

Tema

Mireille Venturelli
Bellinzona

... pues en castellano, no!

Au-delà de la langue de classe: les langues en classe

– Mais, Madame, on explique dans quelle langue?
– Vous choisissez... allemand, anglais ou français, pero en español, no.
Neanche in italiano... ovvio!

Pour une réalité... particulière: des besoins langagiers spécifiques

Tout réceptionniste¹, dans l'hôtellerie, doit comprendre et intervenir, en interaction orale, avec des interlocuteurs de différentes langues. Pour donner des informations simples ou rituelles (chambre, bagages, s'informer sur le voyage: A2), répondre à des demandes de tous genres et un peu plus complexes (converser, s'enquérir, suggérer ou «tenir compagnie»: B1) ou faire face à des clients exigeants, à des réclamations ou des critiques... pour lesquelles il faut trouver des solutions, suggérer, négocier, avec les mots justes et, surtout, un sens formé de l'accueil et de l'hospitalité (B2).

Au Tessin, ces aptitudes sont demandées pour quatre langues: italien, allemand, anglais et français; pour ce qui est de l'espagnol on s'attend à un niveau de compréhension/expression orale A2.

Profil de compétences et niveaux: à ce tableau s'ajoute une exigence du même ordre pour la correspondance hôtelière: l'écrit dans ce cas est stéréotypé et, avec l'ordinateur fort simple à première vue, mais il demande pour la pertinence et la cohérence un enseignement / entraînement rigoureux.

Environnement particulier

La SSAT (Scuola Superiore Alberghiera e del Turismo: www.ssat.ch) à Bellinzona propose, entre autres, une filière de Secrétariat d'hôtellerie, formation brève alternée sur deux ans: 23 semaines de cours, 6 mois de

stage, 18 semaines de cours (examens inclus) 6 mois de stage. Les langues sont un point fort de cette section, et elles y sont davantage développées que dans les autres écoles de secrétariat d'hôtellerie de Suisse (pour la situation particulière de la Suisse italienne au plan touristique et... langagier).

L'italien est la langue d'enseignement professionnel et, pour certains étudiants non italophones, c'est une langue cible supplémentaire (qui ne fait pas l'objet d'un cours mais, le cas échéant, d'une mise à niveau, et d'une évaluation intermédiaire, permettant à l'étudiant de passer du statut d'auditeur à celui d'étudiant régulier); l'allemand avec la plus forte dotation horaire (8 leçons hebdomadaires), l'anglais (5 heures), le français (3,5 heures), l'espagnol (2h, niveau final au moins A2 oral). Ce plan a été concordé avec l'association Hôtelleriesuisse, section du Tessin, et correspond aux exigences du marché tessinois... quoique ne couvrant plus réellement les besoins actuels². Vu la brièveté du cursus, un niveau d'entrée (une langue en A2 minimum, les autres en A2+ / B1; espagnol: débutant) est évalué par un examen d'admission (portant sur les langues et la motivation professionnelle).

Organisation particulière

Lors du 2ème semestre, dans cette section, les étudiants doivent réaliser un projet de semestre collectif (travail de diplôme); création d'une structure hôtelière virtuelle en trois langues

cibles (niveau minimum B1+ / B2): allemand, anglais et français. Projet qui reprend et approfondit les acquis professionnels, mais qui demande aussi d'autres compétences: analyse, recherche, créativité et développement du travail de groupe, par exemple.

La réalisation du projet requiert une grande coordination (de la part des enseignantes de langue), car il ne s'agit pas de traduire des travaux d'une langue à l'autre, mais bien de composer et d'avancer la procédure et l'élaboration du projet dans les heures de langues sans faire de doublons; en rédigeant à chaque séance un protocole des négociations et décisions dans la langue de la leçon et en aménageant **au minimum une heure par semaine tri-lingue, avec les trois enseignantes**. Dans ce moment, fort spécial, il s'agit de réaliser des remue-méninges, des négociations, des prises de décisions. La langue de classe devient... les langues de classe. En effet, les élèves s'adressent à chaque prof dans la langue du prof et au groupe et aux sous-groupes dans l'une des langues à choix. La règle – implicite – du jeu est que l'on répond dans la langue utilisée par celui qui s'adresse à nous; mais que l'on choisit la langue de sa propre intervention. Les étudiants ont donc avantage à se lancer et prendre la parole... dans la langue de leur choix, plutôt qu'attendre et devoir intervenir dans la langue de leur interlocuteur. Les enseignantes, comme les étudiants, peuvent intervenir dans les trois langues, mais privilégient la «leur».

Capharnaüm? Non: flexibilité!

Si à première vue cette organisation peut sembler chaotique et peu profitable sur le plan langagier, ces moments reprennent les situations et les conditions de travail en stage et dans la réalité de l'accueil et de l'hébergement en Suisse italienne. En effet, à la Réception, le passage d'une langue à l'autre est normal, pour des interactions simples et assez répétitives: une explication avec le directeur en allemand (!), tout en répondant, au téléphone, à un client français, et en expliquant au client japonais (en anglais) où se trouve l'arrêt de l'autobus.

Cette stratégie qui entraîne au *code switching* est déjà utilisée à certains moments, au cours du premier semestre, lors de différentes activités. Par exemple une excursion «connaissance du territoire», suivie de l'élaboration des données recueillies et de la composition des textes, didascalies et documents (posters) qui serviront de support à la présentation (orale) de la réalité observée et analysée: un travail tri-lingue (sur deux semaines) qui entraîne déjà à la flexibilité et prépare à une vision ouverte de l'enseignement /apprentissage des langues qui ne sont plus cloisonnées dans des matières «concurrentes» mais qui deviennent partenaires.

Effets spéciaux... mais pas de magie

Le naturel dans la flexibilité surprend toujours les interlocuteurs rencontrés au cours du voyage d'étude qui précède le début du 2^{ème} semestre; ce type de *code switching* interroge bien des partenaires touristiques: «d'où venez-vous?» «quelles sont les nationalités de votre groupe?» «La jeune femme brune ne comprend-elle pas le français que les jeunes lui parlent toujours en anglais et à vous en français?». Ceci amuse les étudiants et les motive et cela permet aussi d'entrer en contact avec des gens du lieu qui, autrement,

ne nous verraient que comme «un groupe scolaire».

Cela ne veut pas dire que tout étudiant soit automatiquement à l'aise avec ce jonglage de langues: comme dans toute classe un élève est simplement moins «sprachbegabt», un autre a des soucis avec d'autres branches et ne travaille pas sur ses lacunes dans une des langues, et à chaque session d'exams quelqu'un n'atteint pas les objectifs fixés et se retrouve avec une note insuffisante. Il n'y a pas de magie!

Conditions particulières et pré-requis

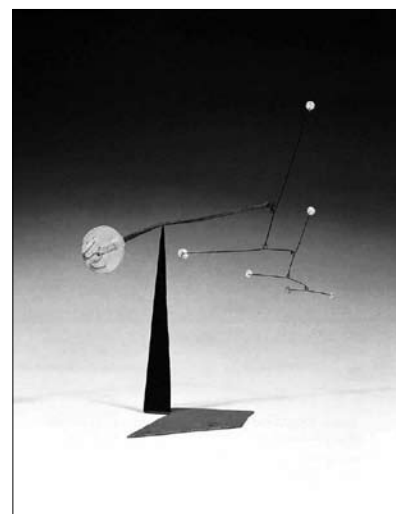
Effectif particulier

Le petit nombre de participants est un atout concret; une douzaine d'étudiants: quelle aubaine!

Reconnaissons donc qu'ils sont très suivis, avec des possibilités de mise à niveau, souvent un programme personnalisé (aussi pour ceux qui entrent avec certaines compétences déjà en B2, afin de «rentabiliser» au maximum les heures de classe de langue). L'examen d'entrée, se basant seulement sur les compétences orales, permet de déterminer capacités et carences mais ne donne qu'un aperçu sommaire du niveau et rien quant au profil. Dans le courant du premier semestre (parfois aussi durant le premier stage) l'étudiant doit récupérer (avec l'aide de l'enseignante, de cours à l'extérieur, ou d'un programme ad hoc) le niveau attendu pour réussir un examen dit «intégratif».

Pour l'enseignant: stratégies, modalités, évaluation

Les enseignantes seraient-elles des funambules de la pédagogie intégrée, des trapézistes de la différenciation, des virtuoses de l'évaluation (surtout lorsqu'à la fin du compte celle-ci doit être certificative, représentative du niveau SSAT)? Même pas! Les objectifs étant très clairs pour l'institution et transparents pour les étudiants, les



Alexander Calder, Mobile.

stratégies pour développer les cinq compétences (PEL) et travailler les huit activités langagières propres à l'enseignement de la langue, à l'intérieur de projets et travaux de groupes, permettent une sorte d'inter-apprentissage, de suivi réciproque et d'échange de compétences entre les étudiants ce qui permet à l'enseignante de pouvoir compter sur l'étudiant-expert, sans que celui-ci ne devienne protagoniste ou vedette du groupe.

Pour l'étudiant

Par conséquent, ces stratégies peuvent permettre de renforcer la motivation (quel que soit le niveau de l'étudiant), et donc le développement des compétences langagières, culturelles et discursives. Savoir que l'on se prépare concrètement à des interactions professionnelles tout en développant des compétences linguistiques et culturelles dans le domaine public et personnel n'est pas (plus?) vu comme un «programme scolaire» mais comme un parcours qui correspond à de réels «besoins langagiers».

Mais que deviennent ces étudiants qui n'ont pas les bases d'entrée si les cours se déroulent presque entièrement dans la langue cible? et que la langue d'appui risque d'être une autre des langues cibles?

Les éléments progressifs des apprentissages, sont entraînés par le groupe et deviennent rituels pour ces étudiants qui parallèlement, dans les autres branches, développent des compétences et acquièrent un lexique professionnel (en italien) qui vont les aider à s'intégrer et trouver leur place dans un groupe... nécessairement hétérogène.

On voit que, dans le cadre d'une séance trilingue, se mettre d'accord sur un élément du projet convoque des compétences diverses (aussi sociales), des connaissances langagières et professionnelles, et, petit à petit, une aptitude à l'écoute et à l'attention qui serait sans doute moins évidente en L1, où le débat est moins «contrôlé»,

ou même dans une des langues cibles où la parole va le plus souvent à ceux qui ont plus de moyens.

Conclusion: a veces en castellano

tambien! Un petit coup de pouce, un clin d'œil, voire une trêve ou une parenthèse, au détour d'une référence, d'un texte authentique pertinent dans une recherche, d'une discussion avec un natif; **ma anche in italiano** s'il s'agit de renforcer ou confirmer des acquis d'étudiants alloglottes: toute langue enseignée a une place dans les interactions, à condition de «rester à sa place» et de ne pas faire «dévier» la leçon d'une langue. Pour les étudiants, le fait que les enseignantes parlent aussi dans les langues qui ne sont pas «la leur» est un élément ultérieur de motivation et une sorte de connivence profitable.

La filière Secrétariat d'hôtellerie jouit donc d'une situation particulière, idéale et pourtant proche du réel: les langues de classe pour entraîner la flexibilité langagière requise à la réception d'un hôtel au Tessin, en Suisse, mais aussi (surtout?) un «plus» pour «ailleurs».

Notes

¹ Le masculin sera employé de forme générique, les féminins ne se rapportant qu'à des sujets/objets féminins.

² Le nouveau plan d'étude, à l'essai dès septembre 2009, prévoit qu'une des trois langues «principales» (allemand, anglais, français) atteigne en fin de formation le niveau C1 si une autre est en A2 et la troisième, nécessairement en B2. Ceci pour permettre aux étudiants étrangers, avec des curricula ne considérant pas toutes les langues enseignées au Tessin, de récupérer une des langues; leur langue d'origine et les autres langues connues peuvent faire l'objet d'une reconnaissance PEL et sont, certes, un atout sur le plan professionnel.

Mireille Venturelli

est enseignante de français à la SSAT de Bellinzona. Elle est membre de la rédaction de *Babylonia*.

Exemple de séquence: négociation du logo de l'hôtel

Für das Logo wollte ich etwas ganz einfach und... so habe ich unser Gebäude, das Zandkasteel, ganz klein gemacht und ein bisschen stilisiert; und ich denke, dass wir so einen Typ von Buchstaben nehmen sollten... dit Antonio en montrant son prototype.

We only worked with the computer (I worked with Tony yesterday) to come up with something but now you can complete this picture or choose other letters or colours, reprend l'enseignante d'anglais, devant le mutisme perplexe du groupe.

Oui, c'est une idée mais je ne la trouve pas représentative de notre projet, on voit pas le concept, on dirait un château, pas un château de sable, ose Manisha.

Mais notre hôtel n'est pas un château de sable! c'est quand même un hôtel... en forme de château, même s'il s'appelle Zandkasteel, complète Elena, *et qu'il se trouve sur une dune devant une immense plage de sable.*

Ja, also... wie können Sie das Konzept besser erklären? demande l'enseignante d'allemand.

Es wäre vielleicht besser etwas mit Kindern und mit Tieren, wie ein Symbol... tierfreundlich, propose Giada pendant qu'Antonio est reparti, sur un site d'images de vacances d'enfants, à la recherche (transmise par beamer) d'exemples.

Attention, concentrez-vous sur ce (et sur qui) vous voulez cibler... en effet une reprise/image de la construction n'est pas lisible, mais les petits seaux et moules à pâtés de sable ne s'adressent pas à l'ensemble de votre clientèle. Là, on passe d'un extrême à l'autre et le problème de la communication du logo reste, soulève la prof de français; *Luisa, que diriez-vous?*

Je trouve que «nature et famille» tout comme «accueil et attentions» devraient se comprendre d'après le logo... C'est notre philosophie... répond Luisa.

Mais non, on peut pas mettre notre qualité et notre sérieux de l'accueil avec l'idée que l'hôtel est ouvert aux familles et aux compagnons à quatre pattes!... c'est une «ratatouille» conteste Francesca.

Why not? interrompt Emine, *I propose that we mix Tony's first idea with the picture on the left... yes, this one, (with shells and sand and the... the «animal feet»...*

... the footprint you mean, souffle Tanja l'Irlandaise, *yes, pet paw prints, it's like the idea of pets in a broad sense, not so explicit.*



And people will remember a picture like that, poursuit Emine.

Sie meinen, man sollte lieber ein symbolisches als ein traditionelles Zeichen wählen. Wieso das?

[...] le discours s'oriente alors sur l'effet recherché par un logo, les effets marketing... mais Francesca, la verbaliste de cette séance, qui commence à se perdre dans la prise de notes, rappelle à l'ordre: *Il faut qu'on décide notre logo... on va pas refaire la discussion sur le target clients!*