

# Encart Didactique 70 | Didaktischer Beitrag 70

*fide* - «Journal d'enseignement» | *fide* - „Aus der Praxis“

**Auteurs** | Janine Cola, IDEA Contone («Journal d'enseignement»)  
Margrit Hagenow-Caprez, IDEA Contone („Aus der Praxis“)

## Coup d'oeil

Contenu	Deux «journaux d'enseignement» rédigés par des enseignantes dans le cadre de cours donnés à des migrant-e-s et basés sur un scénario. Ces deux comptes-rendus se rapportent au même scénario «Demander d'effectuer une réparation» mais l'abordent dans des contextes différents
Langues	Français et allemand
Publi-cible	Journal d'enseignement: niveau milieu A1, apprenant-e-s scolarisé-e-s Aus der Praxis, Niveau A2-B1 public peu scolarisé

## Un résumé du texte français

Ce journal d'enseignement illustre la manière de travailler avec un scénario d'une enseignante dans un groupe A1. Profitant de l'excuse d'une participante pour son retard à une leçon (la venue du plombier pour régler un problème de lavabo), elle propose de traiter ce thème sous forme de scénario. Cette approche implique de baser le contenu de l'unité didactique sur le déroulement de toute la suite d'actions relatives à la situation (ici, la réparation du lavabo) qui, toutes ensemble, forment ce que l'on appelle le scénario. Dans un échange avec le groupe, on peut définir, tout d'abord, un déroulement prévisible puis les objectifs et individuels des participants. Sur quatre leçons d'une heure et demie, les étapes travaillées permettent aux apprenant-e-s d'acquérir au fur et à mesure un lexique assez exigeant (le point central de ce scénario est la description du problème), grâce aux différentes ressources utilisées et développées. La recherche de solutions efficaces pour pallier les lacunes langagières (savoir faire appel à un voisin, à un concierge,...), le transfert immédiat possible des contenus du cours, les contributions des apprenant-e-s et de l'enseignante permettent de gérer la situation de manière adaptée à un niveau A1.

## Eine Kurzzusammenfassung des deutschen Textes

Die Kursleiterin berichtet von einer Erfahrung mit einer Kursgruppe von Personen, welche in der mündlichen Kommunikation das Niveau A2-B1 erreicht haben. Da sie aber mehrheitlich ungesteuert Deutsch gelernt haben, haben sie teilweise Mühe mit der Unterscheidung Hochdeutsch-Dialekt sowie mit dem Lesen und Schreiben von deutschen Texten.

Ausgehend von einem Pausengespräch über eine defekte Abwaschmaschine wird beschlossen, das Thema der Schäden im Haushalt genauer anzuschauen. Auf der Ebene der mündlichen Kommunikation stellt das genaue Beschreiben der Schäden auch für die fortgeschrittene Lerngruppe eine Herausforderung dar, und sie können ihren Wortschatz in einem für den Alltag relevanten Bereich erweitern. Ausserdem bietet das Schildern des Schadenhergangs eine Gelegenheit, sich nochmals mit den Verbformen für den Bericht eines vergangenen Ereignisses zu beschäftigen.

Für eines der wichtigsten Anliegen der Lernenden – die Frage der Kostenübernahme – ist es aber nicht so einfach, eine Antwort zu finden ...

## Szenario „Einen Schaden beheben lassen“

Schritte	Kommunikative Aufgaben Variante A	Kommunikative Aufgaben Variante B
Sich informieren, was bei einem Schaden zu tun ist	1.1 Beim Nachbarn klingeln, ihn begrüßen und das Anliegen vortragen	1.1 Bei der Verwaltung anrufen, die Kontaktperson begrüßen und sich vorstellen
	1.2 Sich im Gespräch mit dem Nachbarn über das Vorgehen bei Schadenfällen informieren	1.2 Der Kontaktperson der Verwaltung am Telefon das Problem melden und fragen, wie man vorgehen soll
	1.3 Sich beim Nachbarn bedanken und sich verabschieden	1.3 Sich bei der Kontaktperson der Verwaltung am Telefon bedanken und sich verabschieden
Einen Termin für die Reparatur abmachen	2.1 Den Hauswart anrufen, begrüßen und sich vorstellen	2.1 Den Mitarbeiter der zuständigen Firma am Telefon begrüßen und sich vorstellen
	2.2 Dem Hauswart am Telefon das Problem schildern	2.2 Dem Mitarbeiter am Telefon das Problem schildern
	2.3 Mit dem Hauswart einen Termin für die Reparatur vereinbaren	2.3 Mit dem Mitarbeiter am Telefon einen Termin für die Reparatur vereinbaren
	2.4 Sich beim Hauswart am Telefon bedanken und sich verabschieden	2.4 Sich beim Mitarbeiter der Firma am Telefon bedanken und sich verabschieden
Mit dem Handwerker oder mit dem Hauswart reden	3.1 Den Hauswart in der Wohnung begrüßen	3.1 Den Mitarbeiter der zuständigen Firma in der Wohnung begrüßen
	3.2 Mit dem Hauswart Informationen über den Schaden und die Reparatur austauschen	3.2 Mit dem Mitarbeiter der Firma Informationen über den Schaden und die Reparatur austauschen
	3.3 Sich beim Hauswart in der Wohnung bedanken und ihn verabschieden	3.3 Sich beim Mitarbeiter der Firma in der Wohnung bedanken und ihn verabschieden

Quelle: [www.fide-info.ch](http://www.fide-info.ch)

## Journal d'enseignement

Le groupe est formé de 9 participants, 4 hommes et 5 femmes, de 18 à 35 ans. Ils sont en Suisse depuis huit à dix mois. Sept personnes proviennent de pays européens (Portugal, Espagne et Islande), une dame est indienne et l'autre kényane. Leur niveau en français se situe dans la deuxième partie de A1.

Le groupe se retrouve en fin d'après-midi une fois par semaine pour une heure et demie de cours effectif. Dans leur pays d'origine, ils ont tous fréquenté au moins 9 ans d'école. Les deux dames indienne et kényane et le monsieur islandais parlent aussi anglais. Ce dernier a épousé une Suisse, une autre dame a rejoint son mari qui travaille en Suisse. Les autres sont arrivés pour trouver du travail et occupent des emplois temporaires. Leur but commun est de pouvoir parler suffisamment la langue pour mieux s'intégrer dans le marché du travail.

Les ressources didactiques de *fide* figurent donc en bonne place dans le matériel que j'intègre à mes cours. Elles me donnent de bonnes suggestions pour le traitement des scénarios définis ainsi que pour d'autres scénarios qui pourraient naître des besoins des participants.

Dans la méthode, nous venions de traiter l'unité où chacun avait pu décrire son appartement. J'avais déjà proposé d'enchaîner avec le scénario «Chercher et louer un appartement» mais le groupe n'avait guère montré d'enthousiasme, aucun participant n'ayant à affronter la situation actuellement.

Nous étions à la dernière leçon consacrée à la description de l'appartement et une des 9 participants est arrivée avec une demi-heure de retard, ce qui n'était absolument pas son habitude. Dès les premières leçons, nous avons décidé ensemble que si quelqu'un arrivait en retard, il devait absolument s'excuser. Nous avons donc vu les formules d'excuses et les participants avaient commencé une petite liste, à compléter au fur et à mesure, comprenant les raisons les plus fréquentes de retard. Ce jour-là, après les formules d'usage, la participante a simplement dit «retard pour plombier». Bien sûr le mot était inconnu à tout le monde. Avec quelques gestes, quelques mots et mon aide, le groupe a compris que la participante avait eu un problème avec son lavabo. C'est là que j'ai sorti la carte du «Pays de l'apprentissage» que j'ai

## Compte-rendu de l'enseignante

Dans l'institution où j'enseigne, nous travaillons avec une méthode que nous utilisons comme fil rouge, sans être contraints d'arriver à une certaine unité du livre à la fin d'un trimestre. Nous commençons, dès les premières leçons, à introduire des scénarios et à préparer et rassembler du matériel authentique à partager avec les collègues.

toujours à portée de main et nous avons désigné le champ d'action dans lequel se trouvait la situation vécue par la participante. Je me souvenais qu'il existait un scénario *fide* sur les réparations à faire dans un appartement. J'ai donc proposé ce scénario au groupe. D'habitude, j'écris au tableau le titre du scénario proposé et je le laisse affiché pendant toute la leçon. À la pause, ils peuvent aller faire une croix s'ils ont envie de traiter ce thème et, à la fin du cours, je regarde si le scénario a été sollicité par une majorité de participants. À ma surprise, le groupe était plus intéressé à ce scénario qu'à celui de la recherche d'un appartement.

Pour la leçon suivante (la première du scénario), j'ai pris quelques photos dans l'école (le radiateur de la salle de classe, le lavabo des toilettes, la fenêtre du couloir, ... en essayant d'avoir sur chaque image au moins un élément qui pourrait justifier une réparation. J'ai aussi cherché sur Internet des photos de salles de bain (baignoire,...), cuisine (évier, four, lave-vaisselle, frigo, ...) et salon (porte, store, ...). Je les ai imprimées et les ai apportées au cours. Ce scénario permettra d'acquérir un peu de vocabulaire spécifique que je ne trouverais pas (au niveau A1) dans la méthode. J'ai formé 3 groupes de 3 participants et je leur ai demandé d'identifier, en se basant sur les photos et sur les pièces de leur appartement, des problèmes ou des dégâts. Ils ont collé les photos sur une feuille en indiquant à chaque fois les objets nécessitant une réparation. Le groupe a l'habitude de travailler avec un dictionnaire. Ils ont donc cherché les mots, mais en réalité, entre tous, ils en connaissaient déjà plusieurs, au moins approximativement. Nous avons accroché les feuilles au mur, en apportant quelques corrections ou en ajoutant d'autres idées.

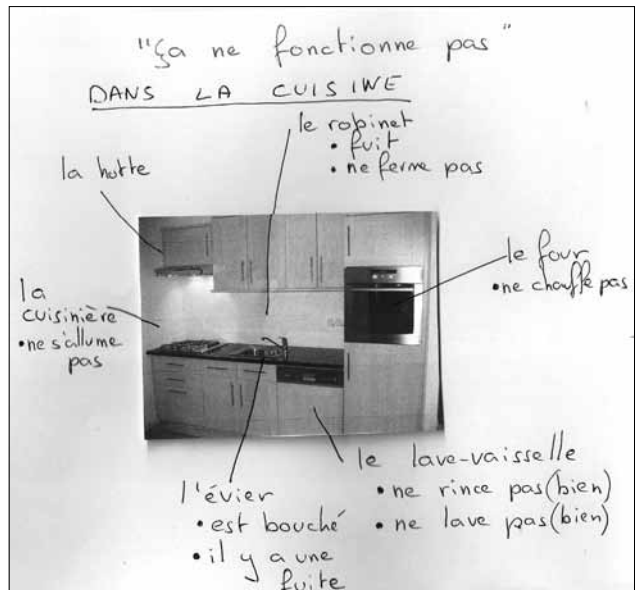
Nous avons commencé un glossaire sur l'appartement, j'ai pensé qu'on pouvait y ajouter un chapitre avec le vocabulaire de ce scénario. C'est ce qu'ils ont fait.

En partant donc de la situation (besoin de réparer), nous avons défini ensemble les étapes pour régler le problème. Pour moi c'est important qu'ils comprennent bien le concept du scénario (suite d'étapes et d'actes communicatifs). Le scénario permet de prévoir le déroulement possible d'une situation que les personnes doivent pouvoir gérer (avec des connaissances linguistiques encore limitées ou plus développées).

J'ai la chance d'avoir dans le groupe un participant très doué en dessin (un peu moins en langues!) et j'essaie toujours de le solliciter pour illustrer les leçons. Voilà les étapes que le groupe a définies pour le scénario:

- 1<sup>er</sup> dessin: le bail à lire pour se renseigner sur la procédure en cas de problème,
- 2<sup>ème</sup> dessin: le téléphone pour avvertir la régie de l'immeuble,
- 3<sup>ème</sup> dessin une montre pour fixer un rendez-vous avec un réparateur,
- 4<sup>ème</sup> dessin la caisse à outils pour son arrivée à la maison.

J'avais trouvé dans la fiche «étapes et tâches communicatives» plus ou moins le même déroulement. Pour la première étape, lire le bail était un peu trop compliqué pour le moment, je leur ai suggéré de demander à un voisin ou une



voisine. Les conjoints de personnes vivant en Suisse depuis plus longtemps ont tout de suite dit qu'ils demanderaient à leur mari/femme. D'accord, mais en français! Pour la 2ème étape, le coup de téléphone semblait assez compliqué, la participante qui avait eu le plombier a dit qu'elle s'était adressée au concierge de son immeuble qui avait appelé la régie. Nous avons trouvé que c'était une bonne solution.

Il était temps de fixer nos objectifs pour ce scénario, le point le plus délicat étant la description du problème.

La semaine suivante, nous avons repris nos feuilles. J'ai écrit au tableau: «ça ne fonctionne pas». Nous avons ensuite repris les différents éléments et regardé ce que nous pouvions mettre à la place de «ça»: «le store ne fonctionne pas, le lave-vaisselle ne fonctionne pas, ...» Un participant a demandé s'il pouvait dire «ne marche pas». J'aime bien quand on peut avoir ainsi plusieurs expressions pour dire la même chose. Ça leur permet de percevoir la richesse de la langue même en étant débutants et d'être mieux préparés à entendre des formules différentes de celles du livre ou de l'enseignante. Nous avons ensuite affiné avec des variantes: «... est cassé», «... ne s'ouvre plus», «... est bouché», «... fuit», «il y a de l'eau, une tache...». J'ai demandé aux participants de se lever et, en se promenant dans le groupe, de répéter ces phrases en s'adressant à un camarade. La prononciation était assez approximative mais certains (surtout les méditerranéens) s'aidaient avec des gestes.

Ils étaient maintenant prêts à affronter la première étape. Chacun a choisi un problème et avait pour tâche de venir sonner à ma porte (j'étais la voisine) pour me demander que faire. C'était la bonne occasion pour répéter les formules pour saluer, demander un renseignement, prendre congé, ... J'insiste aussi sur le «tu/vous». Dans le cas de la voisine, ils pouvaient choisir mais surtout maintenir le même registre pendant toute la conversation. Nous avons également utilisé les formules «J'ai un problème dans la salle de bain/dans la cuisine/...» en reprenant le vocabulaire de l'unité du livre. Dans mon rôle de voisine, j'essayais de varier mes interventions, en tenant compte aussi des compétences de chacun des participants. J'ai suggéré à tous de prendre le concierge comme intermédiaire.

Avant de terminer la leçon, je voulais encore ajouter du vocabulaire nécessaire pour la phase suivante: j'ai donc écrit au tableau: «Le lavabo est bouché; qui peut m'aider?». Certains participants se sont rappelés et m'ont dit: «le plombier». Nous avons repris nos feuilles avec tous les problèmes et en groupes de trois, ils ont énuméré plusieurs problèmes que peut régler le plombier. Ensuite, ils ont dû regrouper les problèmes qui pouvaient être réglés par le même réparateur et ont cherché la profession dans le dictionnaire: l'électricien, le menuisier, ... Nous avons ainsi rajouté encore une pièce à notre construction et du vocabulaire à notre glossaire. Pour la semaine suivante, les devoirs étaient de se lancer dans cette petite conversation avec un voisin/une voisine (même pour ceux qui avaient un conjoint francophone).

Troisième leçon: nous avons commencé par un moment de partage sur les devoirs. Une dame n'avait pas été très bien reçue par une voisine et s'était découragée. Les autres sont arrivés avec quelques indications sur ce qui est payé par la régie et ce qui est à la charge du locataire – nous n'avions même pas pensé à l'aspect financier! – certains savaient aussi que la régie envoie une petite communication pour le rendez-vous avec l'ouvrier. Puis, j'avais préparé des petites cartes avec l'illustration d'un problème et j'en ai donné une à chacun. Ils ont dû retrouver la phrase pour décrire le problème.

J'avais aussi apporté une feuille d'exercices avec les jours de la semaine et une autre avec les heures (au quart d'heure) dans le but de les préparer à la prise de rendez-vous. Pour le moment, ils peuvent dire «neuf heures quinze», «dix heures trente» mais ils doivent s'habituer à comprendre aussi les quarts.

Après avoir fait ces exercices, nous avons démarré le dialogue en deux parties avec le concierge: 1) communiquer le problème et demander d'avertir la régie, 2) comprendre le rendez-vous fixé. (J'avais choisi la variante sans communication écrite de la régie, voulant me concentrer pour ce scénario sur la compréhension orale plus difficile pour les heures.)

J'ai laissé les participants (toujours en groupes de trois: ce n'est pas facile avec 9 participants!) répéter un peu ce qu'ils pourraient dire et en faisant des hypothèses sur les questions du concierge pour la première partie. J'ai passé dans les groupes et ai noté sur une feuille de flip-chart les phrases-types pour le locataire. Après cet entraînement, j'ai pris le rôle de la concierge, en me montrant plutôt bavarde pour faire honneur au stéréotype! J'ai insisté cette fois sur l'utilisation de la forme de politesse de la part de tout le monde. Après un tour chacun, j'ai compliqué la chose en donnant mes petites cartes aux participants qui n'avaient ainsi plus le choix sur le problème à me présenter.

J'avais préparé une fiche qui reprenait un dialogue typique (seulement les phrases du concierge) pour cette situation et chacun l'a remplie avec les phrases du locataire, en s'inspirant des exemples donnés sur le flip-chart.

Pour la deuxième partie, j'ai joué deux dialogues comme concierge, puis j'ai demandé qui voulait prendre le rôle du concierge. J'avais des fiches avec les heures indiquées pour



ne pas toujours répéter les mêmes heures. Un participant a demandé que faire si l'on était absent à ce moment-là. J'ai suggéré de laisser la clé au concierge ou à un voisin de confiance. Il est très difficile de déplacer un rendez-vous. Nous avons donc ajouté parfois cet élément au dialogue.

La semaine suivante pour la dernière étape, il s'agissait en fait d'une répétition des autres dialogues pour l'arrivée du réparateur: formules de politesse, la petite phrase sur le problème et nous sommes partis de l'idée que le concierge pourrait aussi être présent pour apporter son aide.

À la fin d'un scénario, j'aime bien le parcourir dans son entier pour évaluer ses différents aspects dans une vue globale. Cette fois, il s'agit en fait d'une suite de petits dialogues (avec la voisine, avec le concierge, avec le réparateur) très semblables. Je prends des notes sur les prestations de chacun; elles me servent de base pour un feedback individuel et j'ai hésité entre demander une auto-évaluation ou une évaluation entre pairs. Les trois dialogues reprenant les mêmes éléments (saluer, exposer le problème, prendre congé), j'ai préparé une petite fiche avec ces trois éléments et trois smileys à disposition. En repassant les différents dialogues (effectués avec un handicap: à chaque étape un problème différent donné par la carte), les participants ont observé si les trois points étaient bien réalisés par leurs camarades.

Il nous restait un quart d'heure: les participants ont repris les objectifs du début et noté s'ils les avaient atteints (en tenant compte des évaluations du groupe et de mon feedback). Nous le faisons individuellement, puis tous ensemble. Nous avons pris le classeur où nous mettons régulièrement la documentation du cours et les participants y ont glissé le glossaire, la fiche du dialogue avec le concierge et la feuille présentant les objectifs et les progrès réalisés.

L'aspect des frais à la charge du locataire ou de la régie sera à reprendre plus loin dans le cours, lorsque nous pourrons chercher ces informations dans le bail ou nous renseigner à la régie.

---

Des «Journaux d'enseignement» pour 24 autres scénarios sont disponibles sur le portail web [www.fide-info.ch](http://www.fide-info.ch) dans la rubrique «Resources didactiques».