



# Apprentissage coopératif expérientiel pour le cours Français du tourisme dans le but de confronter les étudiants au monde du travail

Elga Ahmad Prayoga

## ► To cite this version:

Elga Ahmad Prayoga. Apprentissage coopératif expérientiel pour le cours Français du tourisme dans le but de confronter les étudiants au monde du travail. Séminaire International de l'APFI, Nov 2013, Medan, Indonésie. Séminaire International de l'APFI: Français, Langue de culture et langue de métier, Français, Langue de culture et langue de métier. <hal-01382058>

**HAL Id: hal-01382058**

**<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01382058>**

Submitted on 15 Oct 2016

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# **Apprentissage coopératif expérientiel pour le cours *Français du tourisme* dans le but de confronter les étudiants au monde du travail**

**Elga Ahmad PRAYOGA, M.Pd. (Université Brawijaya – Malang)**

## **RÉSUMÉ :**

Dans le monde du travail, (les) employés sont souvent confrontés à la demande de pouvoir travailler dans une équipe. Comme dans d'autres domaines professionnels, le tourisme a également besoin des employés pour avoir des compétences, comme la capacité de communiquer et de travailler avec d'autres personnes qui ont des intérêts, voire des personnes de domaines différents.

À l'université Brawijaya, *Bahasa Prancis Pariwisata* est proposée comme l'une des matières de choix, en particulier pour les étudiants de semestre VI qui sont intéressés à se préparer pour entrer dans le monde du travail dans ce domaine. En d'autres termes, l'objectif principal de cette matière est de diriger les apprenants vers le rôle de professionnels dans le tourisme.

L'apprentissage coopératif n'est pas un nouveau modèle dans le processus d'apprentissage. Ce modèle peut être appliqué à divers sujets et matières d'apprentissage, à savoir en formant des groupes d'apprentissage qui se composent de deux à six personnes. Cependant, les groupes d'apprentissage ont des caractéristiques différentes des groupes d'apprentissage ordinaires, en particulier lorsque le modèle d'apprentissage coopératif est combiné avec le modèle d'apprentissage basé sur l'expérience. L'objectif est de résoudre les tâches assignées par l'enseignant. Dans ce cas, l'enseignant et l'apprenant jouent tous deux un rôle dans le processus de travail pour atteindre les objectifs de la fin des études.

**Mots-clés :** *Apprentissage coopératif expérientiel, Français objectif spécifique (FOS), Français du tourisme, monde du travail*

## **Pour citer cet article:**

PRAYOGA, Elga Ahmad. Apprentissage coopératif expérientiel pour le cours Français du tourisme dans le but de confronter les étudiants au monde du travail. *Séminaire international de l'Association des Professeurs de Français d'Indonésie*, 2013, 53-64.

## **INTRODUCTION**

Il s'agit avant tout de la logique causale à repenser: « meilleur apprenant je serai, meilleur usager je ferai ». En tant qu'enseignant, cette idée demande sans aucun doute une capacité à gérer ses étudiants pour devenir acteurs dans l'apprentissage. Nous pouvons considérer que la salle de classe est un lieu de travail dans l'établissement. Pour cela, et

depuis longtemps, des experts proposent quelques méthodes et modèles d'enseignement afin de développer le processus d'enseignement-apprentissage. En revenant à sa détermination, l'apprentissage est un ensemble de processus de mémorisation qui est mis en œuvre pour élaborer ou modifier les schèmes comportementaux spécifiques sous l'influence de l'environnement et des expériences des étudiants. Selon Kerjean (2006), il y a principalement deux manières complémentaires pour apprendre : la *transmission* des savoirs par les livres et l'explication d'un enseignant, et la *construction* des savoirs par l'apprenant, à travers l'expérience. En général, apprendre par l'expérience se fait naturellement de manière informelle, au hasard de la vie, des expériences personnelles et du contact avec son environnement familial, social et culturel. Cet apprentissage, de par cette raison, peut être grandement facilité et optimisé par une approche pédagogique.

Dans le cas du cours de Français objectif spécifique (FOS), ces deux démarches pédagogiques peuvent effectivement remplir les attentes ou les buts d'apprentissage qui se basent sur les besoins du monde du travail. Kerjean (2006) propose que dans un monde dynamique, le système d'éducation et de formation reste désespérément statique. Le monde professionnel change très vite, mais les connaissances offertes aux apprenants évoluent moins vite. Dans le monde du travail, il est souvent demandé aux employés de travailler en équipe. Dans beaucoup d'offres d'emploi, cette demande qui s'adresse à des candidats est explicite. Evidemment, une entreprise se compose de quelques groupes de travail. Un cadre doit s'occuper de ses employés. Souvent, tous les groupes sont amenés à collaborer harmonieusement afin d'atteindre l'objectif de leur opération.

Comme dans beaucoup d'autres domaines professionnels, le tourisme exige d'autres compétences. Ce qui implique que le personnel doit savoir communiquer et coopérer entre eux, mais aussi avec les autres intervenants. La capacité à coopérer est un cas typique de ces compétences immatérielles trop souvent oubliées dans notre système de formation. Pour cela, nous proposons dans cet article la description de la démarche pédagogique par l'expérience, qui est basée dans notre dernière recherche sur l'apprentissage coopératif pour le cours *Français du tourisme*. L'objectif de ce modèle d'apprentissage est ainsi de confronter les étudiants au monde du travail dans leur avenir proche.

### **Les fondamentaux de l'apprentissage coopératif**

Ce modèle d'apprentissage en coopération a été inventé il y a longtemps. Les pédagogues en discutent très fréquemment afin de pouvoir améliorer leurs enseignements. Il présente aux enseignants beaucoup de stratégies d'apprentissage à utiliser en classe. Vous

trouvez ci-après quelques exemples accompagnés d'explications sur leur utilisation (Citoyenneté Éducation et al. :2005):

- *Ensemble-vérifions* : C'est une stratégie qui favorise l'interaction et la collaboration entre élèves et permet à ces derniers d'apprendre à surveiller eux mêmes leur travail. Une liste énonçant les étapes à suivre est affichée. Lorsque le travail est terminé, chaque élève vérifie que tout a été accompli.
- *Cercle communautaire* : Cette stratégie sert à créer un sentiment de solidarité et incite à l'écoute active. Tous les élèves forment un grand cercle et, à tour de rôle, partagent leurs idées et informations. Le cercle communautaire peut servir à résoudre des problèmes, à faire un remue-méninge pour un travail de rédaction ou de recherche, à donner des commentaires, etc.
- *Co-op Co-op* : Dans cette stratégie, les élèves sont assignés à des groupes hétérogènes dans lesquels chaque membre est responsable d'un élément d'une tâche donnée. Ils doivent faire des recherches sur un aspect du sujet à l'étude et communiquer les résultats de ce travail au groupe. Les mini-rapports sont ensuite incorporés dans un exposé de groupe.
- *Quatre coins* : La stratégie *Les quatre coins* permet l'échange d'idées et la discussion d'idées. Affichez un sujet dans chacun des coins de la salle de classe. Les élèves choisissent celui qui les intéresse, s'installent dans le coin correspondant et se mettent par deux pour discuter du sujet en question. Ils forment ensuite un groupe de quatre et, à tour de rôle, paraphrasent ce que leur partenaire leur a dit.
- *Face à face* : Il s'agit d'une stratégie d'apprentissage qui encourage la discussion et l'écoute active.
- *Jigsaw* : La stratégie *Jigsaw* (conçue en 1978 par Aronson, Blaney, Stephan, Silkes et Snapp) est semblable à *Co-op Co-op* du fait que les élèves deviennent des experts sur un aspect du sujet étudié. Tous les groupes doivent traiter le même sujet et les élèves sont répartis en groupes de base. Chacun des membres du groupe de base doit se pencher sur un sous-thème. Ils se joignent ensuite à des groupes d'experts pour travailler avec ceux qui étudient le même sous-thème. Une fois la recherche terminée, les élèves retrouvent leur groupe de base et enseignent le sous-thème aux autres membres.

En conclusion, nous pouvons savoir que toutes sortes de procédés mentionnés ont une même idée centrale, cette dernière étant de faire travailler les étudiants dans leur groupe.

Autrement dit, il permet aux élèves de travailler de manière collective au sein d'un groupe composé de 2 à 6 personnes tout au long du semestre. Par définition, Slavin (Isjoni, 2011:15) explique que l'apprentissage coopératif est un modèle dans lequel les élèves travaillent ensemble par groupe de quatre personnes afin d'accomplir des tâches proposées par le professeur. Ainsi, Tardif (2009) définit l'apprentissage coopératif comme une organisation de l'enseignement qui met à contribution le soutien et l'entraide des élèves, grâce à la création de petits groupes hétérogènes travaillant selon des procédés préétablis, et assurant la participation de toutes et de tous à la réalisation d'une tâche scolaire. Ils travaillent ensemble pour approfondir leur apprentissage. Leurs efforts sont mesurés à l'aide de critères proposés par la faculté. Cette méthode a précisément pour but de leur faire accomplir des devoirs, des exercices voire des examens en binôme ou en équipe.

En effet, le professeur doit continuellement les motiver et leur faciliter le travail en groupe en leur proposant des sujets motivants auxquels ils s'intéressent. Il lui faut trouver également une bonne façon d'organiser et de planifier l'apprentissage des programmes d'études en se basant toujours sur certains principes (*in* Conseil scolaire public du Nord-Est de l'Ontario, 2009) :

- 1) L'interdépendance positive: Les élèves reconnaissent la participation de tous les membres de l'équipe pour accomplir la tâche d'apprentissage. Les équipiers travaillent pour le succès de tous.
- 2) L'interaction positive: Les élèves s'entraident dans leur apprentissage. L'interaction stimule la pensée créative et les compétences en communication.
- 3) La redevabilité ou responsabilité individuelle: Le rendement individuel et coopératif est évalué.
- 4) L'apprentissage d'habiletés sociales: L'apprentissage d'habiletés sociales est nécessaire au bon fonctionnement du groupe et au bon déroulement de l'apprentissage. La socialisation est nécessaire à l'interaction.
- 5) L'analyse du processus: Les membres du groupe évaluent leurs efforts de collaboration et décident des améliorations à apporter.

### **Les principes de l'apprentissage expérientiel**

Par définition, nous nous référons avant tout à l'histoire citée de ce site-web <http://www.erudium.polymtl.ca/html-fra/education/education4b.php>. D'après son auteur, c'est en 1984 que David A. Kolb a publié "*Experiential Learning*". Ce livre a bien exposé le principe qu'une personne fait son apprentissage par la découverte et l'expérience. Nous

pouvons considérer à la fois que l'apprentissage expérientiel est une formation qui se fait par contact direct (avec soi, les autres, l'environnement), mais réfléchi. Selon l'explication publiée sur le site-web *Ressources de la formation* (<http://ressources-de-la-formation.fr/>), nous pouvons compléter notre compréhension du processus d'apprentissage expérientiel qui n'est pas seulement cognitif, mais nécessite aussi une prise en compte de la totalité de la personne. Dans l'apprentissage expérientiel, l'acte d'apprendre se déroule dans un contexte donné. Apprendre nécessite donc une réflexion sur soi et sur son rapport avec ce contexte. Cette double caractéristique éclaire le problème du savoir expérientiel, savoir local, spécifique, réel et son articulation au savoir institué. Les apprentissages d'ordre expérientiel s'effectuent à l'intérieur et à l'extérieur du système éducatif formel.

Ainsi, L'AEE (*Association for Experimental Educaion*, États-Unis) a précisé les principes de l'apprentissage par l'expérience, que nous nous proposons de citer en douze points suivants (*in Kerjean, 2006*):

- 1) Un choix rigoureux d'expériences sous-tendues par la réflexion, l'analyse critique et la synthèse.
- 2) Des problèmes à résoudre permettant de multiples solutions, afin de solliciter l'initiative, la prise de décision et la responsabilité des résultats. Il doit exister plusieurs « bonnes » stratégies et solutions possibles.
- 3) Les apprenants sont activement incités à se poser des questions, explorer, expérimenter, être curieux, résoudre des problèmes, être créatifs et se forger une opinion.
- 4) Les apprenants sont impliqués intellectuellement, émotionnellement, socialement, affectivement et physiquement.
- 5) Les résultats de l'apprentissage sont personnels et constituent les bases de futures expériences et enseignements.
- 6) Les relations sont développées et entretenues entre l'apprenant et lui-même, l'apprenant et le monde.
- 7) Le facilitateur et l'apprenant peuvent expérimenter la réussite, l'échec, l'aventure, la prise de risque et l'incertitude, sans que les résultats de l'expérience ne puissent être totalement prévisibles.
- 8) Les situations permettent aux apprenants et aux formateurs d'explorer leurs propres valeurs et qualités.
- 9) L'essentiel du rôle du facilitateur est de concevoir des situations souhaitables, de poser des problèmes et des limites, de soutenir les apprenants, d'assurer la sécurité physique et émotionnelle, et de faciliter le processus d'apprentissage.

- 10) Le facilitateur identifie et encourage les opportunités formatrices spontanées, c'est-à-dire, les situations ou réactions imprévues provoquées par un exercice.
- 11) Le facilitateur s'efforce d'être conscient de ses partis pris, de ses jugements et de la manière dont il influence l'apprenant.
- 12) La conception de l'expérience formatrice inclut la nécessité d'apprendre à partir de conséquences réelles, d'erreurs et de réussites.

### **Le cours de *Français du tourisme***

À l'Université Brawijaya, le cours de *Français du tourisme* s'adresse surtout de manière facultative aux étudiants du 6<sup>e</sup> semestre qui se préparent à intégrer le marché de l'emploi et souhaitent devenir opérationnels dans les secteurs relationnels, administratifs et du commerce de leurs futures entreprises. Disons que l'objectif général de ce cours est de confronter les étudiants au monde du travail. Ainsi ils seront amenés à devenir de vrais acteurs dans le domaine touristique.

Ce cours possède 2 unités de valeur. Cela veut dire que nous organisons une séance de 100 minutes par semaine. Il s'agit plus particulièrement de deux domaines spécifiques du cours: *les Agences* et *les Guides*. Vous trouverez dans le tableau ci-dessous les objectifs spécifiques à atteindre qui sont proposés dans chaque domaine. Nous ajoutons également l'interprétariat à la section *des Guides* afin de renforcer les besoins dans ce domaine. Dans la plupart des cas réels, les guides doivent donner des explications aux touristes francophones en traduisant les histoires et les témoignages d'habitants qui s'expriment dans leur dialecte régional.

### **Le scénario d'apprentissage coopératif expérientiel**

Au total, nous faisons 16 séances de 100 minutes pendant lesquelles nous organisons aussi les évaluations ; un mini-test, un examen de mi-semestre, et celui de fin de semestre. À la première session du cours, le professeur introduit le syllabus en parlant de l'objectif général et spécifique à atteindre, les activités, l'évaluation et le modèle voire les stratégies d'apprentissage adoptées. Ensuite, il présente surtout le modèle d'apprentissage coopératif expérientiel en demandant à ses étudiants de se regrouper tout de suite en plusieurs groupes. Les groupes permanents sont composés généralement de 5 à 6 personnes pendant un semestre.

Pour mieux connaître notre scénario d'apprentissage du cours *Français du tourisme*, nous vous invitons à lire l'organisation des séances qui comprend à la fois les thèmes abordés et les objectifs spécifiques du cours.

Séance	Date	Thème/Section	Objectifs spécifiques
1		Initiation	Connaître le plan de cours à travers la présentation du syllabus. Division de groupes des étudiants.
2		Agences	Présenter d'une façon précise et complète les séjours à forfait : voyages, transferts, hôtel, restauration, dates, prix ; Donner toutes les informations utiles au voyageur : documents, formalités sanitaires, devises, etc. ; Demander, surtout par fax, email ou par téléphone, renseignements, options, réservations, aux transporteurs, hôteliers, voyagistes, tours opérateurs (tour-opérateurs – TO).
3			Rédiger le programme d'un circuit ; Le présenter oralement aux clients ; Leur donner toutes explications et indications utiles : transports, horaires, hôtels, restaurants, formalités, prix.
4			Présenter les appartements, studios, villas, bungalows, etc. (composition et environnement) ; Indiquer précisément les prix aux différentes dates ; Préciser clairement ce que les prix comprennent et ce qu'ils excluent ; Savoir vous-même vous renseigner par téléphone ou sur les catalogues, sur tous ces points.
5			Tout ce que vous avez appris dans les dossiers précédents et, en plus, organiser un circuit ou un séjour en tenant compte : - des horaires des transports - des exigences particulières des clients - de la somme qu'ils sont disposés à dépenser Expliquer clairement les conditions de vente des séjours et des voyages.
6			Rassurer parents et participants aux séjours linguistiques ; Les informer sur : - le lieu du séjour - le voyage - l'hébergement - les cours - l'encadrement et les loisirs.



7			Promouvoir votre ville, votre région ou votre pays.
8		<i>Examen partiel du semestre : évaluation</i>	
9		Guides	Nommer les lieux et les monuments ; Les situer, par rapport à ceux qui regardent et l'un par rapport à l'autre ; Donner sur ceux-ci quelques indications : date ou période de leur construction, auteur, utilisation actuelle.

10			Savoir décrire les monuments ; Connaître leur histoire et celle des personnages qui y sont liés; Connaître l'histoire de l'art et l'histoire tout court ; Savoir donner des explications surtout orales ; Savoir vous adapter au public : on n'explique pas de la même manière à un groupe d'enfants et à des universitaires.
11			Évoquer l'histoire d'une ville ou d'une région ; Parler de son économie ; Parler des écrivains, des artistes et des hommes célèbres ; Raconter légendes, anecdotes, épisodes curieux.
12		Interprète	Interpréter un reportage touristique.
13			
14			
15			
16		<i>Examen final du semestre : évaluation</i>	

Nous intégrons comme travaux pratiques du cours en dehors des 16 séances régulières, un voyage organisé sous forme d'un circuit. Pour cela, les étudiants ont le droit de se réunir pour la préparation en 10 séances supplémentaires. Dans ce cas-là, le professeur a un rôle important en tant que responsable du voyage, puisqu'il surveille et contrôle le processus depuis la préparation jusqu'à l'exécution au jour-J. En même temps, les étudiants doivent collaborer selon leurs postes dans l'organisation. Par exemple, celui qui s'occupe du marketing doit vendre le voyage à des futurs touristes étant leurs amis étudiants voire leurs professeurs de français. Au final, ils doivent rédiger un compte-rendu dans lequel le professeur donne son évaluation. Ils font un rapport sur un événement, une situation, un ouvrage, la séance d'une assemblée, etc. Résultat: cet emplacement les encourage à apprendre par l'expérience comment travailler dans une agence de voyage.

### **Évaluer dans la perspective coopérative**

L'évaluation doit porter finalement sur le travail de groupe pendant le semestre et sur les résultats d'apprentissage atteints. Pour évaluer les élèves afin de distribuer leurs notes finales du semestre, nous les adaptons donc à la grille et au barème de notation proposés par notre faculté;

10% – de la participation en classe

15% – du mini-test

20% – du devoir

25% – de l'examen de mi-semestre

30% – de l'examen final de semestre

(*Pedoman Pendidikan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya : 2013*)

Puisque nous appliquons ici le modèle d'apprentissage coopératif, nous prenons donc les notes à partir du travail en coopération à certains ou à tous les critères, mais en tenant toujours compte de la proportion ci-dessus. Pour cet objectif, nous pouvons prendre à chaque évaluation la note moyenne du groupe et la distribuer à ses membres (aux étudiants du même groupe). Des fois, nous pouvons aussi choisir la note minimum du groupe comme leur note finale. De cette façon, nous souhaitons que les étudiants aient plus de motivations à améliorer leur apprentissage.

Quant à l'évaluation vers la mise en pratique du circuit de voyage considérée comme l'examen final de semestre, nous proposons cette grille et barème d'évaluation:

<b>Pratique :</b>	Evaluation par division	40%
	Correction langagière	10%
<b>Compte-rendu :</b>	Evaluation par division	20%
	Contenu (réflexion par division)	10%
	Correction langagière	20%
Note finale		100%

Enfin, en se basant constamment sur le règlement de notre université, nous transformons ensuite de la notation en pourcentage vers une notation en lettre :

81 – 100	A
76 – 80	B+
70 – 75	B
61 – 69	C+
56 – 60	C
51 – 55	D+
45 – 50	D
0 – 44	E

(*Pedoman Pendidikan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya : 2013*)

## CONCLUSION

Pour conclure, nous proposons quelques conseils pour l'enseignant : lorsqu'il explique l'apprentissage coopératif en classe, il présente les différents rôles petit à petit en commençant par des rôles simples comme l'animateur, le secrétaire, le rapporteur et le chronométrateur. À mesure que les étudiants se familiarisent avec les rôles et qu'ils avancent

vers des niveaux présecondaire et secondaire, vous introduirez des rôles plus compliqués. Pour s'initier, au début, le professeur peut demander aux étudiants de travailler en groupes sans assumer de rôles particuliers pour s'habituer à travailler ensemble. Le professeur prévoit une rotation pour que chaque étudiant puisse assumer différentes responsabilités. Il doit donner au groupe un travail précis et concis ainsi qu'un objectif bien défini soit atteint. À un moment donné, le professeur peut proposer à ses étudiants de faire une auto-évaluation.

Enfin dans notre recherche, nous découvrons la démarche de l'apprentissage coopératif dans le cours *Français du tourisme* et choisissons des devoirs que les étudiants doivent effectuer de manière coopérative, dans le but de s'approcher au plus près de leurs futures missions une fois qu'ils auront intégré le monde du travail.

## **BIBLIOGRAPHIE**

- Éducation, Citoyenneté et Jeunesse Manitoba. (2005). *Des outils pour favoriser les apprentissages*. Canada : Bibliothèque nationale du Canada.
- Fakultas Ilmu Budaya. (2013). *Pedoman Pendidikan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya*. Malang: Fakultas Ilmu Budaya.
- Isjoni. (2011). *Cooperative Learning Efektivitas Pembelajaran Kelompok*. Bandung: ALFABETA.
- Kerjean, Alain. (2006). *L'apprentissage par l'expérience*. Issy-les-Moulineaux: ESF éditeur.
- Komalasari, Kokom. (2011). *Pembelajaran Kontekstual Konsep dan Aplikasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Lavergne, Nicole. (1996). *L'apprentissage coopératif*. Québec: Les Publications Québec français.
- Conseil scolaire public du Nord-Est de l'Ontario (2009). *Programme d'enseignement intégré des habiletés sociales et personnelles*. Accédé le 15 octobre 2013 de l'adresse [http://cspne.ca/habiletés\\_sociales/non\\_violence\\_physique/Annexes/Apprentissage%20coop%E9ratif%20pour%20les%20d%E9butants.pdf](http://cspne.ca/habiletés_sociales/non_violence_physique/Annexes/Apprentissage%20coop%E9ratif%20pour%20les%20d%E9butants.pdf)
- Kolb, David A. (2001). Apprentissage expérientiel. Accédé le 9 octobre 2013 de l'adresse <http://www.erudium.polymtl.ca/html-fra/education/education4b.php>.
- Ressources de la formation*. (2013). Accédé le 9 octobre 2013 de l'adresse <http://ressources-de-la-formation.fr/>