en plus connecté et interpersonnel, les compétences communicationnelles occupent une place centrale, tant dans la vie professionnelle que personnelle. Savoir communiquer efficacement, c'est bien plus que transmettre un message: c'est établir un lien, créer de la compréhension mutuelle et favoriser la coopération.

Au niveau individuel

Dans la vie personnelle, les compétences communicationnelles favorisent des relations harmonieuses et sincères. Elles permettent d'exprimer ses émotions, ses besoins, ses opinions tout en respectant ceux des autres. Être à l'écoute, faire preuve d'empathie, savoir dialoguer sans jugement sont des aptitudes essentielles pour créer un climat de confiance et de respect.

Enfin, à l'ère du numérique et des échanges constants via les réseaux sociaux, les courriels ou les visioconférences, maîtriser les différents modes de communication (verbal, non verbal, écrit, visuel) est devenu indispensable. La capacité à s'adapter à ces nouveaux outils et à en faire un usage responsable fait désormais partie intégrante des compétences communicationnelles.

Au niveau professionnel

Sur le plan professionnel, une bonne communication est souvent la clé de la réussite. Elle permet de travailler en équipe, de gérer des conflits, de convaincre un interlocuteur, ou encore de transmettre clairement des consignes. Dans tous les secteurs d'activité, les employeurs recherchent des profils capables de s'exprimer avec clarté, d'écouter activement et d'adapter leur discours à différents contextes. Que ce soit à l'oral ou à l'écrit, ces compétences facilitent la collaboration et améliorent l'efficacité organisationnelle.

En somme, bien communiquer, c'est savoir interagir, comprendre, se faire comprendre, et construire des relations positives. C'est une compétence fondamentale pour réussir et s'épanouir dans tous les aspects de la vie.

L'enseignement des compétences communicationnelles au Maroc

Au Maroc, Les compétences communicationnelles sont au cœur des systèmes éducatifs modernes, elles s'inscrivent dans un mouvement de réforme visant à moderniser l'enseignement et à mieux

préparer les apprenants à la vie professionnelle, sociale et citoyenne. Toutefois, un écart persiste entre les ambitions des textes officiels et leur mise en œuvre concrète sur le terrain.

Depuis la Charte nationale de l'éducation (2000) et la Vision stratégique 2015-2030, le Maroc valorise les compétences transversales, dont la communication fait partie. Les programmes scolaires intègrent des éléments comme l'expression orale et écrite, le débat, la lecture critique et le travail en groupe. L'approche par compétences (APC) recommande une pédagogie participative. Pourtant, ces principes restent souvent théoriques et insuffisamment appliqués en classe.

Dans la réalité, l'enseignement reste largement fondé sur des méthodes magistrales, axées sur la mémorisation. L'oral est peu exploité, les échanges sont limités, et la communication en classe demeure souvent descendante. Les apprenants disposent de peu d'occasions pour débattre, coopérer ou développer des compétences sociales, en partie à cause de la surcharge des programmes, du manque de formation des enseignants et du grand nombre d'apprenants par classe.

Dans ce contexte, les nouvelles technologies, et plus particulièrement celles liées à l'intelligence artificielle, offrent des solutions innovantes et représentent de véritables opportunités pour remédier aux difficultés observées dans le développement des compétences communicationnelles. C'est dans cette optique que nous avons mené une étude expérimentale auprès d'un échantillon d'apprenants bénéficiant d'interactions régulières avec ChatGPT, dans le but d'améliorer la qualité de leur communication.

2. Méthodologie

La méthodologie adoptée pour cette étude repose sur une approche **mixte**, combinant à la fois des méthodes **quantitatives** et **qualitatives**. Cette démarche permet d'analyser les effets mesurables de l'utilisation des agents conversationnels sur les compétences communicationnelles des apprenants tout en recueillant leurs perceptions et expériences. L'aspect **quantitatif** consiste à mesurer les progrès des apprenants à travers des tests standardisés, des évaluations avant et après l'utilisation du Chatbot et des statistiques sur leurs performances en communication orale et écrite. En parallèle, la dimension **qualitative** explore les perceptions des apprenants et des enseignants par le biais d'entretiens semi-directifs et de questionnaires ouverts, permettant de comprendre les vécus, les attentes et les difficultés rencontrées. Cette approche combinée permet une analyse complète et nuancée des effets du Chatbot, en croisant des données objectives avec les ressentis subjectifs des participants.

Définition des Objectifs Smart

Objectif principal:

L'objectif principal de cette étude est d'analyser l'impact de l'utilisation des agents conversationnels éducatifs sur le développement des compétences communicationnelles d'un échantillon d'apprenants au sein de l'établissement scolaire privé « *Mon école* ».

Objectifs spécifiques:

- Identifier les compétences communicationnelles développées via les Chatbots
- Évaluer la perception des apprenants et enseignants sur les Chatbots
- Observer les modalités d'utilisation pédagogique des agents conversationnels

Description de la population cible

L'étude concerne des apprenants de la deuxième année collégiale appartenant à l'établissement scolaire privée « Monécole » à Tétouan. L'échantillonnage de cette étude a été effectué après une réunion de consultation avec les professeurs de Français afin de déterminer les critères de sélection des apprenants les plus pertinents. Après avoir pris en compte les niveaux de compétence et les objectifs pédagogiques de l'étude, un échantillon de 50 participants a été sélectionné parmi les apprenants de deuxième année collégiale. Le choix de cette population cible se base sur leur niveau moyen en Français, leur maîtrise de base des outils numériques, ainsi que leur capacité à interagir avec des agents conversationnels.

L'échantillon est divisé en deux groupes distincts: un groupe d'expérimentation composé de 25 participants, qui utiliseront le Chatbot dans leur apprentissage, et un groupe témoin (ou groupe de contrôle), également de 25 participants, qui suivront un programme pédagogique traditionnel sans l'intégration des agents conversationnels. Cette division permettra de comparer les résultats obtenus dans les deux groupes, en analysant les progrès des compétences communicationnelles de chaque groupe. Le choix de ces groupes est également dicté par le souhait d'avoir des classes de taille exemplaire, chaque groupe ne devant pas dépasser 25 apprenants, afin de garantir une gestion optimale de l'étude et une attention personnalisée pour chaque participant.

Dispositifs et outils utilisés

Pour réaliser les objectifs de cette étude, nous avons recouru outils nécessaires pour assurer le déroulement des activités d'une part et l'évaluation des résultats de cette étude d'une autre part

Le choix du Chatbots :

Le choix de ChatGPT pour cette étude repose sur sa capacité à offrir une interaction fluide et naturelle, essentielle pour le développement des compétences communicationnelles des

apprenants. En tant que Chatbot développé par OpenAI, ChatGPT utilise des algorithmes avancés d'intelligence artificielle pour simuler des conversations humaines, ce qui permet aux apprenants de pratiquer leur expression orale et écrite dans un environnement interactif et sans jugement. Contrairement à d'autres outils, ChatGPT offre un niveau de personnalisation élevé, s'adaptant à différents niveaux de compétence linguistique, ce qui est particulièrement pertinent pour les apprenants ayant des besoins variés en communication. Cette flexibilité permet à chaque apprenant de progresser à son rythme, tout en recevant des retours immédiats et personnalisés.

De plus, ChatGPT présente l'avantage de pouvoir être utilisé à tout moment et en dehors des horaires scolaires, permettant ainsi aux apprenants de s'exercer de manière autonome. Cette disponibilité permanente facilite l'intégration des agents conversationnels dans un cadre pédagogique moderne, où l'apprentissage peut être continu et interactif. En outre, ChatGPT est capable d'interagir en plusieurs langues, ce qui le rend particulièrement utile pour les apprenants dont le français n'est pas la langue maternelle, tout en offrant des opportunités d'apprentissage cross-linguistique. L'utilisation de cet outil numérique dans le cadre de cette étude permettra donc d'évaluer l'impact de la technologie sur l'amélioration des compétences communicationnelles dans un environnement scolaire réel et varié.

Dispositif de Diagnostic

Cette phase revêt une importance capitale dans la mesure où elle permet d'évaluer le niveau réel des apprenants en matière de compétences communicationnelles, constituant ainsi le point de départ méthodologique de notre étude. Elle offre également un cadre de référence pour mesurer les progrès accomplis au fil des interactions avec ChatGPT.

Dans le cadre d'une approche participative et pour mieux déterminer le niveau des apprenants, les enseignants ont été invités à remplir un formulaire en QCM dont ils ont répondu sur des questions relatives au niveau des compétences communicationnelles de leurs étudiants, les difficultés rencontrées et leurs propositions pour améliorer leur niveau. Ces formulaires comportent aussi des questions sur le niveau d'utilisation des agents conversationnels dans leurs méthodes d'enseignement.

Questionnaire sur les difficultés de communication chez les élèves

Cher(e) enseignant(e),

Ce questionnaire a pour but d'identifier les principales difficultés rencontrées par vos élèves en matière de communication en langue française. Vos réponses nous aideront à mieux comprendre leurs besoins et à proposer des solutions adaptées.

Informations générales

1. Niveau d'enseignement :
 - ☐ Primaire
 - ☐ Collège
 - ☐ Lycée
 - ☐ Université
2. Nombre moyen d'élèves par classe :
 - ☐ Moins de 20
 - ☐ 20-30
 - ☐ Plus de 30

Difficultés de communication observées

4. Quels types de difficultés de communication remarquez-vous le plus souvent chez vos élèves ? (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Manque de vocabulaire
- ☐ Mauvaise prononciation
- ☐ Difficulté à structurer un discours
- ☐ Appréhension à prendre la parole en public
- ☐ Manque de fluidité dans l'expression orale
- ☐ Compréhension limitée des consignes orales
- ☐ Autres (précisez) :

Figure 1 : formulaire destiné aux enseignants

Dans le cadre de la phase de pré-évaluation, il a été jugé essentiel d'obtenir une vision claire et objective du niveau initial des apprenants en matière de compétences communicationnelles. À cette fin, chaque élève, qu'il appartienne au groupe expérimental ou au groupe de contrôle, a été invité à participer à une activité de simulation consistant à jouer un dialogue de prise de contact avec un camarade de classe. Ce type d'échange, ancré dans une situation de communication authentique, a permis d'observer de manière concrète la manière dont les apprenants abordent les premiers instants d'un dialogue: comment ils se présentent, engagent la conversation et interagissent dans un cadre informel.

Ce test visait à évaluer plusieurs dimensions fondamentales de la compétence communicative: d'une part, le bagage lexical mobilisé par l'apprenant (richesse et pertinence du vocabulaire utilisé) ; d'autre part, la fluidité de l'expression, c'est-à-dire la capacité à s'exprimer sans blocages majeurs ni hésitations excessives. L'épreuve permettait également d'analyser l'adaptabilité au contexte, en observant si l'élève ajustait son registre et son attitude à la situation simulée, ainsi que sa capacité à maintenir une conversation cohérente, avec des échanges logiques et naturels. Ces données ont constitué une base de référence précieuse avant de mettre en place l'expérimentation avec le Chatbot, afin de mesurer les progrès réalisés de manière comparative et structurée.

Dispositif de l'évaluation

Dans le cadre de la mesure et de l'évaluation de l'impact de cette étude, nous avons élaboré un dispositif d'évaluation comportant des tests de pré-évaluation et des tests de post-évaluation pour pouvoir mesurer le niveau d'amélioration des compétences communicationnelles après les activités d'interaction avec le Chatbot.

Tests de pré-évaluation

Dans le but de mieux cerner le niveau réel des apprenants en matière de communication, une pré-évaluation écrite progressive a été mise en place. Tous les élèves, débutants ou non, ont commencé par un test de niveau initial conçu pour les débutants. Ce premier test visait à évaluer les connaissances de base en expression écrite et la capacité à mobiliser un vocabulaire simple dans des situations de communication courantes. En fonction des résultats obtenus, les élèves ayant démontré une certaine maîtrise ont ensuite été orientés vers un test de niveau intermédiaire, plus exigeant, intégrant des structures linguistiques plus complexes et une plus grande richesse lexicale. Ceux qui ont réussi avec succès ce second palier ont enfin été invités à passer un test de niveau avancé, leur permettant de se confronter à des mises en situation plus nuancées, nécessitant une expression précise, structurée et adaptée à divers contextes.

Partie 2 – Se présenter et présenter

4. Comment tu te présentes devant ton professeur ?

- ☐ Bonjour, Je m'appelle Karim.
- ☐ Salut, moi c'est Karim.
- ☐ Je suis Karim,
- ☐ tu me connais, je suis Karim ?

5. Comment présenter un collègue à ton Professeur ?

- ☐ Je te présente Samir, il est cool.
- ☐ Permettez-moi de vous présenter mon collègue, Samir.
- ☐ Voilà Samir, mon collègue.
- ☐ C'est Samir, il travaille avec moi dans le même service.

6. Tu présentes un(e) ami(e) à un autre ami. Que dis-tu ?

- ☐ Je vous présente mon ami, c'est un gars très intelligent.
- ☐ je te présente Karim, mon meilleur ami.
- ☐ Voici Rania, ma collègue de classe.
- ☐ Elle s'appelle Rania, on se connaît.

Partie 3 – Inviter quelqu'un

7. Tu veux inviter une amie à sortir ce week-end. Que dis-tu ?

Figure 2: Test destiné aux apprenants

Chaque test comportait des mises en situation conversationnelles, dans lesquelles les apprenants devaient simuler des échanges réalistes: demander des informations, formuler un avis, exprimer une émotion, nuancer une position ou gérer un malentendu. À travers ces scénarios, plusieurs compétences clés étaient évaluées: l'usage approprié du vocabulaire, la mobilisation des connecteurs logiques pour structurer les idées et la capacité à reproduire des pratiques langagières orales dans un contexte écrit. L'objectif principal de cette démarche était de repérer les faiblesses spécifiques des élèves dans leurs compétences communicationnelles – qu'il s'agisse d'un manque de fluidité, d'une pauvreté lexicale, d'une organisation défailante des idées ou d'une inadaptation au contexte. Ces résultats ont constitué une base essentielle pour adapter la suite de l'expérimentation pédagogique et proposer un accompagnement ciblé et progressif.

Tests de post-évaluation

À la fin de l'expérimentation, des tests de post-évaluation ont été organisés afin de mesurer les progrès réalisés par les apprenants dans le développement de leurs compétences communicationnelles. Ces tests ont été conçus sur le même modèle que les épreuves de pré-évaluation, permettant ainsi une comparaison rigoureuse et objective des résultats. Les élèves ont

été évalués selon trois niveaux – débutant, intermédiaire et avancé – en fonction de leur positionnement initial, afin de respecter le principe de progressivité dans l'apprentissage.

Les tests comportaient des mises en situation réalistes, intégrant des tâches de production écrite et des scénarios conversationnels écrits simulant des interactions orales. Cette approche a permis de mesurer l'évolution de plusieurs compétences clés: la richesse du vocabulaire utilisé, la fluidité de l'expression, l'usage approprié des connecteurs logiques, ainsi que la cohérence et la pertinence des messages produits. Les résultats de ces post-évaluations vont permettre d'identifier avec précision les gains en performance langagière chez les élèves qui vont utiliser le Chatbot, en comparaison avec ceux du groupe de contrôle.

Cette base théorique et organisationnelle ouvre désormais la voie à la phase centrale de notre étude: l'expérimentation sur le terrain. La partie suivante sera donc consacrée aux activités d'interaction entre les apprenants et le Chatbot, afin d'observer concrètement comment ces échanges peuvent stimuler le développement des compétences communicationnelles, et dans quelle mesure l'intelligence artificielle peut devenir un partenaire actif dans le processus éducatif.

3. L'interaction entre les apprenants et le Chatbot

Après avoir présenté le cadre méthodologique de l'étude, nous allons passer à l'expérimentation: les interactions réelles entre les apprenants et le Chatbot. C'est dans ces échanges concrets que se manifeste tout le potentiel pédagogique de l'intelligence artificielle conversationnelle. En simulant des situations variées de communication, le Chatbot devient un partenaire d'entraînement, un outil de mise en pratique, mais aussi un déclencheur de réflexion linguistique et émotionnelle.

Mise en place et préparation du Chatbot

Avant de commencer notre expérimentation, nous avons été confrontées au choix de la version de ChatGPT à utiliser, vu qu'il y a une version gratuite et d'autres versions payantes. La première donne accès au modèle GPT-3.5, avec certaines limitations (Personnalisation limitée, temps de réponse un peu plus lent, pas de navigation internet, pas d'accès aux fichiers ni aux outils avancés). Les versions payantes comme Chatgpt 4 et Chatgpt 4-turbo sont plus rapide avec une langage plus naturel naturelle et grande possibilité de personnalisation. Et pour assurer l'accessibilité équitable de tous les apprenants à l'outil conversationnel, Nous avons opter à utiliser la version gratuite « ChatGPT 3.5 »

Alors, les apprenants ont été invités à accéder au site officiel <https://chat.openai.com> à créer leurs propres comptes gratuits sur leurs Smartphones ou leurs tablettes en utilisant une adresse e-mail, ou un compte Google, Apple, ou Microsoft. Dans l'angle Paramètres, ils ont configuré le Chatbot pour interagir en français et activer l'historique des discussions pour que ChatGPT retiendra les discussions passées.

Ensuite, nous avons procédé à la **personnalisation** du Chatbot pour l'adapter aux objectifs pédagogiques de l'étude et au niveau et aux besoins des élèves. Cette personnalisation limitée dans la version gratuite de Chatgpt permet la création de scénarios de conversation spécifiques axés sur les compétences communicationnelles à travers des prompts spécifiques.

Personnalisation via les "Custom Instructions" (Instructions personnalisées)

ChatGPT propose depuis sa version gratuite la possibilité de personnaliser les interactions à travers une fonctionnalité appelée **"Instructions personnalisées"** (disponible dans l'interface de ChatGPT). Cette personnalisation permet de créer une expérience plus ciblée et de guider les interactions du Chatbot. Alors les apprenants ont été invités à activer l'option "Custom instructions". Cette fonctionnalité nous permet d'indiquer deux types d'informations essentielles:

Dans la première section (« *Ce que ChatGPT doit savoir sur nous* »), j'ai décrit mon profil avec précision mon profil pédagogique. J'ai indiqué que je suis enseignant et formateur en communication, que j'accompagne des étudiants dans l'apprentissage des techniques de la communication, et que mes apprenants ont le niveau déterminé (niveau intermédiaire). J'ai aussi précisé les compétences que je souhaite développer chez mes élèves, comme l'argumentation, la prise de parole en public ou la rédaction professionnelle.

Dans la seconde section (« *Comment ChatGPT doit répondre* »), j'ai défini le style et les stratégies pédagogiques souhaités. J'ai demandé à l'agent d'adopter un ton bienveillant et motivant pour motiver les apprenants, de structurer ses réponses de manière progressive et de proposer des explications claires et accessibles. Par exemple, nous pouvons écrire: « Sois pédagogue, encourageant et clair.

Personnalisation par des prompts spécifiques.

Les prompts spécifiques de personnalisation sont des instructions précises données à une intelligence artificielle (comme ChatGPT ou un générateur d'image) afin d'obtenir des réponses, des contenus ou des résultats adaptés à un style, une intention, une audience ou un besoin particulier. Ils servent à orienter l'IA pour qu'elle tienne compte de caractéristiques spécifiques: ton, niveau de langage, contexte culturel, secteur d'activité, cible de communication, etc.

Avant de démarrer chaque conversation, nous avons donné au Chatgpt des instructions claires sur la manière dont il doit répondre, comme le ton de la conversation (formel, amical, etc.), le type de réponse souhaitée (concise, détaillée, etc.), ou discussions sur des thèmes particuliers ou discussion ouvertes, etc. et voilà un exemple des Prompts de personnalisation que nous avons utilisé.

"Bonjour, ChatGPT, je veux que tu agisses comme un professeur de français et de communication. Pour apprendre la communication à des apprenants de niveau intermédiaire, en jouant des dialogues de situations diverses".

Initiation à l'usage des prompts.

L'un des leviers les plus puissants pour apprendre à communiquer avec un Chatbot, repose sur la maîtrise des prompts, ces consignes ou invitations formulées par l'utilisateur pour guider la conversation. Bien conçus, ces prompts permettent non seulement d'enrichir le vocabulaire et la fluidité de l'expression, mais aussi de simuler des situations réelles, d'exercer l'argumentation et de renforcer la capacité à structurer un discours.

Ainsi, les apprenants ont bénéficié d'une formation et d'initiation aux prompts vise à outiller les apprenants afin qu'ils sachent comment formuler une demande claire, contextualisée et pédagogique, en lien avec leurs objectifs linguistiques. La première étape de la formation consiste à Comprendre ce qu'est un prompt qui constitue un élément central dans l'interaction avec un Chatbot, la deuxième partie était consacré à apprendre les divers types de prompts et la façon de sa formulation selon les besoins et les objectifs des apprenants, et voilà les types des prompts enseignés:

Le prompt simple :

Le prompt simple est le plus basique des trois types. Il se caractérise par sa forme courte, directe et précise, souvent utilisée pour obtenir une information factuelle ou une traduction rapide. Ce type de prompt est idéal pour les apprenants débutants qui souhaitent poser des questions claires, sans détour, et recevoir des réponses immédiates. Par exemple, un élève peut écrire: « *Comment dire bonjour en français?* » ou « *Que veut dire "merci" en anglais?* ». Ce type de prompt sert de point d'entrée dans l'interaction avec le Chatbot, notamment lors des premières phases d'apprentissage où la simplicité rassure et favorise l'acquisition de repères linguistiques de base.

Le prompt guidé :

Le prompt guidé va un peu plus loin. Il fournit plus de contexte et oriente la réponse attendue du Chatbot, tout en restant relativement structuré. Il est souvent utilisé pour atteindre un objectif pédagogique précis, comme apprendre à se présenter, structurer un dialogue ou pratiquer un vocabulaire spécifique. Ce type de prompt permet à l'apprenant d'avoir une conversation semi-dirigée, où l'IA joue un rôle de soutien tout en maintenant le fil de la consigne. Un exemple représentatif serait: « *Je veux apprendre à me présenter. Peux-tu m'aider à construire une petite introduction?* ». Ce format est particulièrement utile dans les niveaux intermédiaires, car il permet une progression linguistique encadrée, tout en laissant une place à l'autonomie.

Le prompt créatif :

Enfin, le prompt créatif est le plus ouvert et le plus riche sur le plan communicatif. Il invite l'apprenant à imaginer une situation, à jouer un rôle ou à plonger dans un scénario, ce qui donne lieu à une interaction plus dynamique et spontanée avec le Chatbot. Ce type de prompt est parfait pour développer l'expression orale et écrite, renforcer la cohérence du discours et enrichir le vocabulaire à travers des contextes réalistes ou fictifs. Par exemple: « *Imagine que je sois à Paris en vacances, et que je doive demander mon chemin à un passant.* » Grâce à ce type d'énoncé, l'IA peut guider l'élève dans des dialogues vivants, tout en corrigeant ou reformulant ses propos au besoin. Ce type de prompt convient aux apprenants avancés ou curieux, en quête de simulations complexes et motivantes.

Activités d'interaction orale avec le Chatbot

Lors de cette phase, les apprenants ont bénéficié de plusieurs et divers activités et situations conversationnelles avec les Chatbots, allant progressivement des situations simples jusqu'aux situations les plus compliquées.

Pratiquer des conversations simples

Pour les apprenants débutants, il est essentiel de créer un environnement rassurant et accessible qui leur permette de s'exprimer sans crainte. C'est pourquoi ils ont commencé par l'utilisation de prompts simples. Par exemple, en lançant la conversation avec une formule comme « *Bonjour ChatGPT, je suis un débutant en français. Peux-tu me poser des questions simples pour que je puisse répondre?* ».

Les apprenants ont utilisé d'autres prompts comme « *Je veux pratiquer des dialogues sur ma journée* » ou « *Peux-tu m'aider à apprendre les salutations?* » qui permettent d'aborder des thèmes du quotidien, essentiels pour la communication réelle : se présenter, parler du temps, dire bonjour ou au revoir, demander à quelqu'un comment il va, etc. Ces situations concrètes ancrent l'apprentissage dans le réel et rendent la langue immédiatement utile.

Simuler des situations pratiques

Dans ce cadre les apprenants ont utilisé le prompt suivant: « *Je vais jouer le rôle d'un client dans un magasin. Tu vas être le vendeur.* ». Ce qui a plongé les apprenants dans une interaction typique du quotidien. Il apprend à formuler une demande, à poser des questions sur un produit, à exprimer ses préférences ou à demander un prix.

De la même manière, les prompts liés aux situations de service public ou médical enrichissent l'apprentissage par leur utilité directe. En s'exerçant à dire « *Je suis à l'aéroport, aide-moi à trouver*

mon vol », l'apprenant mobilise un langage orienté vers la recherche d'information, les directions et les horaires. Quant à la simulation d'un rendez-vous médical, elle l'oblige à parler de son corps, de ses symptômes et de ses besoins, en utilisant un lexique précis et parfois émotionnel. Ces interactions contextualisées permettent non seulement de travailler la compréhension et la production orale.

Pratiquer des débats avec argumentation

Après avoir remarqué que les apprenants atteignent un niveau un peu avancé, ils se sont amenés à défendre des idées, structurer un raisonnement et interagir dans des échanges argumentatifs. Les prompts de débat offrent un cadre dynamique pour stimuler cette compétence. Les apprenants ont utilisé le prompt suivant: « *Je vais défendre l'idée que les transports publics sont meilleurs pour l'environnement. Peux-tu me poser des questions pour challenger mes arguments?* Les apprenants s'exercent à justifier un point de vue, à anticiper les objections et à y répondre avec logique.

D'autres prompts permettent de travailler la discussion ouverte autour de sujets d'actualité ou de société. Dans ce propos les apprenants ont utilisé le prompt suivant: « *Dis-moi ce que tu penses de la maîtrise des langues étrangères* » invitent l'élève à entrer dans un dialogue argumentatif authentique, où il doit écouter, nuancer, reformuler ou contre-argumenter. Ces activités préparent les élèves à des contextes variés: examens oraux, entretiens, débats en classe ou conversations informelles sur des sujets profonds.

L'expérimentation menée à travers les interactions entre les apprenants et le Chatbot a permis de mieux comprendre comment une intelligence artificielle peut s'inscrire dans un processus d'apprentissage actif et personnalisé. Les activités menées ont favorisé un entraînement souple, répétitif et sans jugement, où les apprenants ont pu tester, corriger, reformuler et affiner leurs compétences communicationnelles. Ces échanges ont révélé non seulement des progrès observables, mais aussi une évolution des attitudes: plus d'assurance, plus de curiosité et une implication accrue dans la pratique langagière.

4. Résultats et enseignement tirés

Il s'agit de présenter et analyser les données recueillies tout au long de l'étude, afin de mesurer l'impact réel de l'agent conversationnel sur le développement des compétences communicationnelles. Ces résultats, à la fois quantitatifs et qualitatifs, permettent de dépasser les impressions subjectives pour entrer dans une évaluation rigoureuse et objective de l'expérience menée.

L'analyse portera non seulement sur les progrès observés dans les dimensions verbales et non verbales de la communication, mais aussi sur les réactions, les perceptions et les retours des apprenants eux-mêmes. Elle permettra de faire émerger les forces, les limites ainsi que les facteurs

clés de réussite dans l'utilisation pédagogique des Chatbots. Enfin, cette partie dégagera les principaux enseignements à retenir pour optimiser l'intégration de l'IA conversationnelle dans les dispositifs éducatifs à venir.

Présentation des résultats obtenus

Résultats du diagnostic

Avant de commencer notre programme, nous avons distribué des questionnaires sur les enseignants de la langue Française pour donner une idée sur le niveau des élèves en langue et communication, les difficultés en matière des compétences communicationnelles ainsi que le niveau d'utilisation des technologies éducatives et surtout les Chatbot dans ce propos.

Concernant l'usage du Chatbot en classe, seuls un enseignant sur six a déclaré l'avoir déjà utilisé, tandis que les cinq autres n'y ont jamais eu recours. Lorsqu'il s'agit d'évaluer l'efficacité de cet outil, un enseignant le considère comme pleinement efficace, trois estiment qu'il peut l'être mais avec certaines limites, et deux ne le jugent pas efficace. Enfin, en ce qui concerne l'intérêt pour une utilisation future du Chatbot dans l'enseignement, les avis sont partagés: trois enseignants se déclarent intéressés, tandis que les trois autres ne manifestent pas d'intérêt particulier.

Les questions	Les réponses		
	Non	Oui avec limites	Oui
Qui ont déjà utilisé le Chatbot en classe	5		1
Qui pense que c'est un outil efficace	2	3	1
Qui sont intéressés par l'utilisation du Chatbot	3		3

Tableau 1 : résultat des questionnaires pour enseignants

L'analyse des questionnaires remplis par les six enseignants de français a permis de recueillir leurs perceptions sur l'intégration d'un Chatbot, tel que ChatGPT, dans l'enseignement des compétences communicationnelles. Parmi les avantages relevés, deux enseignants ont souligné la disponibilité permanente de l'outil, accessible 24 h/24, ce qui constitue un atout pour favoriser l'autonomie et la pratique régulière des apprenants. Deux autres enseignants ont mis en avant l'interaction réaliste et stimulante offerte par le Chatbot, qui permet de simuler des situations de communication authentiques, favorisant ainsi l'engagement des élèves dans leurs apprentissages.

Cependant, plusieurs limites importantes ont également été soulevées. Quatre enseignants ont exprimé leur inquiétude concernant le manque d'interaction humaine, essentiel selon eux pour développer des compétences sociales et émotionnelles liées à la communication. Trois enseignants ont mis en garde contre le risque de dépendance excessive à la technologie, qui pourrait freiner le développement de l'autonomie critique. De plus, un enseignant a relevé les difficultés à adapter les exercices aux besoins spécifiques de chaque apprenant, tandis que quatre enseignants ont pointé la présence occasionnelle de réponses incorrectes générées par le Chatbot, ce qui peut nuire à la fiabilité pédagogique de l'outil s'il n'est pas utilisé avec discernement.

Les réponses des enseignants révèlent une adoption encore très limitée du Chatbot dans les pratiques pédagogiques actuelles. Le fait que seul un enseignant sur six l'ait utilisé en classe montre que cette technologie, bien qu'en développement, reste peu intégrée dans l'enseignement du français, soit par méconnaissance, soit par manque de formation ou de confiance en l'outil. Cela souligne la nécessité de proposer des actions de sensibilisation et de formation ciblées pour accompagner les enseignants dans l'appropriation de ce type de technologie.

En ce qui concerne l'efficacité perçue du Chatbot, les avis sont nuancés: la majorité (trois enseignants) reconnaît son potentiel avec certaines limites, ce qui témoigne d'une ouverture prudente mais réelle à son usage pédagogique. Cependant, le fait que deux enseignants le jugent inefficace et que trois ne soient pas intéressés par son intégration montre qu'il subsiste des réserves importantes, sans doute liées à des préoccupations telles que la qualité des réponses, la place de l'interaction humaine, ou encore le risque de dépendance technologique. Ces résultats appellent à une réflexion pédagogique structurée autour de l'usage des IA en éducation, afin de clarifier leur rôle, leurs apports réels et leurs limites dans un cadre didactique cohérent.

Résultats des tests de pré-évaluation

Avant le démarrage de l'expérimentation, une évaluation a été réalisée afin de mesurer le niveau initial des participants en communication écrite. Cette phase de pré-évaluation a permis de dresser un état des lieux des compétences linguistiques et communicationnelles des deux groupes de l'étude: le groupe expérimental, qui va utiliser à Chatbot basé sur l'intelligence artificielle (ChatGPT), et le groupe de contrôle, n'utilisant aucun outil numérique d'assistance

Une évaluation préalable a également été conduite dans le domaine de la communication orale afin de détecter les points de blocage chez les participants et d'orienter les objectifs pédagogiques de l'expérimentation. Cette évaluation portait sur la capacité à s'exprimer avec aisance, à structurer un discours cohérent, à utiliser un vocabulaire approprié et à maintenir une certaine fluidité dans la prise de parole.

Le groupe expérimental, qui allait bénéficier de l'utilisation du Chatbot, a obtenu une moyenne de 53 %, contre 55 % pour le groupe de contrôle. Bien que les écarts soient minimes, les deux groupes partageaient des lacunes comparables: difficulté à organiser leurs idées de manière logique, pauvreté lexicale et manque de fluidité dans l'expression orale. Le trac et le stress face à la prise de parole représentaient également des freins importants à une communication efficace. Cette phase a permis de fixer des objectifs clairs pour le groupe expérimental: améliorer la structuration du discours, enrichir le vocabulaire et renforcer la fluidité de l'expression, notamment grâce à des interactions régulières avec le Chatbot dans des contextes simulés de communication.

Groupe	Compétence	Pré-évaluation
Groupe expérimental	Communication écrite	58 %
Groupe expérimental	Communication orale	53 %
Groupe de contrôle	Communication écrite	60 %
Groupe de contrôle	Communication orale	55 %

Tableau 2 : les résultats des tests de pré-évaluation

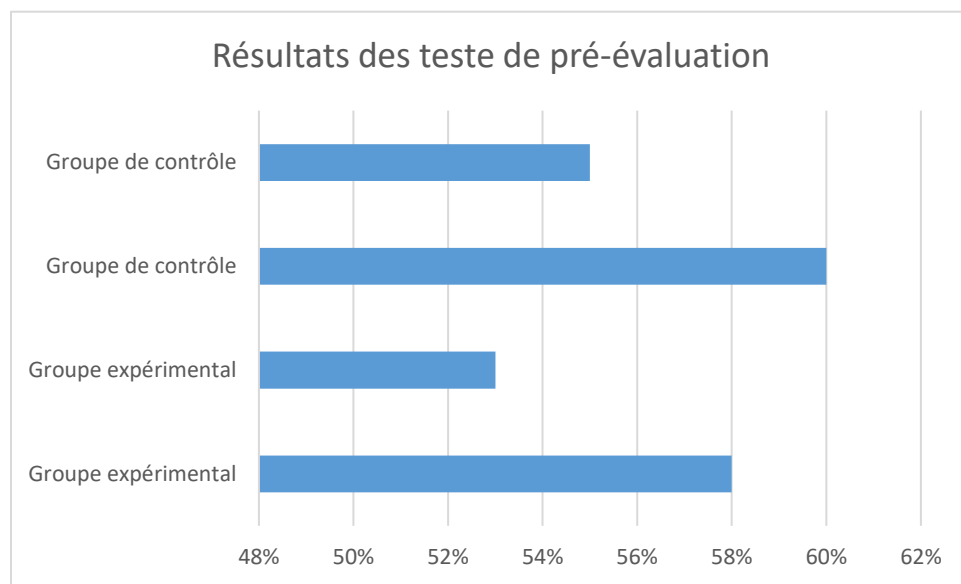


Figure 3 : Diagramme pour les résultats de test de pré-évaluation

Les résultats de la pré-évaluation montrent que les deux groupes – expérimental et de contrôle – présentent un niveau initial relativement proche, ce qui permet d'établir une base comparative équilibrée pour mesurer l'effet de l'expérimentation. Le groupe de contrôle affiche une légère avance en communication écrite (60 % contre 58 % pour le groupe expérimental) et en communication orale (55 % contre 53 %), bien que les écarts restent faibles. Cette proximité des

scores indique que les deux groupes souffrent globalement des mêmes lacunes, ce qui renforce la fiabilité de l'analyse des progrès futurs.

✚ Résultats post-évaluation (Quantitatifs) :

Groupe	Compétence	Pré-évaluation	Post-évaluation	Évolution
Groupe expérimental	Communication écrite	58 %	75 %	17 Points
Groupe expérimental	Communication orale	53 %	80 %	27 points
Groupe de contrôle	Communication écrite	60 %	65 %	5 points
Groupe de contrôle	Communication orale	55 %	57 %	2 points

Tableau 3 : Résultats des tests de post-évaluation

Tableau 1 : Évolution des scores des apprenants - Communication orale (avant/après)

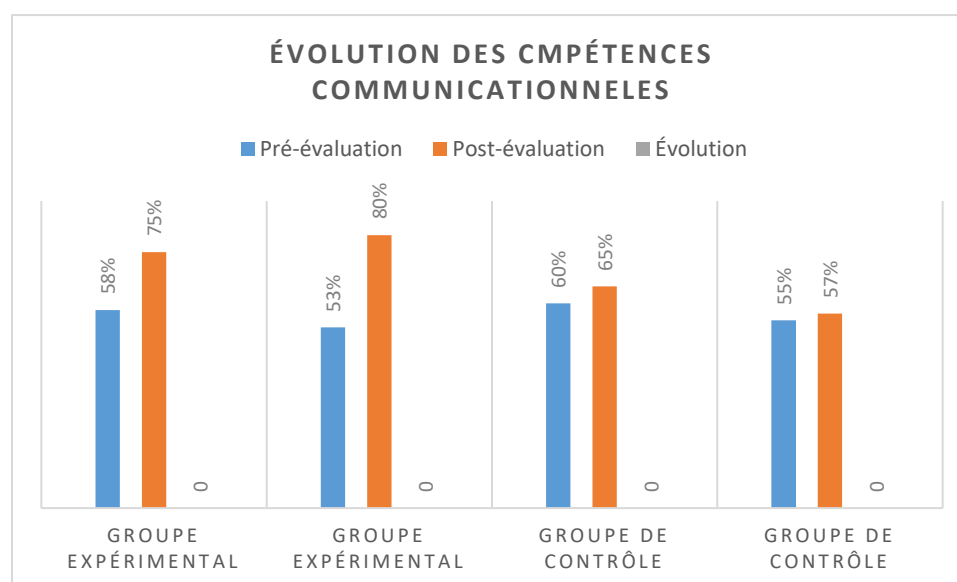


Figure 4 : évolution des compétences communicationnelles

L'analyse des résultats obtenus dans cette expérimentation met en lumière l'effet significatif de l'interaction avec ChatGPT sur le développement des compétences communicationnelles, tant à l'écrit qu'à l'oral. Le groupe expérimental, ayant bénéficié d'un contact régulier avec l'outil, a montré une progression remarquable, tandis que le groupe de contrôle, évoluant sans cet accompagnement numérique, n'a enregistré que des avancées modestes.

Concernant la communication écrite, les élèves du groupe expérimental sont passés d'une moyenne de 58 % en pré-évaluation à 75 % en post-évaluation, soit un gain de 17 points. Cette

amélioration traduit l'impact positif de l'intelligence artificielle sur la capacité des apprenants à mieux structurer leurs idées, enrichir leur vocabulaire et corriger leurs fautes en temps réel. Grâce à ChatGPT, les élèves ont pu s'entraîner librement, reformuler leurs phrases, poser des questions et recevoir des explications immédiates, ce qui a favorisé une meilleure maîtrise de l'expression écrite. En comparaison, le groupe de contrôle, sans accès à ce soutien personnalisé, n'a progressé que de 5 points (de 60 % à 65 %), ce qui témoigne des limites de l'apprentissage traditionnel sans feedback instantané.

L'évolution est encore plus frappante en ce qui concerne la communication orale. Le groupe expérimental a vu sa moyenne passer de 53 % à 80 %, un bond de 27 points, révélant un enrichissement significatif de la fluidité, de la clarté et de l'aisance à l'oral. Cette amélioration s'explique par la possibilité offerte aux apprenants de dialoguer avec ChatGPT dans un cadre rassurant et sans jugement. L'outil agit ici comme un partenaire d'échange, disponible à tout moment pour entraîner les élèves à mieux organiser leur discours, à prononcer des phrases plus précises, et à gagner en confiance. En revanche, le groupe de contrôle, qui n'a pas bénéficié de cette interaction, n'a progressé que de 2 points, ce qui montre à quel point la pratique régulière et personnalisée de l'oral est essentielle pour développer cette compétence.

En somme, ces résultats démontrent que l'intégration de ChatGPT dans un parcours d'apprentissage peut transformer profondément la manière dont les élèves développent leurs compétences langagières. En offrant un espace d'entraînement accessible, réactif et adapté au rythme de chacun, l'outil permet à chaque apprenant de progresser selon ses besoins spécifiques. Il ne remplace pas l'enseignant, mais il complète et prolonge son action en dehors du cadre de la classe. Ainsi, le duo enseignant-intelligence artificielle ouvre la voie à une pédagogie plus individualisée, plus engageante, et résolument tournée vers l'avenir.

Résultats post-évaluation (Qualitatifs):

L'analyse des retours qualitatifs recueillis auprès des apprenants révèle des tendances riches de sens sur l'impact pédagogique de l'interaction avec le Chatbot. À travers les témoignages, plusieurs thèmes récurrents émergent, mettant en lumière les dimensions affectives, cognitives et méthodologiques du processus d'apprentissage assisté par l'intelligence artificielle.

Le premier thème qui se dégage fortement est celui du feedback immédiat. Un apprenant déclare: « *J'ai aimé parler avec le Chatbot, il me répond tout de suite* ». Cette remarque illustre l'un des avantages majeurs de l'outil: sa capacité à offrir des retours instantanés, sans jugement ni délai, permettant à l'élève de rectifier ses erreurs dans l'instant. Ce type de feedback favorise l'ancrage des connaissances et une correction progressive des fautes récurrentes, ce qui accélère l'autonomie linguistique.

Un autre aspect fondamental souligné par les élèves est la confiance en soi. Un apprenant affirme: *« J'étais plus confiant pour parler après chaque session avec le Chatbot »*. Cela suggère que le Chatbot agit comme un espace d'entraînement bienveillant, dans lequel l'élève peut s'exprimer sans crainte de se tromper. Cette sécurité psychologique est essentielle pour libérer la parole et oser prendre des risques dans la langue cible, en particulier à l'oral.

Par ailleurs, plusieurs retours mettent en avant une facilité accrue d'expression, notamment à l'écrit. Un élève confi: *« Je trouve que c'est plus facile d'écrire en français avec le Chatbot »*. Cela montre que le Chatbot n'est pas seulement un outil de correction, mais aussi un soutien dans la structuration des idées, l'enrichissement lexical et la reformulation. L'écriture devient alors un processus plus fluide, moins intimidant, ce qui favorise la production écrite chez les apprenants.

Enfin, il est important de noter que certains élèves évoquent des difficultés persistantes, tout en reconnaissant l'aide précieuse de l'outil. L'un d'eux partage: *« J'ai encore des difficultés, mais le Chatbot m'aide à m'améliorer »*. Ce témoignage souligne la nature progressive de l'apprentissage: bien que les obstacles subsistent, l'accompagnement régulier du Chatbot est perçu comme un levier d'amélioration constante. L'apprenant ne se sent pas seul face à ses lacunes, mais guidé, encouragé et soutenu.

5. Discussion :

L'étude a montré que ces activités d'interaction avec Chatgpt a permis d'améliorer d'une manière notable certains aspects en relation avec les compétences communicationnelles des apprenants du groupe expérimental. Dans cette partie nous allons explorer les points forts, les points faibles, les contraintes et des limites qui apparaissent clairement en termes de cette étude.

Les Points forts :

L'évaluation postérieur a pu détecter une amélioration notable dans certains aspects liés aux compétences communicationnelles chez les apprenants, nous avons cité dans ce qui suit les plus importants.

Clarté et précision du message.

Grâce aux interactions avec le Chatbot, les élèves ont appris à exprimer leurs idées de manière plus directe et intelligible. Par exemple, au lieu d'écrire *« Je pense que peut-être c'est bien d'apprendre le français »*, un apprenant reformule avec plus de netteté: *« Apprendre le français est essentiel pour communiquer dans un contexte professionnel »*. Ce travail sur la formulation contribue à mieux structurer les pensées et à gagner en efficacité communicative.

Maîtrise du vocabulaire fonctionnel et expressif

Le Chatbot propose souvent des synonymes, des alternatives stylistiques ou des reformulations naturelles. Cela a permis aux élèves d'enrichir leur lexique et d'éviter les répétitions. Par exemple, un élève qui utilisait systématiquement « je suis content » a découvert des variantes comme « je suis ravi », « cela me plaît beaucoup », ou « je suis satisfait », ce qui a élargi son registre et affiné sa sensibilité linguistique.

Cohérence dans l'enchaînement des idées

En parallèle, les élèves ont aussi développé leur capacité à. En observant les réponses bien structurées du Chatbot, ils ont progressivement intégré l'usage des connecteurs logiques. Ainsi, au lieu d'écrire des phrases juxtaposées sans lien (« J'aime apprendre. Le français est important. Je veux voyager. »), un élève apprend à relier ses idées: « J'aime apprendre, et le français est particulièrement important pour moi, car je souhaite voyager à l'étranger. » Ce type de progression permet d'améliorer à la fois l'écrit et l'oral.

Capacité à adapter le registre de langue au contexte

En fonction du ton de la conversation, les apprenants ont appris à distinguer ce qui est approprié dans un contexte formel ou informel. Par exemple, ils comprennent qu'on dira « Je vous remercie pour votre aide », et plutôt « Merci beaucoup! » dans une discussion entre amis. Cette compétence d'ajustement stylistique est précieuse pour évoluer dans des milieux variés.

Gain en confiance et en aisance dans l'expression.

Les élèves qui, au départ, hésitaient à parler ou à écrire, par peur de mal faire. L'absence de jugement et la disponibilité constante du Chatbot leur ont permis de pratiquer librement. Un apprenant, par exemple, disait au début uniquement « oui » ou « non »; après quelques semaines, il était capable de formuler des phrases comme: « Je ne suis pas sûr, mais je pense que c'est une bonne idée. » Cette aisance nouvelle est le fruit d'un entraînement patient, encouragé par un outil interactif et bienveillant.

Les points faibles :

Certes, l'usage des Chatbots ouvre des horizons nouveaux, offrant aux apprenants un compagnon toujours disponible, patient et sans jugement. Pourtant, derrière la promesse d'une parole facilitée, se dessinent des limites subtiles, des territoires où la machine ne peut encore atteindre la richesse et la complexité de l'échange humain. Car communiquer, ce n'est pas seulement aligner des mots ou structurer des phrases: c'est sentir l'autre, lire ses silences, habiter son corps, ajuster sa voix aux vibrations du contexte, et naviguer dans l'imprévisible des émotions et des cultures.

Ces dimensions essentielles, qui font la beauté et la profondeur du dialogue, restent parfois invisibles dans l'expérience numérique. Il devient alors nécessaire d'identifier ces failles non pas comme des échecs, mais comme des appels à compléter et enrichir la pédagogie par le vivant. C'est en portant ce regard lucide sur les points faibles que l'on peut véritablement construire une formation qui allie la force de la technologie et la sagesse de la rencontre humaine, pour que la parole devienne à la fois claire, sincère et vibrante.

L'écoute active et l'interaction humaine réelle

L'expérience avec les Chatbots permet aux apprenants de formuler des réponses structurées, de développer une certaine clarté dans leurs échanges, et d'oser prendre la parole dans un environnement bienveillant. Cependant, cette avancée technique ne suffit pas à cultiver l'art subtil de l'écoute véritable. Car écouter, ce n'est pas seulement attendre son tour pour parler, ni capter des mots alignés en phrase. Écouter, c'est accueillir le souffle de l'autre, percevoir les non-dits, sentir la fragilité derrière une hésitation, entendre ce que la bouche tait mais que les yeux hurlent. Ce langage silencieux, riche de nuances, échappe aux algorithmes. Il réclame une présence vivante, un cœur ouvert, un esprit attentif.

L'interaction humaine réelle va bien au-delà d'un échange d'informations: elle est tissée de regards, de silences pleins, de gestes discrets, de résonances affectives. Les Chatbots, aussi perfectionnés soient-ils, ne peuvent offrir ce miroir humain qui aide à se sentir compris, ni déclencher cette empathie réciproque qui transforme le simple dialogue en véritable rencontre. Ainsi, les élèves peuvent apprendre à parler... mais peinent à apprendre à ressentir en écoutant. Pour éveiller cette dimension essentielle de la communication, il faut redonner à la parole humaine son décor vivant: la salle de classe, les échanges spontanés, les discussions face à face où le verbe et le cœur battent ensemble.

La gestion des conflits et des émotions Dans l'univers Chatbots,

Les conversations se déroulent sans heurt, avec des réponses polies, une neutralité constante, et un calme presque irréel. Cette atmosphère pacifiée a certes le mérite de rassurer les apprenants, mais elle ne les prépare guère aux secousses de la vraie vie. Lorsqu'un désaccord surgit, lorsque la tension monte dans une discussion réelle, beaucoup se retrouvent démunis: comment rester digne sans se replier? Comment s'affirmer sans agresser? Le Chatbot ne confronte jamais, il ne hausse pas la voix, ne coupe pas la parole, ne provoque pas. L'élève, ainsi, n'apprend pas à réguler l'orage intérieur que peut déclencher un conflit, ni à canaliser ses émotions pour dialoguer dans la tempête.

La gestion des émotions vraies est une école du courage et de la délicatesse. Elle demande de savoir écouter même dans l'inconfort, de savoir parler même avec le cœur qui tremble. C'est une alchimie subtile entre l'expression honnête de soi et le respect de l'autre. Or, les intelligences artificielles, malgré leurs algorithmes empathiques, ne peuvent offrir ce terrain d'expérimentation. La

pédagogie du conflit, celle qui enseigne à transformer le choc en échange constructif, reste encore l'apanage des rencontres humaines. Pour former des communicateurs complets, il faut donc recréer des espaces réels où l'on apprend non seulement à convaincre, mais aussi à comprendre, à désamorcer, à faire la paix sans perdre sa voix.

L'aisance à parler en public

Interagir avec un Chatbot, c'est dialoguer dans un espace sans regard, sans jugement, sans la chaleur ou la pression d'une foule attentive. C'est une parole qui flotte dans le vide numérique, sans poids ni souffle humain. Ce cadre rassure, car il dissipe la peur du regard critique et le tremblement du corps face à l'inconnu. Pourtant, cette douce illusion cache une vérité essentielle: la parole humaine ne se limite pas aux mots seuls. Elle s'habille de regards croisés, d'ondes invisibles, de tensions palpables qui étreignent la gorge et élèvent le cœur. L'expérience virtuelle, bien qu'utile, ne prépare pas pleinement à cette magie et à cette terreur mêlée du face-à-face.

Se lever devant un public, sentir le poids des yeux qui scrutent, gérer le souffle, le geste, la voix qui oscille entre assurance et fragilité, voilà des épreuves que la technologie ne saurait remplacer. La scène est un théâtre vivant où chaque battement de cœur compte, où la communication devient danse entre l'orateur et son auditoire. Sans cet entraînement, l'aisance reste un rêve lointain, et la peur, un murmure tenace. C'est dans l'épreuve réelle, hors des écrans, que l'on forge cette confiance, que l'on apprend à habiter sa parole et à faire vibrer son message.

L'expression non verbale

Le langage du corps, ce théâtre silencieux des gestes, des postures et des mimiques, demeure absent des dialogues avec les Chatbots. Ces derniers ne perçoivent ni la crispation d'une main, ni l'élan d'un regard, ni le frémissement d'un sourire hésitant. Pourtant, communiquer ne se limite pas aux mots qui s'échappent des lèvres: c'est un art vivant, une danse subtile où le corps habite le message, lui donne poids et résonance. Chaque mouvement, chaque inflexion du visage raconte une histoire que les mots seuls ne peuvent saisir. Or, dans cette relation unilatérale à l'intelligence artificielle, cette richesse corporelle reste invisible, enfermée dans le silence des pixels.

C'est dans le contact humain que s'éveille cette dimension essentielle de la communication, où le regard accroche l'attention, où la posture affirme ou questionne, où le geste donne vie au discours. Sans cette exploration du corps, la parole perd une part de son âme, devenant parfois froide, distante, dénuée de cette intensité qui fait vibrer les cœurs. Le Chatbot, aussi avancé soit-il, ne peut donc substituer cette expérience fondamentale, où le message s'incarne pleinement, où l'on apprend à être vu autant qu'à être entendu. Voilà un défi à relever pour enrichir l'apprentissage communicatif au-delà des mots.

La sensibilité interculturelle

Le Chatbot, voyageur immobile aux vastes horizons, parle une langue universelle, claire et neutre, débarrassée des couleurs et des parfums propres à chaque culture. Il offre un discours standardisé, accessible à tous, mais parfois dénué de la richesse des nuances locales, de ces petites inflexions, de ces allusions discrètes qui tissent la toile invisible des échanges humains. Les subtilités culturelles — proverbes, gestes codés, humour teinté d'histoire — échappent souvent à sa compréhension mécanique, laissant les dialogues lisses et sans aspérité. Cette neutralité linguistique, si précieuse pour l'universalité, devient alors un voile qui masque la diversité et la profondeur des contextes où la parole prend tout son sens.

Dans ce paysage uniformisé, les élèves s'exercent à parler sans toujours apprendre à s'adapter aux différences socioculturelles qui jalonnent le monde réel. Ils peuvent devenir habiles à manier le langage, mais moins préparés à décoder les attentes implicites, les registres de langue variés, ou encore à ajuster leur ton selon l'auditoire. Or, la communication véritable est un art de la nuance, une danse délicate qui demande d'entendre l'invisible, de lire entre les lignes, et de faire vivre la parole dans un terreau culturel vivant. Sans cette préparation, le risque est grand de perdre la richesse du dialogue, et avec elle, la magie de la rencontre humaine.

Limites et contraintes

Dans le cadre de cette étude, nous avons remarqué qu'il y a des limites et contraintes qui ont influencé les résultats et la validité des conclusions tirées.

L'utilisation de ChatGPT comme outil pédagogique dans cette étude présente plusieurs limites et contraintes qui ont affecté l'expérience des apprenants et la validité des résultats. Ces contraintes doivent être prises en compte pour assurer une mise en œuvre optimale du dispositif. Voici un aperçu des principales contraintes techniques liées à l'utilisation de ChatGPT dans le cadre de l'étude.

Limites liées à la personnalisation du Chatbot

Bien que ChatGPT offre une certaine flexibilité dans la génération de réponses, sa version gratuite ou même payante ne permet pas toujours une personnalisation approfondie des interactions. Il n'est pas toujours possible de l'adapter parfaitement aux besoins spécifiques de chaque apprenant, surtout pour les tâches complexes de tutorat personnalisé en communication. Cette contrainte a réduit l'efficacité du Chatbot pour répondre aux besoins spécifiques des étudiants qui n'ont pas pu ajuster ou personnaliser le comportement du modèle pour des tâches spécifiques ou créer des scénarios de dialogue personnalisés de manière détaillée.

Absence d'interaction émotionnelle

Contrairement aux enseignants humains, ChatGPT ne possède pas de composante émotionnelle. Les échanges avec un Chatbot sont purement textuels et automatisés, ce qui peut réduire la motivation des apprenants, particulièrement ceux qui bénéficient de la stimulation émotionnelle et de l'engagement d'un enseignant en face-à-face.

L'interaction avec ChatGPT peut ne pas être suffisamment engageante pour certains apprenants, affectant ainsi leur motivation à pratiquer la langue et à s'améliorer. Par exemple: Certains apprenants, surtout les plus jeunes ou ceux ayant besoin de soutien émotionnel, peuvent ne pas ressentir le même niveau de motivation ou d'empathie qu'ils obtiendraient en interagissant avec un enseignant humain.

Absence d'une Interface attractive

L'interface de ChatGPT peut contribuer à l'ennui des apprenants de plusieurs manières. Tout d'abord, son design assez simple et uniforme, basé principalement sur des échanges textuels linéaires, manque souvent de dynamisme visuel et d'interactivité, ce qui peut rapidement paraître monotone, surtout pour des utilisateurs habitués à des plateformes plus riches en éléments multimédias (images, vidéos, sons, animations).

Ensuite, le format de conversation textuelle standard, sans réelle personnalisation graphique ni variété dans les modes d'interaction, peut rendre les échanges répétitifs. Les élèves peuvent avoir l'impression de répéter les mêmes types de questions ou réponses sans surprise, ce qui limite la stimulation cognitive et émotionnelle nécessaire pour maintenir leur attention.

Enfin, l'absence de fonctionnalités intégrées comme des jeux, des défis progressifs, ou des éléments de gamification dans l'interface même peut réduire la motivation intrinsèque des apprenants. Cette simplicité fonctionnelle fait que ChatGPT peut être perçu davantage comme un outil utilitaire que comme une expérience d'apprentissage engageante et ludique, ce qui favorise l'apparition de l'ennui. Pour capter et conserver l'attention des utilisateurs, il serait donc bénéfique d'enrichir l'interface avec des éléments interactifs plus variés et visuellement attractifs.

6. Perspectives de développement

Cette expérience a montré que les fonctionnalités des Chatbots actuels ont besoin d'efforts supplémentaire pour pouvoir répondre aux besoins réels et précises des apprenants, en effet, nous avons présenté quelques dimensions à développer dans ces dispositifs.

Piste d'amélioration du dispositif actuel

L'un des axes majeurs d'amélioration du dispositif concerne la capacité des agents conversationnels à s'adapter au niveau, aux objectifs pédagogiques et au style d'apprentissage de chaque apprenant.

Le besoin d'une personnalisation avancée

Pour une personnalisation plus avancée, permettant l'adaptation du Chatbot aux objectifs pédagogiques, nous aurons besoin de passer à des outils plus spécialisés ou des API payantes de OpenAI (principalement via GPT-4 et l'API d'OpenAI) qui offrent la possibilité de fine-tuning du modèle sur des jeux de données spécifiques, mais cela nécessiterait un abonnement, des compétences techniques et des connaissances en programmation (langage pythone) ainsi qu'un effort d'entraînement systématique du Chatbot.

Grâce à cette configuration, ChatGPT devient un outil adapté à nos objectifs spécifiques, capable de s'adresser au divers d'apprenants avec cohérence, clarté et pertinence. Il peut ainsi jouer le rôle de tuteur, de correcteur ou même d'interlocuteur dans des simulations d'entretien ou de débat, tout en respectant le programme éducatif et les consignes pédagogiques définies.

Une fois les instructions établies, nous avons la possibilité d'ajouter des ressources pédagogiques à l'agent. Ces fichiers peuvent inclure des consignes de production écrite, des barèmes d'évaluation, des exemples de bonnes pratiques ou encore des listes de connecteurs logiques et de vocabulaire thématique. Le Chatbot pourra ainsi s'appuyer sur ces documents pour enrichir ses réponses et proposer des contenus personnalisés, en accord avec votre méthode pédagogique.

Le besoin de l'IA émotionnelle

L'IA émotionnelle, aussi appelée IA affective ou IA émotionnelle, est une branche émergente de l'IA qui vise à reconnaître, interpréter, simuler et parfois exprimer les émotions humaines. Son objectif principal est de permettre aux machines, aux logiciels ou aux robots d'interagir avec les humains de manière plus naturelle, plus intuitive, et plus empathique.

Contrairement à l'IA classique, qui se concentre sur des tâches logiques et analytiques, l'IA émotionnelle cherche à détecter, grâce à des caméras associées, des informations émotionnelles, souvent non verbales, comme les expressions du visage, le ton de la voix, les gestes, la posture, les signaux physiologiques (rythme cardiaque, transpiration, dilatation des pupilles), ou encore les mots employés dans un certain contexte émotionnel, et ce grâce à des caméras associées à des algorithmes de vision par ordinateur,

Dans certains cas, des capteurs physiologiques peuvent également être utilisés pour mesurer des indicateurs tels que la température de la peau, le pouls ou la conductivité électrique, fournissant ainsi des données sur le stress ou l'excitation de la personne. Ainsi, le Chatbot peut ajuster son

discours, ses encouragements ou ses propositions d'activités pour offrir une interaction plus naturelle, un accompagnement plus personnalisé et humain, favorisant ainsi un meilleur engagement et une expérience d'apprentissage plus riche. Ce qui va contribuer à instaurer une relation pédagogique plus chaleureuse et motivante, proche de celle que pourrait offrir un enseignant attentif.

Le besoin d'une contextualisation culturelle et linguistique

Une meilleure contextualisation culturelle et linguistique est indispensable pour un enseignement efficace des langues vivantes. Un Chatbot pédagogique performant devrait ainsi être en mesure de proposer des contextes d'usage réalistes, intégrant des éléments tels que les formules de politesse, les différences entre langage courant et langage soutenu, ainsi que les erreurs culturelles à éviter. Cela permettrait aux apprenants de mieux comprendre les subtilités de la langue et de l'utiliser de manière appropriée dans des situations concrètes.

De plus, le Chatbot devrait pouvoir s'adapter aux différentes variétés régionales du français, en tenant compte des particularités lexicales, phonétiques ou syntaxiques du français de France, du Maghreb, du Canada, ou d'autres régions francophones. Cette flexibilité favoriserait une approche plus inclusive et plus représentative de la diversité linguistique réelle.

Les perspectives d'amélioration des agents conversationnels éducatifs sont nombreuses et alignées sur les défis actuels de l'enseignement des compétences communicationnelles. En rendant les interactions plus personnalisées, plus riches émotionnellement, plus proches de la réalité orale et mieux intégrées dans l'environnement pédagogique, les Chatbots pourraient devenir des assistants linguistiques puissants, au service d'une pédagogie innovante et inclusive.

Conclusion:

La présentation et l'analyse des résultats ont révélé une amélioration notable des compétences communicationnelles dans le groupe ayant interagi avec le Chatbot. L'analyse des retours des apprenants et les enseignements tirés soulignent l'intérêt pédagogique réel des Chatbots et confirme leur valeur ajoutée au niveau éducatif, tout en mettant en garde contre certaines contraintes et limites. L'hypothèse initiale selon laquelle l'interaction avec un Chatbot favorise le développement des compétences communicationnelles a ainsi été largement confirmée, offrant une piste prometteuse pour renouveler les approches pédagogiques.

Enfin, cette étude ouvre naturellement la voie à de nouvelles recherches, notamment autour du concept du professeur virtuel, une intelligence artificielle plus avancée, capable d'offrir un accompagnement encore plus personnalisé, émotionnellement intelligent et interactif. Explorer cette perspective pourrait révolutionner la manière dont nous concevons l'enseignement et l'apprentissage dans un monde toujours plus connecté.

Références:

- Al-Khasawneh, F. M. (2023). Investigating chatbots' role in enhancing oral proficiency in second language learners. *Journal of Southwest Jiaotong University*
- Cha, J., Han, J., Yoo, H., & Oh, A. (2024). CHOP: Integrating ChatGPT into EFL oral presentation practice. *arXiv. jsju.org+1RSIS International+1arXiv*
- Talapova, A. K., & Turkmenbayeva, M. Zh. (2024). The role of artificial intelligence in foreign language learning... *World Scientific Reports. ojs. publisher. agency*
- Zhou, W. (2023). ChatGPT integrated with voice assistant as learning oral chat-based constructive communication ... *arXiv. arXiv*
- Lin, et al. (2024). To be with artificial intelligence in oral test or not to be... *Language Testing in Asia. SpringerOpen*
- Smart Learning Environments study (2025). Using ChatGPT effectively is tough... *Smart Learning Environments. SpringerOpen+1tomsguide.com+1*
- FT article (2025, July 18). Chatbots in the classroom: how AI is reshaping higher education. *Financial Times ft.com*
- Karjagdi Çolak, M. (2024). Enhancing speaking skills through task repetition and ChatGPT integration in remedial EFL lessons: An action research approach. *Focus on ELT Journal, 6(4), 1-16. focusonelt.com*
- Sok, S., & Shin, H. W. (2025). Do interactions with ChatGPT influence L2 learners' oral speaking ability, summarization ability, and perceptions of generative AI tasks? *TESOL Quarterly. citedrive.com*
- Talapova, A. K., & Turkmenbayeva, M. Zh. (2024). The role of artificial intelligence in foreign language learning: Exploring ChatGPT's potential for enhancing speaking and listening skills. *World Scientific Reports, 8. ojs. publisher. agency*
- Zhou, W. (2023). ChatGPT Integrated with Voice Assistant as Learning Oral Chat-based Constructive Communication to Improve Communicative Competence for EFL learners. *arXiv. arXiv*