

POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE, LA PÉDAGOGIE D'ABORD

CE N'EST PAS EN ENTENDANT PARLER DE SERVICE À LA CLIENTÈLE QU'ON APPREND À BIEN SERVIR LA CLIENTÈLE.

Le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick – Campus d'Edmundston héberge le Centre d'excellence en tourisme de l'Atlantique (CETA), qui offre des programmes d'études en cuisine de base, en art culinaire, en hôtellerie et en tourisme.

Dévoués auprès de leurs étudiants, les professeurs de ces programmes veulent partager la passion qui les anime et enseigner différemment afin de mieux répondre aux attentes des étudiants, tout en permettant à ces derniers d'apprendre de façon durable. Loin d'eux l'idée de se limiter à transmettre des savoirs. Pour eux, l'apprentissage doit se faire par la pratique, où l'enseignant est un guide, un conseiller et un mentor qui met son expérience au profit de l'apprentissage.

C'est dans cette optique plutôt constructiviste que les professeurs M. Gilles Francœur et Mme Lynn Michaud ont décidé de créer un cours intensif d'une durée d'une semaine, offert à la première semaine de présence des étudiants au CETA, à partir des éléments de service à la clientèle qui, jusque-là, étaient abordés dans plusieurs cours des programmes d'études offerts. Il faut souligner ici que ce nouveau cours intensif se donne en *team-teaching*. Les professeurs sont toujours présents en classe et travaillent constamment en interaction, à l'image du personnel de l'industrie de l'hôtellerie et de la restauration qui est lui-même tenu de travailler en équipe.



Lynn MICHAUD, enseignante associée au tourisme, à l'hôtellerie et à la restauration. Son expertise est mise à profit dans les domaines de l'accueil, des services à la clientèle et de l'animation. Elle est aussi responsable des stages en entreprises.



Gilles FRANCŒUR, enseignant spécialisé dans le secteur du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration. Son expertise est mise à profit dans les domaines du service à la clientèle et de l'organisation d'événements spéciaux ainsi que de banquets.



LOUISE GIROUX-CYR
Conseillère pédagogique
Collège communautaire du
Nouveau-Brunswick
Campus d'Edmundston



SONIA MICHAUD
Directrice adjointe des
services éducatifs
Collège communautaire du
Nouveau-Brunswick
Campus d'Edmundston

UNE AUTRE APPROCHE

Forts de leur longue expérience de travail en enseignement ainsi que dans le secteur hôtelier et touristique, ces deux professeurs ont opté pour une approche participative en mettant l'étudiant au centre de l'apprentissage. Partant du principe qu'«On ne peut rien enseigner à personne. Tout ce qu'une personne sait, elle doit l'avoir appris par elle-même» (Dalceggio, 1991), ils ont choisi, plutôt que de mettre l'essentiel de leur énergie dans la préparation de monologues à réciter en classe, d'investir massivement dans l'élaboration de mises en situations et d'activités participatives. Ce faisant, ils ont mis en application l'enseignement d'Aylwin (1997): «Ne mettons pas toutes nos énergies à préparer notre cours sous forme de discours; consacrons surtout notre temps à préparer les façons d'occuper le temps des étudiants en classe, pour que ce soit surtout eux qui travaillent pendant le cours.»

L'ART D'ENSEIGNER

Enseigner est un art, dit-on :

Un professeur doit en effet avoir à la fois les talents et les compétences d'un ingénieur de la connaissance – lorsqu'il prépare les activités d'un cours – et ceux d'un artiste – lorsqu'il communique en classe avec les étudiants. (Prégent, 1990)

Pour Gilles Francœur et Lynn Michaud, devenir des artistes en classe, c'est renoncer à l'enseignement conventionnel, c'est s'engager, se remettre en question, dépasser les cadres habituels lors des



apprentissages, par exemple en ce qui a trait à l'horaire et au calendrier des cours. C'est aussi faire preuve de créativité pour trouver des moyens d'enseignement plus efficaces que l'enseignement morcelé ou magistral. Dans une approche non conventionnelle, centrée sur l'étudiant et marquée par un haut degré d'incertitude, la créativité est un atout majeur. Celle-ci constitue en quelque sorte une bouée pour parer aux innombrables imprévus qui font partie intégrante de cet environnement éducatif.

► UNE CLASSE ACTIVE

M. Francoeur et Mme Michaud refusent qu'un étudiant demeure à l'écart, pour eux la passivité n'est pas de mise: l'étudiant n'est pas un auditeur qui assiste à la formation, il est lui-même le premier agent de ses acquis et il apprend dans l'action. Il serait en effet impensable pour ces deux professeurs d'espérer développer chez l'étudiant des valeurs profondes de professionnalisme et des habiletés en matière de service à la clientèle sans avoir au préalable exposé ce dernier à de nombreuses situations de service à la clientèle.

[...] l'étudiant n'est pas un auditeur qui assiste à la formation, il est lui-même le premier agent de ses acquis et il apprend dans l'action.

La classe devient donc un marché, un hôtel, un site touristique, un restaurant. On voyage continuellement d'un lieu à un autre, avec comme ligne directrice le service à la clientèle. On bouge, on parle, on échange, on rit, on partage des expériences, on ajoute des connaissances à ce que l'on sait déjà, on vit des conflits cognitifs, on se remet en question. Les notes de cours sont remplacées par des mises en situation, par des simulations, par des études de cas, par des exemples concrets et des contextes authentiques.

En plus d'apprendre les fondements du service à la clientèle, les étudiants, parce qu'ils travaillent fréquemment en collaboration, ont l'occasion de développer les habiletés de travail en équipe qui leur seront nécessaires sur le marché du travail.

► SÉCURITÉ ET CONFIANCE

On peut comprendre qu'à leur première semaine de présence au collège, certains étudiants se sentent insécurisés ou intimidés devant une approche qui demande de leur part un engagement et une participation de tous les instants. Le respect que témoignent les deux professeurs envers leurs étudiants, l'enthousiasme qu'ils mettent à enseigner et l'intérêt même des activités qu'ils proposent viennent facilement à bout des réticences ou de la gêne: un climat de confiance s'installe rapidement dans la classe. À la fin de la semaine, les étudiants ont non seulement intégré les fondements du service à la clientèle, mais ils sont motivés et ont le goût de s'investir dans leurs études et d'aller plus loin.

Ainsi, M. Francoeur et Mme Michaud remplissent, selon Prigent (1990 le plus important mandat des professeurs):

Le plus important, en matière d'enseignement, n'est pas de transmettre des connaissances, mais plutôt de donner envie aux étudiants d'apprendre des choses dans un domaine particulier et de s'engager personnellement dans leur apprentissage.

► QUAND LE MONDE DU TRAVAIL INFLUENCE LA PÉDAGOGIE

Pour les deux professeurs du CETA, former des étudiants, c'est les préparer au marché du travail, c'est leur faire vivre une expérience d'apprentissage qui leur procurera un aperçu significatif des exigences de la carrière qu'ils ont choisi d'embrasser. Pour ce faire, les enseignants doivent rester en contact constant avec le marché du travail, demeurer à l'affût des nouveautés, garder un réseau bien solide de partenaires dans la communauté et ne pas hésiter à s'engager dans des activités de perfectionnement professionnel.

À cet effet, l'expérience de longue date que Gilles Francoeur et Lynn Michaud traînent dans leurs bagages est un atout de taille. Ces professeurs connaissent parfaitement le secteur touristique et hôtelier et, par conséquent, ils peuvent traduire et intégrer les besoins des entreprises dans les activités d'apprentissage qu'ils élaborent. Leur engagement dans la communauté et leur participation à diverses activités d'animation leur permettent aussi d'amener le monde du travail dans la classe. Ainsi, soucieux de rester en contact avec la réalité du marché du travail, ils organisent dans ce but des rencontres avec des intervenants de la communauté qui œuvrent dans l'industrie hôtelière et touristique. Ces rencontres rendent les apprentissages encore plus signifiants pour les étudiants, en faisant saisir à ces derniers que ce qu'ils apprennent en classe sur le service à la clientèle répond aux attentes de leurs futurs employeurs. On peut donc dire que Gilles Francoeur et Lynn Michaud tiennent tous deux compte de l'importance de l'apprentissage expérientiel, soit «une façon privilégiée de faciliter l'acquisition des connaissances et des habiletés significatives pour l'apprenant» (Côté, 1998).



CONCLUSION

Au-delà du service à la clientèle

L'expérience que nous avons présentée ici fait voir toute la richesse d'une approche participative applicable dans une multitude de cours. Ce qu'il faut surtout en retenir, c'est que l'étudiant est placé au cœur même de son apprentissage: il se retrouve dans un environnement où il apprend dans l'action, il est amené à vivre des situations semblables à celles dans lesquelles il sera placé une fois rendu sur le marché du travail. On peut comprendre que, dans ce contexte, l'étudiant voit clairement le sens des apprentissages qu'on lui propose et que, de ce fait, les problèmes de motivation se font très rares.

On doit aussi retenir de l'expérience relatée précédemment que les professeurs se sont eux aussi mis, pourrait-on dire, au « service à la clientèle », puisqu'ils proposent désormais à leurs étudiants un cours qui leur permet de réaliser des apprentissages durables, tant sur le plan des connaissances et des savoir-faire que sur celui des savoir-être. Et si c'était là une des clés de l'enseignement des attitudes? ♦

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- AYLWIN, U., *Petit guide pédagogique*, Association québécoise de pédagogie collégiale, Montréal, 1997.
- CÔTÉ, R., *Apprendre - Formation expérientielle stratégique*, Presses de l'Université du Québec, Québec, 1998.
- DALCEGGIO, P., *Qu'est-ce qu'apprendre?*, Service d'aide à l'enseignement, Université de Montréal, Montréal, 1991.
- PRÉGENT, R., *La préparation d'un cours*, Les Éditions de l'École Polytechnique de Montréal, Montréal, 1990.

D'abord enseignante dans le programme de Technologie agricole, puis gestionnaire du Centre d'excellence en sciences agricoles et biotechnologiques, qui est une composante du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick – Campus d'Edmundston, Sonia MICHAUD est directrice adjointe des services éducatifs du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick – Campus d'Edmundston depuis deux ans. Cumulant une expérience de formation au sein du secteur privé à l'expérience acquise dans le secteur de la formation collégiale depuis près de dix ans, elle est actuellement responsable de la supervision de tous les services de formation offerts à son campus. Elle voit à la supervision des programmes réguliers de formation, des activités de formation continue et des projets de coopération internationale axés sur la formation des formateurs aux nouvelles approches pédagogiques.

sonia.michaud@gnb.ca

Louise GIROUX-CYR a été enseignante pendant 16 ans, principalement dans les programmes du secteur affaires et secrétariat. Elle a aussi agi comme coordonnatrice et gestionnaire des programmes de formation réguliers. Détentrice d'un baccalauréat en éducation des adultes, elle s'intéresse depuis plusieurs années à la réussite scolaire et à la rétention des étudiants. Au Collège communautaire du Nouveau-Brunswick – Campus d'Edmundston depuis 2006, elle est aussi responsable du centre de perfectionnement du français. Elle s'intéresse de plus au soutien à l'apprentissage et à l'intégration des étudiants qui éprouvent des besoins particuliers. Elle intervient auprès des enseignants afin de favoriser l'intégration des étudiants par la valorisation d'approches pédagogiques mieux adaptées aux besoins de ceux-ci.

louise.giroux-cyr@gnb.ca

LE SAVIEZ-VOUS ?

Une équipe de recherche n'attend qu'un signal de votre part afin de vous rendre visite et de vous permettre d'acquérir des connaissances théoriques et pratiques relatives au rôle de l'environnement social sur la persévérance scolaire.

C'est dans la foulée du projet de recherche *Famille, réseaux et persévérance au collégial*, mené dans trois cégeps entre 2004 et 2007, que l'Équipe de recherche sur les transitions et l'apprentissage (ERTA) de l'Université de Sherbrooke a mis sur pied l'atelier intitulé *Réussir ensemble*, qui s'adresse à toutes les personnes qui s'intéressent aux questions de réussite et d'orientation des jeunes qui fréquentent le collège.

Voici quelques exemples de questions qui seront soulevées dans le cadre de l'atelier:

- Quel rôle joue l'environnement social dans l'orientation des jeunes au moment de la transition du secondaire aux études collégiales?
- Quel rôle les relations sociales jouent-elles dans la réussite scolaire des cégépiens et des cégépiennes?
- Comment le soutien des intervenantes et des intervenants du milieu scolaire peut-il favoriser la réussite?

Grâce au soutien financier du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, cet atelier de six heures est offert gratuitement. D'ici la fin de juin 2009, il peut être tenu dans toute ville ou toute région du Québec où il est possible de former un groupe d'au moins huit personnes.

Pour en savoir davantage sur cet atelier, vous pouvez consulter une description détaillée en ligne à l'adresse suivante:

<http://erta.educ.usherbrooke.ca/publications.htm>

Vous pouvez aussi communiquer avec l'ERTA par téléphone:

1 800 267-8337, poste 65187