

Jeu de rôle et français de l'Hôtellerie- Restauration

NGUYEN Thi Huong Hue

Ecole Supérieure des langues étrangères- Université de Hué

Résumé:

Comment faire pour que les étudiants entrent en interaction communicative du domaine de l'hôtellerie-restauration? Que proposer pour s'approcher le plus possible de la réalité de la communication du pays étranger? Comment faire pour que cette interaction communicative soit spontanée, improvisée? Ces questions m'ont fait beaucoup réfléchir j'ai donc décidé de mener une recherche sérieuse sur ce thème.

Nous nous proposons, à travers de ce travail de recherche, de fournir aux enseignants un outil pédagogique qui les inciterait à réfléchir sur un problème clef de l'acte d'enseignement - apprentissage: la dynamique des apprenants du français de l'hôtellerie et de restauration.

1. Pourquoi le jeu de rôle?

Le comportement des apprenants vietnamiens, en particulier celui des apprenants de Hue (timidité, faible confiance en soi, peur de perdre la face en faisant des erreurs devant le public, manque d'habitude de parler avec les étrangers...), n'est pas favorable à un apprentissage actif et créatif. Le français de l'hôtellerie et de restauration demande chez les apprenants une dynamique, une communication courante en français et surtout l'expression orale est la première à en souffrir. En plus, le jeu de rôle et toutes les activités ludiques n'intéressent que très peu les enseignants, faute de temps car les élèves n'ont pas l'habitude de jouer en classe.

A la différence de l'enseignement/ apprentissage du français général qui permet de communiquer dans le domaine général,

domaine de la vie quotidienne, l'enseignement/ apprentissage du français de l'hôtellerie-restauration a pour but d'aider les apprenants à acquérir un bon bagage de moyen communicatif- langue française lors de l'exercice d'un poste du domaine touristique, et il doit bien répondre aux besoins de communication de public en situation professionnelle.

Cette différence nous conduit à organiser des jeux de rôle visant à l'enseignement/ apprentissage du français de l'hôtellerie-restauration à nos étudiants à la section du français du tourisme.

2. Pour que le professeur se fasse meneur de jeu de rôle

Le français de l'hôtellerie - restauration: s'agit-il d'une discipline au même titre que le français, la physique ou les autres? Sans doute pas. En tout cas, pour travailler dans ce domaine, les étudiants devront maîtriser le savoir et le savoir-faire en français lors du contact avec les gens en situation professionnelle.

Au début, les étudiants n'osent pas pratiquer faute d'habitude de jouer. Ils étaient timides, et en plus ils n'ont pas de capacité professionnelle. Leur expression était souvent embrouillée, surtout quand ils jouaient dans une situation professionnelle. Le manque de connaissances en langue-culture et de savoir-faire ne favorise pas non plus leur travail.

3 - 4 jours après, l'ambiance a bien changé: les apprenants sont plus actifs, plus dynamiques et plus motivés.

Il est bon de souligner que le jeu de rôle facilite bien le développement de la jonction de gestes mimiques, visuels, linguistiques et spaciaux qui composent le message à décoder.

Le jeu de rôle s'avère très motivant et par conséquent très efficace. Ce fait nous invite à beaucoup réfléchir sur l'objectif de l'enseignement du français de l'hôtellerie et restauration avec le jeu de rôle en répondant au besoin de notre apprenant dans notre pays à l'heure actuelle où tout le monde doit se livrer à une bataille pour la qualité du service, de la communication, des produits industriels,

pour l'amélioration des relations de coopération et pour l'intégration dans le monde entier.

C'est le côté pratique et utilitaire du jeu du rôle qui nous permet de répondre à cet objectif nouvellement conçu dans l'enseignement du français de l'hôtellerie -restauration. Du point de vue communicatif, le jeu de rôle permet aux apprenants de savoir mieux parler, être plus dynamiques, au lieu de rester passifs en classe en écoutant seulement les explications du professeur.

Il ne s'agit donc pas d'un apprentissage, mais d'une acquisition. Le rôle que joue le professeur n'est pas d'enseigner mais il devrait jouer un rôle de metteur en scène. Il ne suffit plus d'expliquer des règles, de faire repérer mécaniquement des dialogues **aseptisés**, dans une langue passe-partout, tout en souhaitant qu'un jour des transferts spontanés se fassent. Il est indispensable que l'enseignant encourage les apprenants à créer au cours du roulement du jeu un environnement permettant une vraie interaction communicative entre les clients et les employés.

Pour répondre à ce besoin d'interaction communicative, nous faisons intervenir des techniques pédagogiques qui s'apparentent au jeu de rôle ou qui en déroulent.

Exemple no: 1

Mettez-vous à deux et jouez la scène: Un(e) client(e) français arrive à l'hôtel La Résidence. Il est 21h 30. Il (elle) a réservé pour une nuit, mais il (elle) souhaite rester deux nuits, il, elle préfère une chambre au rez-de-chaussée parce qu'il (elle) a mal à la jambe et il (elle) aimerait dîner tout de suite.

Certes, le premier exemple est une caricature un peu forcée. Pourtant, on trouve sincèrement que c'est un cadre assez précis pour que les apprenants puissent vraiment interagir et jouer.

Il est vrai que le jeu de rôle permet en effet un comportement verbal, qui intègre l'affectif et le rationnel, le verbal et le gestuel et

la mimique. Grâce au jeu de rôle, les apprenants pourront exprimer un comportement adéquat à la situation professionnelle.

Exemple no: 2

Pendant la haute saison, à l'hôtel Huong Giang, il reste deux pax pour deux doubles de 100E. Un client(e) fidèle de cet hôtel voudrait réserver une chambre pour deux nuits avec le prix diminué d'un tiers. Imaginez une négociation entre le (la) client(e) et le réceptionniste de l'hôtel et jouez la scène.

3. Pour que les apprenants deviennent des acteurs.

On trouve bien la confiance pour aider les apprenants à dépasser ou même oublier leur peur et éviter leur timidité à travers le jeu de rôle.

En effet, notre expérience démontre que grâce au jeu de rôle, les étudiants ne sont plus timides, et surtout les apprenants ont l'occasion de pratiquer la langue française dans une situation professionnelle.

Le jeu de rôle peut intervenir au cours du français de l'hôtellerie -restauration pour exploiter les vocabulaires professionnels et les structures grammaticales liés à des actes de parole bien proposés dans chaque séquence. Il faut toujours garder en mémoire le fait qu'un jeu de rôle, car il inspire une situation réelle, implique un certain nombre d'éléments de civilisation, et que le professeur devra s'efforcer de prendre en compte lors de la phase de préparation. Le canevas de jeu de rôle, par les contraintes qu'il impose, est une aide précieuse pour les apprenants. Il permet une mise en scène en simplifiant le travail de préparation du groupe. Plus prévisible dans son déroulement, le jeu de rôle est plus aisé à jouer.

“Faire du “jeu de rôle”, c’est s’exercer à vivre des situations professionnelles pour y être plus à l’aise, c’est en faire l’apprentissage dans un lieu propice et privilégié, acquérir du

savoir-faire” comme il est dit dans l’exposé 1 du séminaire de Anne Ancelin Schützenberger p.20.

C’est une technique pour l’acquisition d’un “savoir-faire” technique relationnel et social (rapport avec le “client” au sens large) et formation des travailleurs sociaux (touristes, infirmiers, éducateurs, psychologues, médecins, dentistes...”. Pour l’acquisition d’un savoir-faire social (se présenter à embaucher, recevoir...) voire d’un “savoir être social”. C’est aussi une technique pour se préparer à affronter diverses situations nouvelles et difficiles, ou celle de transition, pour tenter d’éviter un “choc culturel” et de trop grandes difficultés de changement de rôle ou de statut....

Il est préférable de ne pas interrompre des apprenants sauf si le jeu de rôle est bloqué, la correction des fautes doit intervenir à la fin du jeu et ne pas couper le déroulement du jeu. L’évaluation du jeu de rôle d’un groupe s’effectue par un autre groupe, l’enseignant invite les étudiants à observer, marquer, repérer et corriger le jeu de rôle d’autres étudiants. Chaque apprenant est invité à donner son opinion sur le travail de ses collègues. L’enseignant veillera à ce que les jugements des étudiants soient nuancés, et pas systématiquement négatifs, pour éviter de décourager la pratique du jeu de rôle dans sa classe. Cette phase est très importante pour permettre aux apprenants de progresser dans ce type d’exercice.

Les jeux des rôles tiennent un rôle important dans une classe de l’hôtellerie restauration (FOS) et il est plus utile pour former un professionnel du domaine touristique.

En effet, notre expérience démontre que la pratique habituelle du jeu de rôle dans le cours du français général privilégie les compétences linguistiques. Conséquence: les plus timides, ceux qui se cachent derrière les pupitres- leurs barricades- sont tout simplement exclus du jeu.

En bref, le jeu de rôle est une activité de type ludique facilitant à la fois l’expression libre et l’esprit d’équipe. Il permet d’oublier

la situation d'apprentissage et les inhibitions qui peuvent y être liées et donne confiance à certains apprenants. Il permet aux apprenants de mémoriser le lexique professionnel ou les structures morpho-syntaxiques utilisées au cours du jeu, mieux qu'il ne le ferait lors d'autres phases de travail plus classiques. Il vise à former des joueurs plus dynamiques et plus confiants en parlant au client ou plutôt pour communiquer en situation professionnelle.

BIBLIOGRAPHIE

- Anne Ancelin Schützenberger p.20. *l'exposé 1 du séminaire*
- Caré J-M et Debyser F. (1991)-*Jeu, Langage et Créativité - Les jeux dans la classe de français*, Paris, FDM, BELC, Hachette.
- DEBYSER F.,2001, "Technique de simulation"dans stage d'été BELC No 34, P.91, Université de Caen
- NOYÉ D., PIVETEAU J., "*Guide Pratique du Formateur*".
- J. pierre Poulain- directeur du CETIA, 2002, "Enseigner l'hôtellerie -restauration" Collection LTSup
- Jean-Marc Mangiante- Chantal Parpette, 2004, *Le Français sur Objectif Spécifique: de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*, Hachette.
- PINSON Daniel, "*Le jeu de rôle*". No 346 Septembre, Cahiers pédagogiques.
- TAGLIANTE Christine, Février 1996, "*Technique de classe- La classe de langue*", Clé international.