

Encart Didactique 72

Les situations professionnelles en classe de langue 2: l'exemple de la réception

Auteurs | Jeanne Pantet, Scuola specializzata superiore alberghiera e turismo (SSAT), Bellinzona
Mireille Venturelli, Bellinzona

Coup d'œil

Public-cible	Étudiants en formation professionnelle de base et supérieure
Situation	Réception, service, front-office (vente, conseil)
Exemples présentés	Accueil des clients, présentations de services/prestations, travail sur le lexique spécifique (tirés d'un cours en école professionnelle d'hôtellerie)
Enjeux didactiques	<ul style="list-style-type: none"> • Didactiser une situation professionnelle • Utiliser et valoriser l'expérience des étudiants • Intégrer le développement de l'expression orale en L2 et les compétences professionnelles
Niveau et langues	A2 à B2/toutes les langues (exemples en français)
Stratégies	Analyse de situations, jeux de rôle, simulation partielle, scénarios
Temps	6-8 périodes-leçons (ou plus)
Matériel	Vidéo disponible sur: www.babylonia.ch/fr/encarts-didactiques/ > encart 72 > Vidéo

Introduction

L'enseignement des langues dans les écoles professionnelles se caractérise par un focus important sur les situations «réelles» que les étudiants rencontreront lors de leurs expériences professionnelles. Afin d'assurer un enseignement qui puisse coller au plus près des réalités spécifiques à chaque secteur professionnel, les enseignants de langues – qui ne sont pas toujours des professionnels du secteur en question – sont appelés à déconstruire ces réalités afin d'analyser leurs fonctionnements, d'identifier les ressources professionnelles (besoins linguistiques et communicatifs) nécessaires pour affronter les situations, pour finalement les reconstruire et les didactiser¹. Cet encart présente certaines étapes d'un parcours possible avec des exemples d'activités. En général, le fait d'aborder une situation professionnelle en classe de langue favorise:

- **l'implication des étudiants** dès les premières étapes de la didactisation de la situation (co-construction des connaissances et des compétences)
- **des formats d'activités interactifs** (simulation, jeux de rôles)
- **le travail sur les registres et les styles langagiers** en fonction des canaux de communication (face-à-face, téléphone, mail, courrier)

- **le feed-back et l'autoévaluation** (décentration et remédiation)
- **l'intégration des langues et des matières professionnelles.**

Dans le cadre d'une école hôtelière, les situations en lien avec la réception, utilisées ici comme exemple, sont celles qui présentent à la fois une forte récurrence et une prégnance de la dimension linguistique et communicative, et qui sont soumises à des habitudes communicatives et culturelles auxquelles les étudiants devront être préparés.

Phase 1: Analyse de la situation et identification des compétences professionnelles (1 heure-leçon/évent. 2)

Pour comprendre en quoi consiste le travail à la réception et se représenter les situations à gérer, une vidéo est présentée, accompagnée d'un exercice d'identification des compétences communicatives², des tâches du réceptionniste (gestion des arrivées et des départs, renseignements, correspondance – mails et lettres – et gestion des appels téléphoniques) et des canaux de communication (écrit, oral face-

à-face et oral par téléphone). L'enseignant rend attentif au fait que chacun de ces canaux possède ses schémas de déroulement et ses codes (politesse, salutations, registres, ...) et peut proposer une auto-évaluation pour orienter les priorités d'apprentissage.

Déroulement

1) **Vision** de la vidéo présentant brièvement les activités du réceptionniste.

Après la vision, **Identification**, à l'aide de la **che 1**,

- des activités qui se manifestent dans la situation (ex.: indiquer où se trouve le restaurant pour le petit déjeuner),
- du canal de communication (face-à-face, téléphonique, lettre, mail),

et auto-évaluation en L2 pour chaque activité (1 = je pense avoir des ressources linguistiques suffisantes / 2 = je pense avoir les ressources linguistiques suffisantes mais ai besoin de pratique / 3 = je pense devoir acquérir beaucoup de lexique, formulations, structures de base)

2) Options

a) Après avoir discuté ces premiers résultats en séance plénière on raisonne sur:

- les étapes standard d'une situation d'accueil
- les qualités requises – pas nécessairement linguistiques mais très liées à celles-ci (ex.: rigueur, disponibilité, sang-froid, connaissance de l'hôtel et des activités culturelles et touristiques en dehors de l'hôtel, ...).

b) On visionne une deuxième fois la vidéo pour l'analyser sous un angle professionnel et identifier (en tandem) les étapes et les qualités (comme en a))

Puis discussion en plénière pour exprimer une appréciation sur la qualité sur une échelle à 5 valeurs, et commenter les appréciations émises, par exemple en utilisant des critères comme:

- Toutes les étapes ont-elles été effectuées ?*
- Les clients ont-ils reçu les informations dont ils avaient besoin ?*
- Le réceptionniste était-il selon vous poli/compétent/chaleureux/... ?*

Résultats: liste des étapes de l'accueil et des qualités requises (non linguistiques) / auto-évaluation linguistique

Option: appréciation de la qualité de la situation observée.

Phase 2: Identification des ressources / besoins professionnels linguistiques (2 heures-leçon)

Déroulement

Grâce au travail sur les formulations linguistiques de la vidéo, cette étape permet aux étudiants d'identifier les res-

sources spécifiquement linguistiques nécessaires pour maîtriser la situation «accueil» d'une manière professionnellement correcte.

Si nécessaire on visionne encore une fois la vidéo. Les étudiants, en tandem et à l'aide de la **che 2**, retrouvent les phrases-types, les expressions utilisées et le lexique spécifique. Puis, en sous-groupes (2 tandems) les étudiants relèvent les formulations qui paraissent adéquates et proposent de nouvelles formulations pour les expressions peu satisfaisantes ou simplement erronées. Chaque sous-groupe présente «ses» formulations à la classe et on commente la qualité linguistique.

Option: sur une autre vidéo refaire l'exercice (en relevant les nouvelles expressions, ...)

Résultat: obtention d'un corpus de ressources linguistiques (phrases-type, expressions, lexique, ...) pour gérer la situation d'accueil.

Phase 3: «Langue, lexique, structures» (1 heure-leçon)

Déroulement

Après les phases 1 et 2 qui ont permis d'identifier les étapes de l'accueil, d'élargir l'horizon sur des aspects de compétence communicative (qualités) et de constituer un corpus d'expressions, la leçon «classique» de langue doit intervenir pour apporter les compléments linguistiques afin de corriger, systématiser, développer et approfondir les aspects grammaticaux, lexicaux et phonétiques concernés (ex. interrogation, intonation, phrase complexe et relative, etc).

Dans le cadre de la réception, et selon les tâches identifiées, les besoins communicatifs sont donc les suivants:

- Lexique:** l'hôtel, ses équipements, lexique spécifique relatif au check-in/check-out, activités touristiques et culturelles, comprendre requêtes spéciales ou problèmes relatifs à l'hôtel, formulations d'usage.
- Structures de la langue:** structures syntaxiques permettant la description, la localisation, la spécification, la clarification, et, dans une moindre mesure, l'argumentation.
- Registre:** pouvoir marquer, grâce aux registres linguistiques notamment, un certain professionnalisme, une relation adaptée à la clientèle; formes de politesse (oral et écrit).
- Interaction:** gérer des interactions face-à-face et téléphoniques selon des schémas et des normes professionnelles (et culturelles) de façon fluide; pouvoir gérer d'éventuels litiges/réclamations de façon diplomatique et professionnelle.

Résultat: acquisition et remédiation langue 2 et langue sectorielle.

Phase 4: Simulation I (2 périodes-leçons)

Déroulement

Activité jouée – filmée: les étudiants en groupes de deux/trois se préparent à jouer des interactions (chaque groupe une différente, éventuellement deux groupes pour une même situation, ce qui permet de comparer les productions).

Les jeux de rôles sont filmés, si possible, sinon bien observés (avec une liste des points à observer) et commentés à la même séance; ou visionnés et commentés ensuite (séance 2) le cas échéant.

Exemples de consignes d'interactions possibles:

- *Un couple de clients avec un bébé demande un berceau (il n'y a que des petits lits)*
- *Le client arrive après l'heure établie (le réceptionniste du soir a déjà vendu la chambre)*
- *Erreur dans la réservation de la chambre (les clients avaient demandé une triple)*

Les commentaires et corrections/remédiations se font sur la même démarche que celle correspondant au visionnement de la vidéo «professionnelle» proposée dans les phases précédentes.

Résultat: développement des compétences linguistiques ciblées, en particulier expression et compréhension orale.

Phase 5: Simulation II (1 heure-leçon)

Déroulement

Il s'agit dans cette étape de réaliser un développement et une complexification progressive d'une situation. L'enseignant choisira la démarche la plus adéquate. Ici, 3 exemples d'une même situation à la réception (accueil typique, accueil + erreur, accueil + prolongation) sont présentés (cf. **chapters 3a, b et c**).

Résultats: flexibilité dans la formulation, gestion des registres, étendue du lexique et des compétences professionnelles attendues

Phase 6 (complémentaire): Travail sur le lexique (1 ou 2 heures-leçon)

Afin de travailler de façon plus ciblée sur certains pans linguistiques, une didactique par situation peut également

segmenter certains domaines de compétence. Un exemple de travail ciblé sur le lexique et progressivement intégré dans une situation professionnelle est présenté.

Déroulement

Après avoir travaillé sur le lexique spécifique (**Fiche 4**), l'enseignant prépare des cartes indiquant un équipement et un problème susceptible de se présenter dans une situation professionnelle réelle, ainsi que, si nécessaire, quelques objets permettant de jouer la situation (par ex: *problème de connexion au wi- , oreiller supplémentaire, les stores ne se ferment pas*). La donnée de l'activité peut évoluer de façon à progressivement complexifier la situation et la rendre de plus en plus vraisemblable, notamment en supprimant le temps de préparation ou en empêchant l'étudiant jouant le réceptionniste de connaître à l'avance le problème. Le jeu peut également évoluer en ajoutant d'autres données permettant un travail sur les registres (par ex: âge du client), sur l'expression et la gestion d'états émotionnels (client fâché, client menaçant de partir, ...), ou encore sur l'intégration des langues (par ex: intervention du service technique impliquant un code-switching clients/collègue). Ces complexifications progressives permettent également d'intégrer à l'activité une réflexion sur des compétences professionnelles (comment gérer un client qui menace de s'en aller?). Suite à cette activité, la situation peut par exemple être réinvestie dans une situation typique d'accueil de clients, en ajoutant comme tâche pour le réceptionniste d'accompagner les clients à leur chambre et de leur présenter ses équipements.

Phase 7 (complémentaire - pour apprenants avancés): Intégrer les L1, 2, 3... et les matières professionnelles

Dans le cadre d'une école hôtelière, la confrontation des pratiques professionnelles linguistiques et communicatives des autres langues enseignées nous semble souhaitable. En effet, le réceptionniste sera appelé à jongler entre différentes langues dans une seule et même situation: la pratique du code-switching complexifie d'une part la situation mais permet d'autre part d'aborder les situations de façon d'autant plus réaliste³. Elle peut donc faire l'objet d'enseignement et de pratique, en intégrant la L1 et les autres langues secondes (une simulation globale se prête particulièrement bien à une didactique intégrée).

Afin de rendre la situation encore plus réaliste et l'enseignement plus complet, on peut imaginer d'intégrer l'enseignement des langues et certaines matières professionnelles.

Dans le cadre de notre école, les matières telles que «Techniques de communication» ou «Accueil» sont évidemment pertinentes, ouvrant ainsi à un enseignement en duo de type EMILE (*enseignement d'une matière par l'intégration d'une langue étrangère*) ou LSP (*Language for Specific Purposes*).

Déroulement

Après avoir travaillé les différentes situations d'accueil séparément, dans le cours de matière professionnelle et dans les différentes langues du curriculum, les enseignants imaginent des scénarios menant à des jeux de rôles communs (deux exemples sont présentés ci-contre).

Tour à tour, les étudiants jouent le réceptionniste, les autres employés de l'hôtel ou les clients. Ces derniers peuvent également être joués par les enseignants.

Chaque enseignant veille à ce que l'étudiant respecte les objectifs des matières:

- *langues*: politesse, stratégies de temporisation, code-switching (et non pas code-mixing!)
- *matière professionnelle «réception et accueil»*: gestion des priorités, réponse complète à chaque requête (avec chacun des clients, avec les collègues), gestion du stress.

Comme en phases 5 et 6, les situations peuvent être progressivement complexifiées, en s'appuyant notamment sur l'expérience des étudiants, puis discutées et critiquées de façon constructive pour une remédiation des savoirs, savoirs-faire et savoirs-être.

Résultats: flexibilité actionnelle et linguistique, pratique du code-switching, intégration des connaissances professionnelles et des savoirs-faire/-être.

Notes

¹ La démarche d'une «didactique par situations» dans son ensemble est présentée et analysée dans le présent numéro (Ghisla, Boldrini & Bausch, p.53). Le parcours présenté dans cet encart se base en particulier sur l'idée d'un «cercle vertueux de la didactique» ainsi que sur deux méthodes de FLE pour professionnels de l'hôtellerie (Corbeau, S. et al. (2006). *hôtellerie-restauration.com*, Paris: CLE International; Pachod, A. (1996). *L'hôtel*, Paris: Ciep/Hachette).

² Retrouvez le lien vers la vidéo (3 min.) ainsi que l'exercice de compréhension orale sur: <http://babylonia.ch/fr/encarts-didactiques/>.

³ Pour une description approfondie de telles pratiques, cf. Venturelli, M. (2009). ... pues en castellano, no! Au-delà de la langue de classe: les langues en classe. *Babylonia*, 1/09, 16-18.

Scénario 1

Étudiant 1

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Paradiso à Locarno. Une cliente se présente à la réception: puisqu'elle arrive avant l'heure prévue et que sa chambre pourrait ne pas être encore prête, accueillez-la, et informez-vous sur l'état de la chambre. Si nécessaire, faites-la patienter.

Hôtel Paradiso - Scheda del cliente

Nome: ROSELINE BLEUET

No telefono: 0041 26 538 29 37

Data di arrivo 12/09/13

Numero di notti: 3 Numero di persone: 1

Camera: singola doppia suite
 bagno doccia vista lago

Prezzo: 140 CHF/night, prima colazione inclusa.

Étudiant 2

Vous êtes gouvernante à l'Hôtel Paradiso à Lugano. Aujourd'hui, en raison de personnel malade, il y a du retard dans la préparation des chambres.

Scénario 2

Étudiant 1

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Paradiso à Locarno. Un couple (germanophone) se présente à la réception: accueillez-le, tout en gérant les appels téléphoniques.

Hôtel Paradiso - Scheda del cliente

Nome: SCHLAEPFER INGE & PETER

No telefono: 0041 44 538 29 37

Data di arrivo 12/09/13

Numero di notti: 3 Numero di persone: 1

Camera: singola doppia suite
 bagno doccia vista lago

Prezzo: 140 CHF/night, prima colazione inclusa.

Étudiant 2

Vous êtes responsable des appareils techniques dans les chambres. Aujourd'hui le wi-fi est en panne. Comme alternative, vous conseillez d'utiliser les ordinateurs à disposition dans le hall d'entrée.

Étudiant 3

Vous êtes Mr. John WATTS, un client anglophone. Vous avez urgemment besoin d'envoyer un e-mail, mais le wi-fi ne fonctionne pas, ce qui vous énerve passablement. Vous appelez la réceptionniste pour la prier de régler ce problème au plus vite.

Fiche 2

Étapes	Phrases-type	Expressions	Lexique spécifique	autre
Saluer, souhaiter la bienvenue				
Récapituler la réservation				
Donner le numéro et la clé de la chambre				
Donner quelques informations sur l'hôtel et ses services				
Souhaiter un bon séjour au client				

Fiche 4

Présenter une chambre aux clients

a. Partant de la représentation de la chambre ci-dessous, nommez ses principaux équipements, et d'autres que vous jugez nécessaires.

Image: © Benoit du Peloux pour CLE International, hôtellerie-restauration.com

b. Quelques structures linguistiques utiles

*Voici votre chambre / L interrupteur se trouve sur votre droite en entrant / Vous avez un minibar ici
Il y a des couvertures supplémentaires dans l armoire / La télécommande de la télévision se trouve dans ce tiroir
Pour appeler la réception, composez le zéro / Vous trouvez les instructions pour se connecter au wi- sur le bureau
Voici votre clé / N hésitez pas à me contacter en cas de problème*

c. Problèmes dans la chambre

Tirez une carte: sur celle-ci est inscrit un équipement qui ne fonctionne pas et demande d'être réparé ou réglé. Vous pouvez tous deux en prendre connaissance et avez quelques minutes pour vous préparer. Par paire, jouez tour à tour le réceptionniste et le client en tirant à chaque fois une nouvelle carte.

Fiche 1

a) Activités (communicatives)	b) Canal de communication	c) Auto-évaluation

Fiches 3a, b et c: complexification d'une même situation à la réception

Fiche 3b – Accueil et prolongation de la réservation

Fiche 3a – Accueil typique

Vous travaillez à l'hôtel du Lion d'Or à Paris. Une cliente se présente à la réception. Par paires, jouez la scène en vous appuyant sur les informations données.

Hôtel du Lion d'Or - Fiche de réservation

Nom: ISABELLE FONTANAY

No téléphone: 0041 26 538 29 37

Date d'arrivée: 12/09/13

Nombre de nuits: 3 *Nombre de personnes:* 1

Type de chambre: simple double appartement
 bain douche vue jardin

Prix: 120 CHF/nuit, petit-déjeuner inclus.

Vous travaillez à la réception de l'Hôtel de la Paix à Lausanne. Il est 14h, une femme se présente à la réception. Mais la chambre n'est prête qu'à partir de 15h et la cliente veut prolonger son séjour d'une nuit. Par paires, jouez la scène en respectant les informations données.

Hôtel de la Paix - Fiche de réservation

Nom du client: ISABELLE FONTANAY

No téléphone: 0041 26 538 29 37

Date d'arrivée: 12/09/13

Nombre de nuits: 3 *Nombre de personnes:* 1

Type de chambre: simple double appartement
 bain douche vue jardin

Prix: 120 CHF/nuit, petit-déjeuner inclus.

Fiche 3c – Une réservation erronée

Vous travaillez à la réception de l'hôtel des Chevaliers à Sion. Un couple se présente à la réception. Sans consulter la fiche de vos deux collègues de jeu, jouez la situation en respectant les informations qui vous sont données.

Hôtel des Chevaliers - Fiche de réservation

Nom du client: FONTANAY Isabelle *No téléphone:* 0041 26 538 29 37

Date d'arrivée: 12/09/13 *Nombre de nuits:* 2 *Nombre de personnes:* 1

Type de chambre: simple (120.-) double (160.-) appartement (250.-)
 bain (+ 20.-) douche vue jardin (+ 10.-)

Prix de la réservation: 120 CHF/nuit, petit-déjeuner inclus.

Vous vous appelez Pierre et Isabelle Fontanay et vous avez réservé une chambre simple avec bain et vue sur le jardin à l'Hôtel des Chevaliers à Sion. Initialement, Isabelle voulait séjourner seule du 11 au 13 septembre pour deux nuits mais vous avez dû changer vos plans: il y a une semaine, vous avez donc écrit à l'hôtel pour modifier votre réservation et annoncer votre arrivée le 12 septembre, pour 3 nuits, en chambre double. Annoncez-vous au réceptionniste et jouez la scène.