



UNIVERSITÉ DE TOULOUSE
**École supérieure
du professorat
et de l'éducation**
Section hôtellerie-restauration



Master deuxième année
**« Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la
formation »**
Parcours « Service et Commercialisation »

MÉMOIRE

**Pertinence de l'utilisation
de l'autoscopie pour l'enseignement
des techniques d'accueil pour des
élèves de CAP restaurant**

Présenté par :

Cyrille CAMILLI

Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant

Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant

Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil
à des élèves de CAP restaurant

Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant

ÉVALUATION DU MÉMOIRE PROFESSIONNEL

Nom et prénom : *Cyrille CAMILLI*

Date de la soutenance : *20/06/2014*

TITRE	<i>Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie pour enseigner des techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant</i>
DIRECTEUR DE MEMOIRE	<i>Dominique ALVAREZ</i>

ÉVALUATION DU DOSSIER /10

QUALITÉ DE LA DÉMARCHE : <i>Clarté de la problématique – champ d'étude – cohérence globale</i>	
QUALITÉ DES SOURCES : <i>Intérêt – qualité – quantité – variété</i>	
PERTINENCE DE LA RECHERCHE : <i>Logique et formulation des hypothèses – qualité des outils d'analyse – qualité de la synthèse</i>	
CLARTÉ DE LA DEMONSTRATION : <i>Lisibilité de la démarche – clarté du plan et du développement – réalisme du contenu – accessibilité.</i>	
ESPRIT CRITIQUE : <i>Prise de recul – qualité de l'analyse – prise en compte de la difficulté</i>	
FORME : <i>Organisation – mise en page – clarté de l'expression – respect des règles d'expression et d'organisation du document.</i>	

SOUTENANCE ORALE /10

LANGAGES : <i>Élocution – regard – postures – aisance</i>	
Support informatique : <i>Qualité du diaporama – maîtrise du vidéoprojecteur</i>	
STRUCTURE : <i>Accroche et conclusion soignées – pas de résumé du mémoire – clarté – originalité – argumentation</i>	
RÉPONSE AUX QUESTIONS : <i>Écoute – clarté – honnêteté – réactivité</i>	

ATTEINTE DES OBJECTIFS	
ÉVALUATION GLOBALE	TS S I TI Note :

MEMBRES DU JURY

NOM			
SIGNATURE			

Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant

Ce mémoire est dédié aux élèves du groupe restaurant de la classe de deuxième année CAP - CR 1 promotion 2014 du lycée hôtelier La Renaissance, Ile de la Réunion. Sans eux, ce travail n'aurait pas été possible.

Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant



Tu t'es vu ?

Remerciements

Même si un mémoire se rédige seul, il est le résultat d'un travail d'équipe.

Je souhaite ici remercier tous ceux qui ont contribué à ce travail de façon active ou silencieuse.

Les élèves du groupe de restaurant de la 2^e CAP CR 1 promotion 2014 du Lycée Hôtelier de la Réunion. Sans eux, ce mémoire n'aurait jamais vu le jour. Leur collaboration et leur enthousiasme tout au long de l'année sont le maillon central de ce travail.

Mon épouse, qui a tout fait pour que ce travail voie le jour en organisant la vie de la famille de façon à m'offrir de longs moments de calme propices à la rédaction.

Mes enfants pour leur patience quand de longues heures, l'autoscopie m'a éloigné d'eux.

L'équipe de direction du lycée hôtelier de la Réunion et mon inspectrice qui, en m'autorisant à m'absenter à trois reprises au cours de cette année scolaire m'ont permis de participer aux regroupements.

Mes professeurs, Yves CINOTTI, Paul GERONY et tout particulièrement mon directeur de mémoire Dominique ALVAREZ pour la qualité de l'enseignement qu'ils m'ont proposé. Grâce à eux, cette année de Master m'a permis de prendre une nouvelle dimension professionnelle, d'affiner mes contenus disciplinaires et de faire évoluer de façon significative ma pédagogie.

Table des matières

Table des matières	9
INTRODUCTION	12
PARTIE - 1 REVUE DE LITTERATURE	18
Chapitre - .1 Les enjeux de l'accueil en hôtellerie restauration	20
Chapitre - .2 La formation au service de l'accueil	22
Chapitre - .3 L'autoscopie : Petit historique	23
Chapitre - .4 Principe de l'autoscopie	25
1 Comme sur la scène d'un théâtre, simuler une situation professionnelle	26
2 L'utilisation des images : l'analyse	28
Chapitre - .5 Les ingrédients d'une bonne autoscopie	29
1 Les objectifs	30
2 L'organisation de la séance	32
3 Les méthodes	32
4 Politique de prise de vue et analyse	33
5 Le groupe	34
6 L'organisation des jeux	35
7 L'analyse	37
8 Le formateur	38
Chapitre - .6 Les risques et les dangers d'une mauvaise utilisation de l'autoscopie	40
1 Narcisse ou l'effet miroir : Violence de la confrontation à sa propre image	41
2 Le pouvoir de l'image : Attention aux apprentis sorciers	42
3 Fabriquer des clones au lieu de techniciens	43
4 Un groupe qui ne se régénère pas : Le huis clos	45
5 Un public passif	46
6 Une mauvaise image : utilisation impossible	46
Chapitre - .7 Les atouts de l'autoscopie	47
1 Une méthode pédagogique active et motivante	47
2 Un outil qui forge un esprit d'équipe	49
3 L'autoscopie un outil d'évaluation et d'autoévaluation	49
4 L'autoscopie pour la confiance en soi et la valorisation	51
Chapitre - .8 De la pertinence de l'utilisation de l'autoscopie pour l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant	53
PARTIE - 2 ETUDE DE TERRAIN	57

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

Chapitre - .1	Hypothèses à vérifier, outils de collecte de données et indicateurs de performance	58
Chapitre - .2	Description du groupe de référence	60
1	Le lycée hôtelier la Renaissance	60
2	Le groupe de 2 CAP CR 1.....	60
Chapitre - .3	Organisation du travail de collecte de données	63
1	Calendrier d'organisation des récoltes de données	63
2	Description des outils de collecte de données	64
3	Séance 1 : La découverte	70
4	Analyse des résultats de la séance 1 :	80
5	La deuxième séance : les exercices	81
6	Analyse des résultats de la séance 2 :	88
7	La dernière séance : l'analyse, la synthèse et le questionnaire.....	92
8	Analyse des résultats de la séance 3 :	100
9	Le questionnaire	102
10	Analyse des résultats du questionnaire.....	113
11	Entretiens de retour de stage.....	115
12	Analyse des Entretiens	115
13	Conclusion de l'analyse des entretiens	121
14	Les évaluations de fin de stage.....	122
15	Analyse des évaluations de fin de stage.....	123
Chapitre - .4	Vérification de nos hypothèses	124
PARTIE - 3	PRECONISATIONS	126
Chapitre - .1	Pour une pratique moderne de l'autoscopie	127
1	Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie pour l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant	127
2	L'autoscopie aujourd'hui	129
Chapitre - .2	Déterminer son objectif	130
1	Du point de vue du référentiel	130
2	Du point de vue de l'organisation	132
3	Découper les objectifs	135
Chapitre - .3	L'organisation des séances	136
1	Fixer le cadre	136
2	Enoncer l'objectif et négocier les critères	137
4	Déterminer la participation de chacun.....	138
5	Etablir les règles en matière de jeux de rôle et de prise de vue.....	140
6	Donner du rythme	144
7	Quel matériel utiliser ?	146
8	L'analyse.	148

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

9	Le jeu de rôle et l'analyse à nouveau	151
10	La synthèse	152
Chapitre - .4	Synthèse des préconisations	155
Conclusion	157
Bibliographie	162
ANNEXES	164
Résumé	182
Mots clés	182

INTRODUCTION

Pourquoi s'interroger sur la pertinence de l'utilisation de l'autoscopie, cette méthode pédagogique qui consiste à filmer des individus en situation d'expression et de communication, de façon à ce qu'ils puissent se voir et analyser leur comportement à des fins d'amélioration, pour enseigner les techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant ?

Cette question inscrit sa réponse dans les profonds changements de ce début de XXIème siècle. L'évolution de l'industrie de la restauration, la démocratisation des nouvelles technologies, la place occupée par les réseaux sociaux, commandent à l'enseignant en lycée hôtelier, à la fois, d'adapter ses contenus disciplinaires, pour préparer les jeunes à entrer dans un monde professionnel qui n'est plus celui du siècle dernier, mais aussi, de moderniser ses méthodes pédagogiques pour proposer aux élèves des cours motivants, en phase avec leur monde et leur rythme de vie.

L'industrie de la restauration a subi ces vingt dernières années un ensemble de mutations. La restauration hors domicile représente désormais 30 % des repas des

français alors qu'elle ne représentait que 10 % il y a 20 ans et le temps consacré au déjeuner est passé de 1 h 40 à 40 minutes en moyenne.¹

Ces chiffres démontrent que l'évolution du secteur de la restauration nécessite une embauche croissante de personnel et que le profil des embauchés évolue. Il ne s'agit plus pour les restaurateurs de recruter des personnes formées aux techniques de salle, mais des personnes motivées, dynamiques et efficaces capable d'apporter une valeur ajoutée à une entreprise à travers la relation de service qu'elles développent avec le client. Dans ce contexte, l'importance accordée à l'accueil est prépondérante.

Si le sens de l'accueil est inné, sa pratique dans un contexte professionnel met en scène un ensemble d'attitudes, de gestes de comportements, de regards et de mots qu'il revient aux pédagogues d'enseigner de façon efficace et approfondie. Il leur reviendra de permettre aux jeunes d'acquérir la technicité et l'assurance nécessaire à sa pratique. Dans ce cadre, le recours à l'autoscopie semble incontournable car, cette méthode qui permet de se voir en situation professionnelle, permet de modifier son action, de valoriser celui qui l'utilise et donne ainsi la confiance nécessaire pour affronter l'inconnu avec le sourire et réaliser un bon accueil.

Si l'utilisation de cet outil s'est avérée par le passé compliquée à mettre en place dans certains établissements scolaires, car nécessitant un matériel lourd et parfois complexe et long à utiliser, nous pensons que l'avènement des nouvelles technologies peut permettre de lui redonner un nouveau souffle à travers l'utilisation d'outils tels que les smartphones ou les tablettes.

Nous pensons aussi que, le monde d'image dans lequel les élèves du XXIème siècle évoluent, légitime l'utilisation de l'autoscopie avec ces jeunes qui entretiennent un rapport quotidien avec l'image, qui en consomment et en réalisent de façon habituelle, la partagent, l'affichent, la commentent sur les réseaux sociaux ou entre amis. L'un des enjeux de cette étude consistera notamment à rechercher comment mettre en phase cette nouvelle génération avec le monde professionnel qui sera le leur à la sortie du lycée en détournant l'utilisation d'outils qui leur sont familiers

¹ *Les modes alimentaires – en ligne – disponible sur : www.rungisinternational.com - Consulté le 26/04/14*

Pour nous permettre de vérifier l'hypothèse selon laquelle l'utilisation de l'autoscopie est pertinente pour enseigner les techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant, nous allons dans un premier temps étudier la littérature scientifique qui aborde ce sujet. Nous nous intéresserons aux recommandations prodiguées par les chercheurs, quant aux méthodes à utiliser au cours d'une séance d'autoscopie, la façon de poser les objectifs et de les faire approuver par le groupe, l'utilisation qui doit être faite du théâtre au moment des jeux de rôles et comment il convient de les filmer.

Nous étudierons également ce que certains chercheurs préconisent, quant à l'organisation de la phase d'analyse, pour permettre aux élèves de prendre la parole, d'argumenter, d'étayer leur propos en s'appuyant sur l'observation d'images et l'utilisation de grilles permettant son évaluation. Nous étudierons comment ils proposent de créer un climat d'écoute et de respect propice au travail en équipe et à l'épanouissement individuel.

Enfin, nous écouterons leurs mises en garde pour pratiquer l'autoscopie sans risquer de dévaloriser celui qui se voit confronté à son image.

Dans une seconde partie, nous tenterons de valider notre hypothèse à la lumière de nos expériences. Nous mettrons en place des outils qui nous permettront de mesurer la pertinence de l'utilisation de l'autoscopie à la fois comme méthode permettant d'enseigner des techniques d'accueil à des élèves de CAP mais aussi comme un moyen de valoriser leur action et de leur permettre d'entrer confiant dans le monde du travail.

Nous utiliserons pour notre étude les données collectées au cours de séances de travail organisées avec un groupe de 10 élèves de deuxième année CAP restaurant. Nous organiserons notre travail en deux temps :

Le premier se situera avant le départ de ces élèves en période de formation en entreprise et consistera à leur enseigner, grâce à l'autoscopie, les techniques d'accueil dont ils auront besoin en entreprise et sur lesquelles ils seront évalués notamment pour l'obtention de leur diplôme.

Nous vérifierons tout d'abord si les élèves sont prêts à utiliser l'autoscopie : s'ils sont prêts à jouer des rôles, à se laisser filmer et s'ils sont capables d'analyser leur image pour faire évoluer leur technique. Puis, nous mettrons en place des expériences nous permettant de vérifier si cette méthode permet aux élèves d'évaluer leur action, de se rendre compte de l'image professionnelle que les autres ont d'eux et par ce biais, nous vérifierons si son utilisation nous permet de les valoriser et les aide à prendre confiance en eux.

Toujours dans le même temps, à l'issue de ces séances, nous soumettrons ces élèves à un questionnaire dont l'analyse des réponses nous permettra de constater à la fois comment ils ont accueilli ces séances d'autoscopie mais aussi de comprendre quel rapport ils entretiennent avec leur image.

Dans un second temps, au retour de période de formation en entreprise de ces élèves, soit 4 semaines plus tard, nous mesurerons si nos séances d'autoscopie leur ont permis d'avoir confiance en eux et de pratiquer un accueil efficace en entreprise.

Pour cela, dans un premier temps, nous recueillerons leur témoignage grâce à des entretiens semi-directifs et nous les analyserons à travers l'étude de leur verbatim.

Nous mettrons ainsi en évidence les détails nous permettant de vérifier que notre travail aura ou pas, permis à ces élèves de maîtriser les techniques d'accueil et leur aura ou pas, permis de prendre confiance en eux.

Puis, dans un second temps, nous nous attacherons à analyser l'évaluation que les tuteurs professionnels feront des séquences d'accueil réalisées par ces élèves au cours de cette période de formation dans leurs entreprises.

Enfin, afin de mesurer de façon fiable si l'utilisation de l'autoscopie nous aura permis d'enseigner à ces élèves les techniques d'accueil de façon efficace, nous comparerons les résultats de ces évaluations avec ceux, réalisés par ces mêmes professionnels, s'agissant des mêmes élèves, au cours de la période de formation en entreprise précédente.

Une fois nos hypothèses vérifiées, nous mettrons à profit nos expériences et la littérature pour préconiser des recommandations permettant à tous les enseignants de

lycées hôteliers une bonne utilisation de cet outil dans un cadre dynamique et moderne.

Nous verrons comment il convient de fixer les objectifs, d'organiser les séances, quel matériel utiliser, comment distribuer les rôles aux élèves.

Nous proposerons une organisation permettant de donner du rythme aux séances et de motiver les élèves en leur permettant de devenir acteurs de leur formation.

Nous proposerons une utilisation simple et cohérente des nouveaux outils comme les tablettes ou les smartphones, nous verrons comment poser un cadre pour réaliser une analyse permettant aux élèves d'améliorer leur prestation.

Nous nous attacherons à proposer des moyens qui permettront aux élèves de se sentir en confiance et valorisés au regard de leur prestation.

Enfin, nous proposerons plusieurs moyens de réaliser la synthèse d'une séance d'autoscopie qui devra être à la fois générale et permettre aux élèves de retenir les différentes étapes de l'accueil et ses différents éléments, mais aussi personnelle, permettant à chaque élève d'identifier ses points forts quand il est en situation d'accueil et ses axes de progrès.

L'ensemble de ce travail nous permettra de vérifier, concernant notre groupe de référence constitué de 10 élèves de CAP restaurant, si l'utilisation de l'autoscopie est pertinente pour leur enseigner les techniques d'accueil.

Il permettra aussi de proposer une utilisation simple et efficace de cet outil pour que tous les enseignants puissent tirer profit de ses nombreux avantages et systématisent son utilisation.

Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant



PARTIE - 1 REVUE DE LITTÉRATURE

Chapitre - .1 Les enjeux de l'accueil en hôtellerie restauration

Dans l'industrie touristique et en hôtellerie restauration en particulier l'accueil occupe une place centrale. Managers et chercheurs ont depuis longtemps admis le rôle crucial de l'accueil, dans la rencontre de service et dans la qualité de service². Un accueil de qualité constitue un avantage concurrentiel car il permet d'augmenter les ventes, de fidéliser le client, d'asseoir une image positive de l'organisation et de faire venir des prospects qui ont reçu des commentaires positifs sur l'établissement via le bouche à oreille ou les sites Web participatifs.³

Pour Yves CINOTTI « L'accueil est un investissement immatériel, mais un investissement de chaque jour, de chaque instant qui se joue dans la relation entre un accueilli et un accueillant, le plus souvent loin de tout contrôle managérial. ⁴ »

Mais qu'est-ce que l'accueil ? Plusieurs auteurs ont, à travers la littérature de ces dernières années, tenté d'en livrer une définition : pour José SEYDOUX, en 1983⁵, « l'accueil est l'ensemble des comportements, des politiques et des techniques mises en

² BITNER M.J. Evaluating Service Encounters : *The effect of Physicals surroundings et Employee responses*. *Journal of Marketing*, 1900, vol 54, issue 2, p 69-82

³ GELIN S. TRUGON K. *Adopter l'accueil attitude*. Paris, Editions d'Organisation 2008

⁴ CINOTTI Y. *L'accueil : l'autre déficit français*. Paris : l'Harmattan, 2014, p 8

⁵ SEYDOUX J. *L'accueil : de l'hospitalité à l'accueil, pour une meilleure approche de l'homme par le tourisme*. Thèse de 3 e Cycle pour un doctorat en économie et droit du tourisme Université d'Aix Marseille 3 1983

œuvre pour réussir l'approche des touristes... » Pour Pierre GOUIRAND, en 1994 ⁶ « l'accueil est une médiation qui comprend un ensemble d'attitudes, de gestes et de choses qui fait passer une personne ou une idée de l'extérieur à l'intérieur d'un lieu ou d'une communauté... » plus tard, en 1997, René EYMARD,⁷ nous dit que « ...l'accueil est un ensemble de comportements, d'attitudes, de regards, de gestes, de mots, de réponses aux attentes mais aussi un métier et des métiers de relations humaines choisis par des professionnels motivés, formés et rigoureux. » Et, en 2001, Dominique PHANUEL⁸ d'insister « L'accueil des clients constitue un moment privilégié de communication dans les services car il est le premier élément de son parcours relationnel avec le personnel en contact. L'accueil donne le ton à l'expérience car il est en quelque sorte annonciateur de ce qui va suivre. L'accueil ne se justifie pas par rapport à lui-même, c'est-à-dire comme un élément spécifique du service, mais comme une étape transitoire vers une autre étape.»

Mais ce sens de l'accueil est-il naturel ? Yves CINOTTI s'interroge : « Tout homme, poussé par son instinct grégaire aurait naturellement le sens de l'accueil. Mais, dans le cadre professionnel, lorsque l'accueilli est un inconnu que l'accueillant ne reverra peut-être jamais, est-ce si simple d'accueillir ? ⁹ » Et la question est bien là. Car si cette phase de la relation de service identifiée comme primordiale pour la réussite de l'expérience et cruciale pour la rentabilité de l'entreprise semble relever de l'instinct, tous s'accordent à dire que l'accueil relève aussi d'un savoir-faire.

Alors comment le personnel de salle, qui doit chaque jour accueillir de nouveaux inconnus, peut-il maîtriser ce savoir-faire ? Comment peut-on parvenir à lui faire découvrir et acquérir les compétences nécessaires à la réalisation d'un bon accueil ? Comment dès la formation initiale armer au mieux nos élèves pour réussir ce challenge de chaque instant ? Comment rendre capable, des jeunes de CAP, de maîtriser l'ensemble de ces techniques, gestes, regard, attitudes, comportements, postures, qui

⁶ GOUIRAND P. *Essai historique sur une théorie de l'accueil*. Thèse pour le Doctorat d'histoire. Université de Nice, 1987.

⁷ EYMARD R. *Dire bonjour, c'est tout un métier – L'accueil dans les métiers du tourisme*. Chambéry : IFPAC 1997

⁸ PHANUEL D. La charte d'accueil d'un centre hospitalier : utiliser la chaîne relationnelle. *Déc. Marketing*, 2001 n° 22p 17 23

⁹ CINOTTI Y. *L'accueil : l'autre déficit français*. Paris : l'Harmattan, 2014, p 8

leur permettront d'être autonomes dans la réalisation de cette phase primordiale dans la relation de service loin de tout contrôle managérial ? Comment obtenir des jeunes professionnels formés à ce métier de relations humaines, motivés et rigoureux ? Comment leur permettre de répondre au mieux aux attentes des clients ? Enfin, comment leur faire acquérir la confiance nécessaire dès la sortie du lycée pour pratiquer cet accueil et leur permettre de réussir ce moment privilégié de communication qui donne le ton à l'expérience et qui permettra d'introduire les étapes suivantes ?

Chapitre - .2 La formation au service de l'accueil

L'accueil n'est pas un don et même si il existe des prédispositions physiques et psychologiques, l'accueil est amélioré par l'expérience, la formation, l'éducation et la culture¹⁰. Si l'accueil fait appel à des savoir-être il fait aussi référence à des savoir-faire auxquels il est possible de se former. A ce sujet, Yves CINOTTI dans son ouvrage « l'accueil, l'autre déficit français » parle de « Formation des acteurs » et s'appuie pour étayer ses propos sur une devise de Disney s'adressant à son personnel en contact : « you were cast for a role, not hired for a job »¹¹ et de poursuivre : la formation devrait-être l'occasion de faire prendre conscience au personnel en contact que, à chaque nouvelle rencontre de service, il est là pour tenir un rôle et devra parfois jouer des centaines de fois la même scène et souvent improviser.¹²

Utiliser le théâtre, des jeux de rôles ou des simulations de situation professionnelles pour former le personnel en contact aux techniques d'accueil semble donc indispensable.

En 2002, dans l'ouvrage « Enseigner l'hôtellerie restauration »¹³ les auteurs proposent que les enseignants créent des simulations de situations professionnelles qui soient les plus vraisemblables possibles, et, s'agissant des différents supports pédagogiques qui leur semblent opportun, préconisent le film d'autoscopie¹⁴ qui

¹⁰ CINOTTI Y. *L'accueil : l'autre déficit français*. Paris : l'Harmattan, 2014, p 62

¹¹ Vous avez été sélectionné pour un rôle et non pas recruté pour un travail.

¹² CINOTTI Y. *L'accueil : l'autre déficit français*. Paris : l'Harmattan, 2014, p 63

¹³ CINOTTI Y., DOUILLACH D., MASSON Y, *Enseigner l'hôtellerie restauration*, Jacques Lanore, 2002 p 86

¹⁴ CINOTTI Y., DOUILLACH D., MASSON Y, *Enseigner l'hôtellerie restauration*, Jacques Lanore, 2002 p 76

permettrait également l'évaluation des objectifs à atteindre dans les différentes phases d'accueil qu'elles soient verbales ou non verbales.

C'est en nous basant sur ces préconisations, que nous allons vérifier tout au long de ce travail si l'utilisation de l'autoscopie est en effet pertinente pour enseigner des techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant.

Chapitre - .3 L'autoscopie : Petit historique

« L'autoscopie est une technique audiovisuelle de formation, reposant sur l'analyse en groupe de sa propre image filmée »¹⁵

En 1966¹⁶ le philosophe Maurice MERLEAU PONTY développait le lien entre le cinéma et la nouvelle psychologie. « Le cinéma ne nous donne pas comme le roman l'a fait en son temps, les pensées de l'homme, il nous donne sa conduite ou son comportement, il nous offre directement cette manière spéciale d'être au monde, de traiter les autres et les choses, qui est pour nous visible dans les gestes, les regards, les mimiques et qui définit avec évidence chaque personne que nous connaissons »

L'autoscopie a commencé à se développer dans les années 70 avec l'explosion de la vidéo. Très vite des psychologues et des formateurs voient l'intérêt pour leurs malades ou leurs stagiaires d'être confrontés à leur propre image... à condition naturellement que des méthodes rigoureuses soient appliquées¹⁷. L'apparition puis la banalisation de l'outil vidéo dans les lieux de formation, a été parallèle à la montée en puissance d'une matière « les Techniques d'Expression » (ou TE, matière qui consiste à étudier tous les vecteurs qui permettent de s'exprimer et de communiquer), et à sa recherche de légitimité. Ce double mouvement a surtout touché l'université, d'abord dans le cadre de la formation continue, ensuite par contamination en formation initiale.¹⁸ Et ce que nous dit là Jean-Pierre MEESCHAERT en 1987 est tout l'objet de ce mémoire qui nous

¹⁵ www.larousse.fr - consulté le 3 mai 2014

¹⁶ MERLEAU PONTY M. *conférence donnée à l'IDHEC sens et non-sens* – 1966

¹⁷ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995* p 13

¹⁸ MEESCHAERT J.P. *Vidéoscopie, oui, mais... Etudes de communication, 1987* p 167

permettra de vérifier si l'utilisation cette méthode, courante en formation continue, reste pertinente en formation Initiale, s'agissant surtout des élèves de CAP restaurant.

La fin du XXème siècle a vu l'explosion de la communication : (97 % des foyers possèdent un poste de télévision¹⁹, 80 % des foyers sont connectés à Internet²⁰,) et nous sommes sans cesse confrontés à un foisonnement d'images et d'informations. D'observateurs plus ou moins passifs, les médias nous poussent à devenir critiques d'images qui témoignent de la réalité sociale, anthropologique ou économique de nos contemporains.²¹ On juge les politiques autant sur leur capacité à paraître et à expliquer leurs actes que sur leurs actes eux-mêmes. « Or cette quête de la bonne image, flatteuse vrai ou prétendue vraie, s'est largement et démocratiquement rependue au point que chacun d'entre nous est confronté aujourd'hui à ce problème d'apparence. Tous nous sommes amenés à parler, à témoigner, à animer, à vendre. Tous, nous sommes contraints à travailler notre capacité à communiquer. »²²

« La vidéo est donc là et les pédagogues s'en sont emparés. Ainsi, depuis le moment où le magnétoscope est devenu accessible techniquement et financièrement, les formateurs qui interviennent en entreprise, dans les centres de formation d'enseignants, de travailleurs sociaux, mais aussi les psychologues ont poussé cadres commerciaux, orateurs, enseignants, malades, à se confronter à leur propre image »²³.

Pourtant, cette méthode n'a pas toujours fait l'unanimité et Martine Hédoux en 1970 nous dit que l'usage de l'autoscopie ne l'avait « même pas effleurée » dans le cadre de la formation d'animateurs socio-culturels²⁴. Elle explique ce fait par « une ambivalence personnelle vis-à-vis de cette technologie éducative et le refus d'une mise en jeu de l'image d'autrui. » Cet exemple nous permet d'illustrer que dans le domaine de la pédagogie comme ailleurs, l'apparition de nouvelles méthodes a ses adeptes mais aussi ses détracteurs et que les méthodes pédagogiques peuvent elles aussi subir des

¹⁹ *L'équipement des ménages français – en ligne – disponible sur www.insee.fr Consulté le 3/05/14*

²⁰ *Connexion des ménages en 2013 – en ligne – disponible sur www.observatoire-du-numérique Consulté le 3/05/14*

²¹ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p14

²² BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p14

²³ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p15

²⁴ HEDOUX M. *L'autoscopie en T.E. : Pourquoi non ! Etude de communication*, 1987p 177- 190

effets de modes. L'efficacité d'une méthode se vérifiera dans la durée, à la lumière de l'expérience.

En 1995 Yves BOURRON et Jean DENNEVILLE²⁵, s'interrogent sur les buts recherchés lors d'une confrontation à sa propre image :

- Aider chacun à travailler son apparence jusqu'à ce qu'elle ressemble à ce que l'on doit offrir à un public, un interlocuteur ou un client ?
- S'identifier à un modèle offert par le mass-média par exemple ? (mon corps correspond-il aux standards de beauté proposés par les magazines ?)
- Trouver son propre modèle qui, fera paraître « l'union de l'esprit et du corps » ? (découvrir qui je suis et ce qui me fait agir pour comprendre mon comportement et l'adapter aux situations)

A travers ce questionnement, c'est le mécanisme complet de l'autoscopie qui devra être étudié afin de vérifier la pertinence de son utilisation pour l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant car il ne s'agira pas de travestir leur personnalité ni de les pousser à ressembler à des modèles établis mais bien de les aider à trouver leur propre interprétation de ces techniques d'accueil.

Chapitre - .4 Principe de l'autoscopie

L'exercice de l'autoscopie « consiste à filmer des individus en situation d'expression et de communication, de façon à ce qu'ils puissent se voir et analyser leur comportement à des fins d'amélioration »²⁶

Il se déroule donc en deux temps :

- La prise de vue à partir de jeux de rôle ou de simulations de situations professionnelles
- Le visionnement et l'analyse des scènes filmées

²⁵ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p 15

²⁶ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p 13

1 Comme sur la scène d'un théâtre, simuler une situation professionnelle

L'autoscopie c'est d'abord la phase d'enregistrement de la prestation. Images et sons, à condition qu'ils soient fiables, constituent une donnée objective, une référence impartiale face aux ressentis, impressions, a priori, par définition subjectifs de la personne filmée et des autres membres du groupe²⁷. Le filme fixé sur la pellicule d'un jeu de rôle pourra être vu et revu de façon infinie et pourra ainsi être étudié de façon objective. Le souvenir qu'ont les participants ou les observateurs de ce même jeu de rôle, ne permettra pas le même exercice car sujet aux interprétations de chacun et au tri, conscients ou pas qu'exerce la mémoire. Pour cela l'autoscopie emprunte au théâtre et au cinéma. Les participants jouent une scène écrite par le formateur. La scène est filmée. S'ils en improvisent une partie des dialogues, ils le font selon un scénario écrit étape par étape dans un décor et des costumes qui se voudront les plus réels possibles. Chacun des participants devra avoir un rôle, qu'il soit acteur en jouant un client ou serveur en simulant une situation professionnelle, observateur chargé de noter point par point la bonne exécution du scénario ou encore preneur de vue. Le formateur étant garant de la mise en scène et le plus souvent régisseur chargé de l'organisation globale.

Comme le souligne Dominique ALVAREZ le personnel de restaurant est en perpétuelle représentation²⁸ et pour lui permettre d'intégrer les différentes composantes à la fois physiques et psychologiques de son personnage le recours aux techniques de théâtre semble être une nécessité. Ce premier recours au Théâtre à travers les jeux de rôles est une aubaine dans l'exercice de l'autoscopie car comme le précise Melchior SALGADO, « quand on est acteur on apprend mieux. Les techniques théâtrales favorisent le développement personnel du formé en lui donnant un rôle actif et en le replaçant au cœur du dispositif de formation ». ²⁹

²⁷ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo*, Paris, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p 68

²⁸ ALVAREZ D. *cours de culture disciplinaire, servir sur la scène d'un théâtre* Master MEEF HR 2013

²⁹ SALGADO M. *Le théâtre, un outil de formation au management*, Revue française de Gestion 2008, n° 181 p. 77-96

Le théâtre attribue à chaque participant devenu acteur un rôle. Sur ce point, MORENO,³⁰ nous apporte des précisions sur le rôle et le définit comme l'ensemble des conduites et des comportements attendus d'une personne occupant une position sociale déterminée. Rôle et statut social sont donc directement liés. C'est une manière d'être et d'agir que l'individu assume au moment précis où il réagit à une situation donnée dans laquelle d'autres processus, personnes ou objets sont engagés. Il classe les rôles individuels en trois catégories principales :

- Les rôles psychologiques, le mangeur, le dormeur...
- Les rôles sociaux et sociaux professionnels mère, père, enfants, médecin, professeur (on pourrait rajouter personnel en contact ou simple client...)
- Les rôles psychodramatiques : rôles choisis au cours d'un psychodrame ou d'un jeu de rôles : les personnages joués par des « acteurs » à l'occasion d'une simulation de situation professionnelle par exemple.

C'est en enfilant tour à tour le costume du client ou celui du serveur que l'élève pourra ainsi mieux ressentir à la fois ce que les clients attendent d'un serveur et ce que le serveur peut apporter à un client. Cela pourrait lui permettre grâce à sa faculté d'adaptation et à la réflexion qu'il mènera sur sa prestation, d'intérioriser son rôle de serveur car, comme le dit MORENO, « l'homme possède en lui un potentiel qui reste inexploité et cette situation de sous-emploi s'applique aux rôles. Faute d'audace et de confiance, nous nous satisfaisons d'un nombre limité de rôle alors qu'il nous suffirait de prendre les moyens adéquats pour élargir notre champ ». Gageons que le théâtre puisse être un moyen adéquat pour parvenir à élargir le champ de nos élèves leur permettant ainsi de mieux comprendre les attentes du client et par là même d'adapter leurs méthodes pour parvenir à les satisfaire. Le jeu semble permettre aux élèves à la fois d'adopter leur statut de serveur mais aussi d'en expérimenter les dialogues, les gestes, les comportements. Car, comme le rappelle Melchior SALGADO, « Grâce aux identifications successives à des rôles différents, le théâtre favorise une meilleure compréhension des problèmes des autres, il apprend à intérioriser la personnalité de l'autre et à accepter les différences. Ainsi, fondée sur la mimesis³¹, l'approche théâtrale

³⁰ MORENO, *Psychothérapie de groupes et psychodrame* p 80 1975

³¹ *Mimésis* : Terme tiré de la poétique d'Aristote et qui définit l'œuvre d'art comme une imitation du monde tout en obéissant à des conventions.

peut contribuer à l'épanouissement psycho-affectif et intellectuel de l'individu, et l'aider à maîtriser la présence physique, l'image corporelle, la prise de distance ou le rapprochement à l'égard des autres. »³²

2 L'utilisation des images : l'analyse

Vient ensuite l'heure de visionner les images, de soumettre sa prestation aux regards des autres mais surtout à son propre regard. Tour à tour les prises de vues vont être étudiées sous un angle précis défini par le formateur. L'exercice laissera part à la sémantique, les mots du groupe devant exprimer le degré de réussite de chacun des participants permettant ainsi l'analyse de la prestation.

Yves BOURRON et Jean DENNEVILLE précisent³³ : « L'autoscopie c'est ensuite le visionnement : la chance de recevoir son image sur écran, d'entendre sa voix. La première fois surtout, c'est un grand choc. Ce moment de vérité, cette confrontation à soi-même, permet à l'intéressé de se découvrir, de se reconnaître pour s'accepter en situation d'expression. On découvre des défauts, des qualités que l'on ne se connaissait pas, mais aussi des difficultés que l'on ignorait. C'est le temps de la surprise, de l'étonnement mais aussi de la dénégation³⁴. » et de poursuivre : « L'image n'a pas de vertu opératoire immédiate, il faut lui adjoindre la parole, et c'est d'abord l'affaire de l'intéressé lui-même. Parler devant son « maître », devant ses pairs, analyser l'image, la commenter par tâtonnements successifs, dégager ce qui fait la pertinence ou la fragilité de tel ou tel geste »³⁵

Pour Michel LECOINTE, « la vidéo est un miroir qui enregistre l'image qu'on lui offre, mais un miroir à mémoire, un miroir qui peut régurgiter les images... à volonté, avec arrêt sur telle image ou dans la continuité du flux iconique »³⁶

³² SALGADO M. *Le théâtre, un outil de formation au management*, Revue française de Gestion 2008, n° 181 p. 77-96

³³ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p 69

³⁴ *Dénégation : Fait d'énoncer une pensée, un désir en niant son contenu ou en ne le reconnaissant pas pour sien. (Il s'agit pour le moi de prendre conscience intellectuellement d'une partie du refoulé [représentation] tout en maintenant dans l'inconscient l'affect qui lui est lié.)*

³⁵ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p 147

³⁶ LECOINTE M. *Vidéo-formation : miroir, mémoire, pouvoir...* in Revue française de pédagogie, Vol. 72, 1985. P 34

Il convient maintenant d'utiliser ces images à des fins pédagogiques. Une image seule ne suffit pas. C'est l'utilisation qui est faite de l'image, son commentaire qui permettra le décryptage, l'analyse et donc l'utilisation. Et Yves BOURRON et Jean DENNEVILLE de poursuivre: « Enfin, vient l'heure de l'analyse de la prestation enregistrée. Au-delà des impressions d'ensemble, le stagiaire a la possibilité de procéder à un bilan critique »³⁷. L'analyse consiste à passer systématiquement en revue les différents éléments constitutifs de l'expression pour Michel LECOINTE le seul regard sur sa propre image ne permet pas d'apporter à la compréhension de la prestation. C'est la parole du tiers, qui aide à l'exploration de ces images par la verbalisation, la discussion, la mise en commun et en question des observations et des hypothèses. Le langage est l'outil d'analyse et d'intellection, d'organisation et de communication. « Une image vaut 10 000 mots... dans pas mal de domaines y compris dans le fait de donner à voir des pratiques pédagogiques mais elle ne supprime pas le poids des mots, l'importance du commentaire »³⁸. Quand il s'agit de viser à une prise de conscience et à une évolution, verbaliser est indispensable.

« Toute analyse d'une reconnaissance qui ne s'inscrit pas dans le champs du langage reste incompréhensible sauf à se supporter d'une simple intuition. Les sémiologues confirment de leur côté l'impuissance de l'image faiblement codée à 'signifier' en dehors du truchement de la langue »³⁹

Toute la réussite d'une séance d'autoscopie repose donc sur l'équilibre entre l'image et la parole, le jeu et l'analyse, sur un participant/élève tour à tour acteur puis critique, sur un professeur/animateur/formateur régisseur, metteur en scène puis animateur, analyste et enfin évaluateur. Chacun des ingrédients a son importance et mérite d'être dosé avec soin.

Chapitre - .5 Les ingrédients d'une bonne autoscopie

Toutes les approches pédagogiques, plus encore celles qui prétendent viser la modification du comportement exigent la maîtrise d'une méthodologie. L'autoscopie

³⁷ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p 69

³⁸ LECOINTE M. *Vidéo-formation : miroir, mémoire, pouvoir...* in Revue française de pédagogie, Vol. 72, 1985. P 35

³⁹ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p 32

n'échappe pas à cette loi. Il faut des objectifs, une organisation cohérente des jeux, une politique de prises de vues, une stratégie dans l'analyse, un retour à l'expérience⁴⁰

Une organisation rigoureuse, des méthodes, des objectifs, un groupe, sont indispensables pour une bonne utilisation de l'autoscopie car « L'image vidéo n'est qu'un feed-back parmi d'autres, une observation qui ne prendra tout son sens et toute sa valeur qu'accompagnée d'autres types d'observations (préparée, non préparée, focalisée sur tel ou tel aspect, utilisant ou pas des outils...). L'outil par lui-même apporte peu s'il n'est intégré à un dispositif, situé dans une méthodologie.»⁴¹

1 Les objectifs

De l'objectif à l'évaluation : Comme pour une séquence pédagogique classique, le professeur devra définir de façon rigoureuse l'objectif qu'il souhaite atteindre, les objectifs intermédiaires, le nombre de séances nécessaires pour y parvenir ainsi que les critères d'évaluation. L'autoscopie quant à elle, sera une méthode pédagogique, parmi d'autres, utilisée pour permettre d'atteindre ces objectifs, à travers un jeu de rôle qui sera filmé et fera l'objet d'une analyse.

Il faudra définir de façon précise chaque étape de la technique à acquérir en posant des objectifs précis. « Ne pas définir ses objectifs, les mêler, ne pas les exposer avec clarté, c'est livrer le groupe aux jeux dangereux des interprétations sauvages et aux jugements de valeur. Des objectifs précis découlent la cohérence dans la prise de vue, le choix du matériel, les techniques d'analyses, les grilles, etc... »⁴²

Une séance d'autoscopie ne peut suffire à former de façon complète un élève aux techniques d'accueil. Plusieurs séances seront nécessaires et chacune d'elle devra parvenir, à travers des objectifs précis fixés à l'avance par le formateur et explicités aux élèves, à les rendre capable de maîtriser une étape ou un aspect de l'accueil.

Si le jeu de rôle aura permis à l'élève d'intérioriser son rôle de serveur, le visionnement de la prise de vue lui permettra d'analyser sa performance. C'est à partir

⁴⁰ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo*, Paris, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p 54

⁴¹ LECOINTE M. *Vidéo-formation : miroir, mémoire, pouvoir...* in *Revue française de pédagogie*, Vol. 72, 1985. P 33

⁴² BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo*, Paris, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p 61

de ce même visionnement que le groupe et le professeur pourront eux aussi formuler des commentaires et proposer une analyse.

L'analyse ne devra jamais porter sur le sujet lui-même. Afin d'évaluer l'atteinte de l'objectif, il est souhaitable de proposer une grille au moment du visionnement, à la fois au filmé et aux observateurs de façon à ce que l'acquisition de chaque objectif soit analysé sur la base de critères précis⁴³.

Pourtant, si poser un objectif précis et en définir ses critères d'évaluation permet une analyse objective, s'agissant d'évaluer une technique de communication, il s'agira de prendre en considération d'autres critères qui pondéreront l'analyse de cet objectif à travers le prisme d'un « Système ». On parlera alors d'analyse systémique : ainsi, comme le précisent Yves BOURRON et Jean DENNEVILLE, là où l'analyse décompose un phénomène, l'approche systémique tente au contraire de recomposer l'ensemble des relations qui relient les éléments en interaction »⁴⁴. Le recours à l'analyse systémique en communication et dans le cadre de l'accueil en particulier semble incontournable car, comme il a été défini en première partie, l'accueil est un moment de communication privilégié entre deux personnes et afin d'en évaluer la qualité, qui plus est dans la phase qui consiste à former des élèves avec des jeux de rôle, les techniques se doivent d'être évaluées en fonction d'une réponse qu'elles apportent à un besoin. Ainsi, pour évaluer l'action de l'élève-acteur-serveur devra-t-on prendre en considération les réactions des élèves-acteur-clients qui induiront des choix ou des interprétations dans la mise en application d'une technique. En l'espèce, l'approche systémique a élaboré des concepts qui semblent particulièrement opératoires pour ceux qui pratiquent l'autoscopie. Les théoriciens qui ont mis au point cette théorie sont connus sous le nom de l'école de Palo Alto⁴⁵ : pour eux tout est communication.

⁴³ CINOTTI Y., DOUILLACH D., MASSON Y, *Enseigner l'hôtellerie restauration*, Jacques Lanore, 2002 p 84

⁴⁴ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo*, Paris, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p 61

⁴⁵ *L'école de Palo Alto* désigne un groupe de chercheurs qui, dans une petite ville proche de San Francisco, ont mis en évidence dans les années 70 tout l'intérêt que pouvait apporter la cybernétique aux sciences humaines.

2 L'organisation de la séance

Avant la séance proprement dite le travail du professeur est conséquent car il devra concevoir sa séance d'autoscopie. L'organisation dictera les méthodes pédagogiques à utiliser la succession des étapes, la mise en scène des jeux de rôle, leur durée, leur distribution, l'organisation des phases d'analyse, le moment pour la synthèse.

Le professeur devra :

- Fixer le ou les objectif(s) de la séance.
- Déterminer, en plus de l'autoscopie quelle méthode pédagogique il va utiliser en fonction des objectifs mais aussi du temps dont il dispose et des élèves eux-mêmes (l'organisation sera forcément différente s'agissant d'élèves ou d'employés de restaurant en formation continue).
- Prévoir le rôle de chacun tout au long de la séance : une séance d'autoscopie est une séance de pédagogie active où chaque élève sera de façon successive acteur, caméraman, observateur. La distribution se fera en fonction de critères bien précis. Le professeur pourra faire le choix des élèves en fonction d'un tirage au sort, par volontariat...⁴⁶
- Choisir la mise en scène en fonction de l'objectif précis à atteindre : accueil à la porte ou accueil à table, clients pressés ou clients habitués... où se situera l'espace de jeu : dans le lieu habituel de façon à simuler une situations professionnelle fidèle à la réalité ou sur une « scène » favorisant ainsi l'expression du « rôle » laissant plus de place à la créativité.
- Déterminer l'espace et les méthodes d'analyse qui « devront permettre à chacun des participants d'exercer leur propre fonction d'analyste. »⁴⁷

3 Les méthodes

La méthode qui semble être la plus efficace s'agissant d'animer une séance autoscopie paraît être une méthode inductive, préconisée par Yves BOURRON et Jean DENNEVILLE utilisant des allers-retours entre phases de découverte, puis de prise de

⁴⁶ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p 55

⁴⁷ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p 61

conscience et enfin d'analyse, se basant sur l'alternance entre jeux de rôle et le visionnement.⁴⁸

C'est grâce un jeu de questionnement dirigé ou semi dirigé que le formateur amènera peu à peu les élèves à déduire les différentes phases de l'accueil puis à en dégager les éléments importants. Ainsi, au fur et à mesure de la progression des séances, de l'avancement du travail, au fil de l'alternance des jeux de rôles et des visionnements les élèves seront capable d'identifier à la fois les différentes phases de l'accueil mais aussi chacune de ses composantes :

- Le langage verbal : les mots : politesse, courtoisie, langage positif ;
- Le langage para-verbal : présentation physique (tenue, hygiène, bijoux) la distance interpersonnelle, le langage corporel (sourire, regard, gestes, postures) ;
- La synchronisation : le fait d'adapter son langage verbal et para-verbal à son interlocuteur ;
- L'écoute active ;
- Les attitudes à adapter en fonction des situations et des interlocuteurs ;⁴⁹

Grace à la méthode inductive, tout ce qui était naturel lors des premiers jeux devient peu à peu posé, la spontanéité laisse la place à la réflexion. L'élève comprend pourquoi il a agi. Son action prend un sens et lui permet ainsi d'appréhender la technique de façon consciente et globale.

4 Politique de prise de vue et analyse

Filmer, c'est choisir, et il n'y a pas de choix neutres.

Il y a des politiques plus ou moins bonnes de prise de vue : trouver un juste équilibre entre la nécessaire exigence d'images de qualité et le risque de fabriquer du sens avec la caméra sont les deux pôles entre lesquels oscille sans cesse l'utilisateur de la vidéoscopie⁵⁰. Où positionner la caméra et comment l'utiliser afin de favoriser à la fois la

⁴⁸ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo*, Paris, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p 55

⁴⁹ CINOTTI Y. *L'accueil : l'autre déficit français*. Paris : l'Harmattan, 2014, p 31

⁵⁰ MEESCHAERT J.P. *Vidéoscopie, oui, mais... Etudes de communication*, 1987 p 173

qualité de l'image pour son utilisation mais aussi en tenant compte du fait que « le cadrage influe sur l'analyse »⁵¹.

Une séance de formation filmée exclusivement en gros plan entraîne généralement une part importante de jugements de valeur. Contrairement au son qui capte les informations de façon linéaires et exhaustives, chaque cadrage isole, resserre, polarise, souligne. Chaque plan est un choix. Le cadrage doit être cohérent avec l'exercice filmé⁵² Il y a des cadrages qu'on doit éviter, d'autres qui pourront permettre à chacun de saisir la portée de ce qui est en train de se dérouler. La compréhension de la situation dictera au cadreur la conduite à tenir.

Au-delà du sens des images, la politique de prise de vue doit favoriser l'émergence d'images. Pour cela Jean-Pierre MEECHAERT propose que la caméra soit la plus visible possible, pour lui, elle offre ainsi la possibilité aux étudiants de se retrancher derrière l'alibi de la mise en scène, leur permettant de mieux vivre la confrontation à leur image, tout en favorisant l'émergence des rôles sociaux habituels derrière les rôles de composition. L'introduction et la visibilité de l'outil vidéo permet un renforcement de cet effet spectacle puisque ce médium télévisuel est plus perçu comme lieu d'une mise en scène que comme témoin d'une réalité. En conséquence, selon lui, la thèse selon laquelle il faut minimiser la place de l'outil est négative car c'est par une introduction en catimini du matériel vidéo dans l'appareillage pédagogique qu'on renforce le sentiment de malaise... et d'inquiétude.⁵³

5 Le groupe

Qu'il s'agisse de la réalisation de la simulation de la situation professionnelle ou de son visionnement, chacune des étapes de l'autoscopie se fait dans le cadre d'un groupe. Se livrer ainsi à nu au regard des autres implique un climat rassurant, de confiance, de respect, où l'on se sente en sécurité favorisant ainsi l'expression de chacun tant dans l'interprétation de son rôle que dans sa prise de parole. Il appartiendra au professeur/formateur/animateur de créer ce climat.

⁵¹ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p 58

⁵² BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p 58

⁵³ MEECHAERT J.P. *Vidéoscopie, oui, mais...* Etude de communication, 1987 p 170

Michel LECOINTE propose une technique qui permet d'instaurer ce climat propice à une bonne utilisation de l'autoscopie au sein d'un groupe « ... de donner, dans le dispositif, une tâche à chaque membre du groupe de vidéo-formation et de faire tourner ces tâches »⁵⁴. Ainsi, la rotation des tâches favorise à la fois l'implication et la distance dans tous les rôles puisque chacun les occupera successivement et sera acteur, cadreur ou observateur. On n'a plus un cobaye et un groupe de spectateurs critiques mais un groupe solidaire, un groupe ressource et aide. Chacun visionnera sa prestation en même temps que les autres membres du groupe, au sein du groupe. Quand les rôles tournent et qu'on est successivement partenaire et observateur, derrière et devant la caméra, on diminue les risques d'exhibitionnisme et de voyeurisme, on offre la possibilité d'un regard solidaire, d'un appui et d'une aide de groupe.

Nous l'avons vu, la réussite d'une séance d'autoscopie résulte de ce climat de groupe qu'il appartiendra au talent du formateur de créer. A ce sujet, Irène PRAX et Monique LINARD préconisent « Ou'il soit compétent non seulement en didactique, mais aussi en direction de groupe »⁵⁵

6 L'organisation des jeux

Le Professeur/animateur devra veiller à la mise en scène. Effectuer le choix des élèves qui réaliseront les prestations, déterminer qui tiendra la caméra, le temps que durera la prise de vue, les décors, les costumes, les consignes qu'il donnera aux élèves leur permettant d'expérimenter tel ou tel objectif.

C'est en grande partie sur cette organisation que s'appuya la réussite de la séance. Ici deux écoles opposent leurs points de vue. De son côté, Yves CINOTTI⁵⁶ préfère parler de simulation de situation professionnelle plutôt que de jeux de rôle s'agissant de la formation du personnel en contact. Même si il opère plusieurs parallèles entre la scène où évolue le personnel en contact et la scène d'un théâtre, il préconise de s'inspirer des situations les plus courantes, que le jeu soit « psychologiquement fidèle » aux situations futures et qu'il intègre la dimension technique de la situation. De son côté, Jean-Pierre

⁵⁴ LECOINTE M. *Vidéo-formation : miroir, mémoire, pouvoir...* in Revue française de pédagogie, Vol. 72, 1985. pp. 33-34

⁵⁵ LINARD M. PRAX I. *Image vidéo, Images de soi ou Narcisse au travail*. Paris, Dunod 1984 234 p 34

⁵⁶ CINOTTI Y. *La psychologie du personnel en contact*. Culture disciplinaire, Master MEEFHR 2013

MAEESHAERT préconise au contraire de privilégier l'aspect ludique et fictif car, dit-il : « ces situations fictives et ludiques même si elles peuvent parfois limiter le degré d'implication et faire obstacle à la capacité d'analyser, constituent de puissants 'fusibles' dans le processus de confrontation à l'image de soi. »⁵⁷

Pourtant, malgré cette différence d'approche, il s'agit bien de positionner nos élèves dans un rôle afin de leur enseigner une technique : Dominique CHALVING en 1999 précise que « Les mises en situation peuvent être directement liées au poste de travail, ou porter sur des contextes non professionnels. Dans le jeu de rôle, chacun peut toujours dire qu'il a joué la situation comme un acteur, mais que lui n'aurait jamais agi ainsi dans un contexte professionnel »⁵⁸. Le mixage avec une mise en situation réelle permet au stagiaire de jouer spontanément comme il pense qu'il convient d'agir dans le cas présenté. L'exercice du théâtre ou de la simulation de situation professionnelle permettra de travailler les techniques d'improvisation, le travail corporel, le travail sur la voix, sur les émotions, sur la mise en scène (le positionnement par rapport à la table, au client).⁵⁹

Les résultats de l'exercice du jeu de rôle ou de la simulation de situations professionnelles seront optimisés par l'utilisation de la vidéo qui va filmer les scènes leur permettant ainsi d'être visionnées et évaluées. Et MEESCHAERT de dire : « je partirai de la perspective de la représentation théâtrale (...) pour avancer l'idée que loin de nous gêner, la possibilité offerte à l'étudiant de se retrancher derrière l'alibi de la mise en scène lui permet de mieux vivre la situation de confrontation à son image »⁶⁰ donc, jouer un rôle peut aider à la compréhension du personnage que l'on incarne et permet de donner un sens à la méthode. Ainsi, grâce au théâtre, on ne demande pas aux élèves d'appliquer strictement une méthode mais d'en intérioriser les tenants et les aboutissants. Cette implication et cette compréhension active provoquée par l'utilisation du jeu de rôle permettra également une analyse plus fine du travail réalisé lors du visionnage des prises de vue.

⁵⁷ MEESCHAERT J.P. *Vidéoscopie, oui, mais... Etude de communication, 1987p 168*

⁵⁸ CHALVING D., *Méthodes et outils pédagogiques, ESF éditions, 1999.*

⁵⁹ SALGADO M. *Le théâtre, un outil de formation au management*, Revue française de Gestion 2008, n° 181 p. 77-96

⁶⁰ MEESCHAERT J.P. *Vidéoscopie, oui, mais... Etude de communication, 1987p 169*

7 L'analyse

Une fois les prises de vues effectuées, vient le temps de l'analyse. Il conviendra d'organiser la séance de façon à tirer parti de tout ce vécu, de favoriser l'émergence du discours, et l'implication effective de tous les participants. La prise de parole ne devra pas aboutir à des commentaires mièvres ou anodins mais bien, permettre à chacun d'exercer sa propre analyse, ce qui est le but d'une séance d'autoscopie. Ce n'est plus le formateur qui détient le pouvoir, il est réparti entre tous.⁶¹

« De l'animateur on attendra la méthode et les grilles d'observation ; il est également garant de l'efficacité dans l'analyse. A l'occasion il doit rectifier les erreurs, relativiser les propos exagérés, combler les oublis. Si il est parfois nécessaire que ce qui est dit doit être dit... l'esprit dans lequel cette parole s'inscrit doit permettre à tous de se sentir valorisé, de gagner en assurance, en confiance et en perspective de progression »⁶²

« ...Le problème majeur étant d'avoir prise sur le discours des tiers de façon à éviter qu'il soit purs discours sur l'autre en tant qu'être mais plutôt paroles sur le processus de communication mis en œuvre »⁶³

Pour cela, Françoise PEYROLLE⁶⁴ conseille d'éviter toute irruption du vécu vertical, c'est-à-dire du passé individuel propre à chaque acteur (...) et de centrer les explicatifs du comportement sur le plan horizontal, c'est-à-dire relationnel, communicationnel des faits observés »

Le formateur pourra atteindre cet objectif en donnant des règles strictes : plus il sera ferme sur la méthode plus il pourra être libéral sur le contenu de ce qui est dit et respectueux de la liberté des échanges.⁶⁵

L'analyse devra porter sur l'exercice effectué, sur la technique étudiée, pas sur l'individu lui-même. Voilà la première règle à fixer. Rappeler aux participants que le respect est de mise, que les remarques ne devront pas être blessantes, les propos mesurés et que seules les techniques à travers leurs mises en œuvre par les participants devront faire l'objet d'un commentaire. « Méfions-nous de l'effet analogique qui

⁶¹ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991* réédité en 1995 p 61

⁶² BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991* réédité en 1995 p 69

⁶³ MEESCHAERT J.P. *Vidéoscopie, oui, mais... Etudes de communication, 1987* p 171

⁶⁴ PEYROLLE Françoise, *le vidéo feed-back in Revue pédagogique EXPRESSION n°82- 1982* p 62, 63

⁶⁵ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991* réédité en 1995 p 63

assimilerait l'image de la personne à la personne elle-même »... « Méfions-nous également de l'effet métonymique qui assimilerait un geste au comportement total »⁶⁶
Il ne s'agira pas de dire « tu joues avec tes doigts, tu es quelqu'un d'anxieux ! » mais, en observant tes doigts, on peut constater que la scène vécue provoque chez toi un sentiment d'anxiété »

Pour cela, les auteurs préconisent l'utilisation de grilles sur lesquelles les critères d'évaluation auront été établis et permettront une analyse objective du travail.

Afin d'harmoniser la prise de parole le formateur devra, dans sa stratégie, en premier lieu, donner la parole à la personne filmée qui sera plus à même de procéder à des commentaires critiques. Il reviendra ensuite au formateur/animateur de pondérer son discours et de rappeler les objectifs et leur critères d'appréciation avant de donner la parole au reste du groupe. Il lui appartiendra enfin d'effectuer une synthèse de tout ce qui a été dit.

8 Le formateur

Formateur/animateur/professeur... Il occupe le rôle central dans le dispositif d'autoscopie. C'est à lui qu'appartiennent le choix des objectifs, de l'organisation de la séance, de la distribution des rôles, le choix des prises de vue, l'animation et la médiation dans l'analyse, les critères d'évaluation. C'est sous son contrôle et sa responsabilité que se déroule la séance. C'est donc un outil très précis et dont l'utilisation n'est pas dénuée de risques qu'il devra manipuler. Un outil qui nécessite d'y être formé.

« Faire en sorte que dans le jeu des regards et des paroles multiples, les individus qui se prêtent aux exercices d'autoscopie deviennent sujets observateurs et ne restent pas seulement objets d'observation, telle est la première responsabilité des formateurs. Or, le va-et-vient entre l'enregistrement qui capte l'image et la diffusion qui la restitue, pose des problèmes complexes :

- Quelle incidence a la première perception de l'image de soi pour le stagiaire : choc, révélation, plaisir ?

⁶⁶ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo*, Paris, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p 61

- Quelle efficacité intrinsèque cette confrontation possède-t-elle : as-t-elle une capacité opératoire immédiate induisant un changement possible dans les attitudes, le comportement, la relation ?

Quels sont les apports et les risques posés par les interprétations diverses du sujet filmé et des observateurs ? Jusqu'où aller et avec quel contrôle ? »⁶⁷ Ces interrogations devront être présentes à chaque instant à l'esprit du formateur.

Pour Irène PRAX et Monique LINARD, « Il est certain que, l'aspect de catalyseur psychologique de l'image de soi exige des précautions d'usage et une formation spécifique des animateurs qui dépasse largement l'aspect purement technique de la vidéo⁶⁸. Que le formateur se soit « lui-même soumis à cette formation et aux effets de l'instrument avant de pouvoir l'utiliser sur les autres »⁶⁹ de façon à ce qu'il puisse être attentif à son propre regard, reconnaître les effets sur lui-même de l'outil, suppose une formation, et une formation dans/par la pratique sur les risques et danger d'une mauvaise utilisation de l'autoscopie. Qu'il soit compétent non seulement en didactique, mais aussi en direction de groupe »⁷⁰ « Si, en même temps qu'un rôle traditionnel de transmission des savoirs organisés, il apparaît que tout formateur a également une fonction indirecte de facilitation socio-affective et d'élucidation méthodologique à assurer, ne serait-ce que pour parvenir à transmettre correctement les savoirs désirables, sa formation devrait en tenir compte. Il devra donc être entraîné à une triple fonction, l'informatrice, la méthodologique et la socio-affective, de façon non exclusivement théorique, mais aussi ' en situation ' pour être en mesure d'en saisir les interactions complexes ». ⁷¹ Il s'agit pour ces auteures que l'enseignant maîtrise non seulement les contenus disciplinaires et la façon de les transmettre, mais, s'agissant de l'autoscopie, qu'il maîtrise les conséquences sociales et affectives que le visionnement de sa propre image peut entraîner. Pour l'appréhender, elles proposent que les professeurs soient eux-mêmes soumis à des séances d'autoscopie.

⁶⁷ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo*, Paris, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p29

⁶⁸ LINARD M. PRAX I. *Image vidéo, Images de soi ou Narcisse au travail*. Paris, Dunod 1984 234 p 107

⁶⁹ LINARD M. PRAX I. *Image vidéo, Images de soi ou Narcisse au travail*. Paris, Dunod 1984 234 p 34

⁷⁰ LINARD M. PRAX I. *Image vidéo, Images de soi ou Narcisse au travail*. Paris, Dunod 1984 234 p 34

⁷¹ LINARD M. PRAX I. *Image vidéo, Images de soi ou Narcisse au travail*. Paris, Dunod 1984 234 p 35

Pour Jean-Pierre MEESHEART, Cet outil est tellement délicat qu'il nécessite de la part de celui qui l'utilise un regain de prudence et une grande rigueur dans le choix des exercices proposés et dans l'élaboration des critères d'observation et des objectifs et une grande maîtrise aussi dans la conduite des groupes que l'on confronte à cette technique⁷².

S'agissant des participants, Martine HEDOUX, relate des expériences lui ayant permis d'affirmer que le formateur se doit de rassurer les participants sur l'utilisation qui sera faite des prises de vues réalisées. Afin de répondre à leur questionnement, légitime, « que feras-tu des bandes ? »⁷³ Il convient de rappeler la loi « l'enregistrement ne peut être utilisé qu'à l'occasion de ce cours et doit être effacé après, afin de préserver la vie privée des élèves et leur droit à l'image »⁷⁴

Nous le comprenons, le recours à l'autoscopie peut comporter des risques. Si une séance d'autoscopie est mal conduite, elle pourra s'avérer inutile, ce qui est le risque de toute séance pédagogique mal préparée ou mal réalisée, mais, ce qui rend l'autoscopie singulière dans son utilisation, c'est qu'une séance d'autoscopie mal conduite pourra se révéler dangereuse.

Et Yves BOURRON et Jean DENNEVILLE de conclure : « ...l'utilisation de l'autoscopie est riche, séduisante mais complexe. Ce n'est pas commettre un manque de confiance vis-à-vis de nombre de formateurs d'entreprise que de souligner son danger si on ne possède pas une formation psychologique suffisante... sa pratique dans un contexte professionnel est à utiliser avec précaution »⁷⁵ nous aborderons au cours du chapitre suivant, les bases de cette formation psychologique permettant d'éviter simplement ces risques.

Chapitre - .6 Les risques et les dangers d'une mauvaise utilisation de l'autoscopie

Depuis 20 ans que l'autoscopie est devenue, dans l'entreprise, un auxiliaire de formation, cette approche s'est banalisée. Le matériel autrefois complexe à mettre en

⁷² MEESCHAERT J.P. *Vidéoscopie, oui, mais... Etude de communication*, 1987p 173

⁷³ HEDOUX M. *L'autoscopie en T.E. : Pourquoi non ! Etude de communication*, 1987p 177- 190

⁷⁴ FRUSCETTA JL, MORLET B, *Accueil, service et commercialisation en restaurant, Bac Pro, Bac tec, MAN, Lanore 2002, p 279*

⁷⁵ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo*, Paris, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p 16

œuvre est devenu simple et fiable. La caméra entrée dans les foyers sous la forme du caméscope a perdu l'aspect magique des premiers temps. Néanmoins un risque demeure. Cette accoutumance à la technique ne minimise pas les aspects inhérents à l'autoscopie et à la confrontation avec l'image de soi. Par ailleurs, la simplicité d'utilisation de l'outil ne doit pas conduire l'animateur à une absence de rigueur dans la définition des objectifs, la mise en place des exercices, la conduite de l'analyse.⁷⁶

1 Narcisse ou l'effet miroir : Violence de la confrontation à sa propre image

L'exercice de l'autoscopie confronte le participant à ce qu'il a de plus intime : son image. Et cette confrontation peut-être violente voire entraîner des blocages. Ce que la vidéo lui mettra sous les yeux, c'est ce qu'il ne peut voir : son comportement, ses attitudes, ses mimiques, son occupation de l'espace, sa gestuelle, les relations tissées entre voix, regard, attitudes, vêtement.⁷⁷

Ce que la vidéo laissera entrevoir — et parfois de façon insupportable — c'est l'écart (habituel et vital !..) entre l'image idéale de soi et un certain nombre de traits de l'image « réelle » de soi qu'on s'applique à ne pas voir, qu'on a censurés ou refoulés et qu'on continuera éventuellement à nier, à justifier, ou à expliquer par des raisons externes à soi. Si la vidéo permet une distance de soi à soi, si elle est un miroir décalé, elle peut introduire à la conscience et à la relativisation de la « différence de soi à soi » qui fait partie du désir à jamais insatisfait, du drame existentiel de chacun de nous qui n'est et ne sera jamais celui qu'il rêve être. Quand l'écart est trop grand et prend des dimensions pathologiques, les défenses et les refus devant la vidéo, les blocages après le visionnement émanent de cette différence redoutée ou entrevue. C'est qu'il y a alors risque de déni de l'image de soi, de rupture d'unité et d'identité...⁷⁸

Ce phénomène est provoqué par la source même de la construction de l'image de soi : Dans l'histoire de l'humanité comme dans l'évolution du petit enfant, le rôle du

⁷⁶ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo*, Paris, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p 155

⁷⁷ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo*, Paris, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p 154

⁷⁸ LECOINTE M. *Vidéo-formation : miroir, mémoire, pouvoir...* in Revue française de pédagogie, Vol. 72, 1985. pp. 33

miroir est important pour la connaissance de soi, la prise de conscience de son image.⁷⁹ Pour Freud, dans une perspective analytique, l'image de soi que se construit l'enfant est liée au narcissisme, c'est-à-dire à l'investissement de la libido sur le corps comme objet dans un premier temps (narcissisme primaire), sur le moi ensuite (narcissisme secondaire). Ce deuxième stade n'abolissant pas le premier mais englobant le corps dans le système de liaison et d'organisation de l'ensemble des représentations et des images du corps et du moi entre elles. A cet apport initial de Freud, Lacan ajoutera l'expérience, selon lui capitale, du stade du miroir pour la construction de l'image du corps : bien avant que l'enfant ait la maîtrise de son corps, le miroir lui renvoie une image globale et unifiée de son corps.⁸⁰

Si se voir en vidéo permet au formé d'appréhender de façon active et impliquée une méthode, cette technique peut se révéler traumatisante. L'expérience qui nous confronte à notre image renvoie à la psychanalyse et à la constitution de la personnalité de chacun. De mauvais choix en terme de prises de vue, forcer un participant qui serait réfractaire à l'exercice, ne pas fixer d'objectif précis, ne pas cadrer l'analyse peut conduire à des résultats désastreux aux antipodes de l'objectif initial d'une séance d'autoscopie.

Nous pouvons faire ressortir que la pratique de la vidéo ne pose pas seulement des problèmes technologiques et opératoires, mais aussi des problèmes psychologiques. En effet, l'identité même de la personne est mise en jeu, donc l'ensemble de sa personnalité ».⁸¹ « L'image de soi frappe directement au point le plus vulnérable de l'individu- son identité - qui n'est qu'équilibre précaire et toujours menacé ».⁸²

2 Le pouvoir de l'image : Attention aux apprentis sorciers

Malgré ces risques, certains formateurs se conduisent comme des apprentis sorciers et considèrent le fait d'utiliser l'image des autres comme un pouvoir.⁸³

⁷⁹ LECOINTE M. *Vidéo-formation : miroir, mémoire, pouvoir...* in Revue française de pédagogie, Vol. 72, 1985. pp. 31-40

⁸⁰ LECOINTE M. *Vidéo-formation : miroir, mémoire, pouvoir...* in Revue française de pédagogie, Vol. 72, 1985. pp. 31-40

⁸¹ LINARD M. PRAX I. *Image vidéo, Images de soi ou Narcisse au travail*. Paris, Dunod 1984 234 p 67

⁸² LINARD M. PRAX I. *Image vidéo, Images de soi ou Narcisse au travail*. Paris, Dunod 1984 234 p 54

⁸³ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p 54*

En l'espèce, Yves BOURRON et Jean DENNEVILLE nous cite des exemples de formateurs ayant provoqué chez leur stagiaires des blocages profonds ou d'autres, où des animateurs utilisent l'autoscopie pour cacher une imprécision dans leurs objectifs pédagogiques ou un manque d'imagination dans la diversité et l'organisation des exercices. Ou encore d'en citer d'autres qui utilisent cet outil pour renforcer leur pouvoir sur un groupe. Et de les dénoncer, transformés en apprentis sorciers par l'utilisation de cet outil sans formation ni préparation. Un tel outil se doit d'être manié avec précaution et de nombreux auteurs préconisent un encadrement strict de cette technique et une formation poussée afin que l'on puisse utiliser l'image précisément pour l'apprentissage/analyse d'une technique et non pour l'étude de l'individu. Il s'agira de fixer les objectifs de façon méthodique, de proposer des jeux de rôles judicieux, d'en capturer une image de qualité permettant une analyse incontestable basée sur des faits avérés.

Un outil ne vaut que par les qualités de celui qui l'utilise⁸⁴

Deux phrases, parmi bien d'autres, de Monique Linard et d'Irène Prax, qui soulignent les risques d'une pratique « sauvage », « anarchique » de l'autoscopie, « instrument non seulement ambivalent, mais aussi dangereux, par les jeux de regard et de pouvoir qu'il instaure ». Et « il importe de ne pas imposer ni provoquer sans précaution un premier choc d'autoscopie »⁸⁵.

Pour éviter le pire, Yves BOURRON et Jean DENNEVILLE proposent d'utiliser leur ouvrage : « qui se présente comme un manuel d'utilisation de l'outil vidéo, à la fois théorique et concret pour que l'autoscopie soit au service de la communication et du formé et non un outil de pouvoir dans les mains du formateur »⁸⁶

3 Fabriquer des clones au lieu de techniciens

Dans certains cas, le recours à l'autoscopie peut avoir comme objectif de faire adopter à un stagiaire le comportement exact d'un exemple montré, de cloner ses attitudes. Nous sommes là dans le domaine de la sécurité sur des chantiers ou dans des

⁸⁴ HEDOUX M. *L'autoscopie en T.E. : Pourquoi non ! Etude de communication*, 1987p 177- 190

⁸⁵ LINARD M. PRAX I. *Image vidéo, Images de soi ou Narcisse au travail*. Paris, Dunod 1984 p 54

⁸⁶ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation* 1991réédité en 1995 p 17

ateliers par exemple où la vidéo aura pour objet de permettre à des stagiaires de maîtriser de façon « rigoureuse » le « bon geste »⁸⁷.

S'agissant de l'utilisation de l'autoscopie dans le cadre de la communication, ce type d'utilisation serait dangereux : Proposer une image en exemple, comme « la » bonne image, la référence, celle de la prestation réalisée par un des participants, un tiers, ou, par le formateur lui-même, reviendrait à former des clones, pas à rendre des individus capables d'utiliser une technique de façon autonome.

Nous l'avons vu l'autoscopie permet d'analyser sa prestation et de la modifier à l'infini. Mais, ce, de manière à maîtriser une technique, à en intérioriser le sens, à rendre son utilisation automatique tout en étant capable de l'adapter à une situation. Comme un musicien, le stagiaire, devra bien évidemment faire ses gammes pour devenir autonome, mais, sa prestation devra donner naissance à l'harmonie où le succès découlera de sa seule interprétation.

C'est Yves BOURRON et Jean DENNEVILLE⁸⁸, qui s'interrogent sur les buts recherchés lors d'une confrontation à sa propre image :

- Aider chacun à travailler son apparence jusqu'à ce qu'elle ressemble à ce que l'on doit offrir à un public, un interlocuteur ou un client ?
- S'identifier à un modèle offert par le mass-média par exemple ?
- Trouver son propre modèle qui, fera paraître « l'union de l'esprit et du corps » ?

S'agissant des techniques d'accueil, cette question devra rester centrale dans l'esprit de tout animateur d'une séance d'autoscopie : permettre au stagiaire, à l'élève de trouver son propre modèle. Si le formateur est tenté ou contraint de passer devant la caméra, ce sera juste pour « être le premier » et entraîner après lui le reste du groupe, impulser la dynamique, en aucun cas pour « être l'exemple ».

Pourtant, si l'autoscopie se focalisera plus sur l'art d'interpréter que sur le besoin de ressembler, elle doit être pratiquée dans un cadre qui, pour être efficace se devra d'être rigide. Et Janine FREICHE⁸⁹ de s'interroger : « Faut-il rejeter cette pédagogie du modèle et proposer aux stagiaires de trouver eux-mêmes leur voie ? Alors, ne risque-t-on pas de

⁸⁷ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991* réédité en 1995 p 147

⁸⁸ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991* réédité en 1995 p15

⁸⁹ FREICHE Janine, « *L'image de soi et le magnétoscope* » article tiré d'Education Permanente

les laisser démunis devant leur propre image, ne sachant pas analyser leurs attitudes ou mettant en valeur les éléments les plus extérieurs, les moins sujets à amélioration ? »

Nous l'avons compris, une fois de plus, le formateur devra jongler avec talent sur les exemples des bons gestes, faire découvrir aux élèves pourquoi certains gestes sont bons et d'autres moins de façon à ce qu'ils puissent non pas reproduire à l'identique mais interpréter une partition.

4 Un groupe qui ne se régénère pas : Le huis clos

Si le recours à « l'image type », image à reproduire est à proscrire, il conviendra toutefois, dans certaines séances d'autoscopie d'avoir recours à d'autres images que les seules du groupe afin d'éviter le huis clos et pousser encore plus loin l'analyse. En effet, certaines séances trop longues ou répétitives avec le même groupe et le même formateur sans l'apport de nouvelles connaissances par de nouveaux médias peuvent entraîner des redondances qui empêchent le groupe d'évoluer. Dans d'autres cas, les images offertes par le groupe sont restreintes et ne permettent pas d'aborder certains points, importants qui permettraient de faire avancer l'analyse. La vidéo de par son mode de fonctionnement offre la possibilité de retours en arrière, arrêts sur image, de relectures infinies et permet de dégager des paradigmes signifiants dans l'enregistrement des étudiants en situation. Il est intéressant de confronter ces images à d'autres paradigmes signifiants empruntés à des documents extérieurs au groupe ⁹⁰ Ainsi, en étudiant les techniques d'accueil, par exemple, à partir d'images réalisées seulement par le groupe, l'analyse pourrait ne pas être complète. L'auteur propose alors d'analyser cette même technique d'accueil à travers le visionnage d'un film réalisé à l'extérieur du groupe afin de pouvoir en appréhender tous les aspects.

« ... en conséquence, si l'on veut éviter de privilégier l'image de soi (du seul groupe) comme objet central de l'analyse, au profit des processus de communication en œuvre dans l'exercice, il est possible d'interférer un document vidéo extérieur au groupe... » ⁹¹ L'image visionnée servira donc à l'analyse, pas d'exemple. Elle pourra d'ailleurs être un contre-exemple.

⁹⁰ MEESCHAERT J.P. *Vidéoscopie, oui, mais...* Etude de communication, 1987p 171

⁹¹ MEESCHAERT J.P. *Vidéoscopie, oui, mais...* Etudes de communication, 1987p 170

C'est Jean-Pierre MEESCHAERT qui propose cette technique qu'il a expérimentée avec ses étudiants et dont il dit « qu'elle a pour avantage de rompre monotonie et d'entraîner les étudiants dans une démarche où l'objet de l'analyse est de moins en moins l'individu (ceux du groupe) mais, de plus en plus les faits (sur lesquels les prestations du groupe n'ont pas pu aboutir) »⁹²

5 Un public passif

L'utilisation de l'image filmée, si elle n'est pas encadrée, peut laisser un public passif devant une image sans que celle-ci puisse livrer ses secrets. Pratiquer l'autoscopie ce n'est pas regarder la télévision. Et Jean-Pierre MEESCHAERT de souligner : « la présence d'un écran de télévision renvoie l'étudiant à des pratiques télévisées auxquelles il est régulièrement habitué et la tentation est grande pour lui de s'installer dans une position de spectateur peu propice à l'analyse »⁹³.

Là encore, pour éviter cela, le formateur devra œuvrer pour insuffler au groupe la dynamique nécessaire à la prise de parole qui permettra l'analyse.

6 Une mauvaise image : utilisation impossible

L'autoscopie utilise des moyens techniques modernes qui se doivent d'être manipulés avec professionnalisme afin de permettre de restituer une image de bonne qualité au risque de rendre son utilisation impossible.

Dans un premier temps pour que l'image serve à l'analyse, le placement de la caméra sera primordial. « les problèmes de latéralisation sont fondamentaux, filmer de face un tennisman ne lui sera d'aucune utilité »⁹⁴ L'image devra offrir un angle de vue qui permettra de saisir, s'agissant de l'accueil par exemple, les gestes importants, les mimiques, le sourire, la portée du regard.

« Dans chaque cas, il faudra se préoccuper de ces paramètres techniques afin de sélectionner un angle de prise de vue, une grosseur de plan, un cadrage adéquat. Il n'y

⁹² MEESCHAERT J.P. *Vidéoscopie, oui, mais...* Etudes de communication, 1987p 172

⁹³ MEESCHAERT J.P. *Vidéoscopie, oui, mais...* Etudes de communication, 1987p 170

⁹⁴ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p 146

a rien de plus vain que l'analyse d'une bande vidéo qui aura été prise d'instinct, sans repère, sans volonté pédagogique explicite »⁹⁵

Dans un second temps, l'image devra être de bonne qualité et permettre à l'élève de se reconnaître. Il faudra, bien évidemment filmer dans de bonnes conditions, avec un matériel en bon état, éviter les contre-jours, prendre garde à la prise de son, afin que l'image soit de bonne qualité et permette à l'élève de s'identifier, se reconnaître. Et Monique LINAR et Irène PRAX de citer : il y a dans tout individu en formation une demande irrépressible de rassurement sur sa perfection⁹⁶. Ou y a-t-il en effet de plus contraire à cette demande que la fabrication d'images de mauvaise qualité ?

Et MEECHAERT de poursuivre, que nos élèves sont intransigeants sur la qualité de cette image car ayant comme point de référence la télévision. Ainsi, selon lui, confronter les élèves à des images de bonne qualité permettrait de « leur donner confiance en eux », et « les aiderait à revaloriser leur image ». Pour lui, c'est aller à l'encontre des objectifs pédagogiques que de fabriquer des images médiocres⁹⁷

Chapitre - .7 Les atouts de l'autoscopie

Nous venons de le voir, la pratique de l'autoscopie peut se révéler dangereuse et engendrer des résultats parfois contraires aux objectifs fixés si elle est pratiquée par des professeurs mal formés.

Cependant, nous allons démontrer dans la partie qui va suivre, que, si cet outil, permet d'enseigner les techniques d'accueil, il permet également d'obtenir des résultats qui peuvent aller au-delà des objectifs initiaux du professeur, si tant est qu'il soit bien formé à son maniement et qu'il l'utilise dans un cadre précis.

1 Une méthode pédagogique active et motivante

Une des principales préoccupations de l'enseignant est de trouver sans cesse les moyens de transmettre son savoir à l'élève de la façon la plus motivante possible.

⁹⁵ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p 146

⁹⁶ LINARD Monique et PRAX Irène *Images vidéo, images de soi, ou narcissisme au travail*, Paris, Dunod, 1984 p 171

⁹⁷ MEECHAERT J.P. *Vidéoscopie, oui, mais...* Etudes de communication, 1987 p 170

Parmi les différents courants dont il peut s'inspirer pour y parvenir, celui de la pédagogie active semble donner d'excellents résultats car « ... centrée sur l'élève qui construit lui-même son savoir, s'approprie personnellement ses connaissances et les procédures »⁹⁸.

L'autoscopie est une méthode pédagogique active : Au cours d'une séance chacune des étapes rend l'élève actif. Par le jeu de rôle, tout d'abord, puis dans la prise de parole de chacun au cours de l'analyse. L'autoscopie permet, par l'expérience, le tâtonnement, l'analyse, d'appréhender une technique en s'en appropriant les différents éléments et comme le dit FREINET : « à l'origine de toute conquête, il y a, non la connaissance, qui ne vient qu'en fonction des nécessités de la vie, mais l'expérience, l'exercice, le travail »⁹⁹.

L'autoscopie est aussi décrite comme une méthode pédagogique motivante, dans le livre « Enseigner l'Hôtellerie Restauration »¹⁰⁰ par Yves CINOTTI, Danièle DOUILLACH et Yannick MASSON car :

- elle centre les cours sur une mise en activité de l'apprenant
- elle développe l'apprentissage à partir de travaux de groupe,
- elle développe l'écoute et les encouragements
- elle laisse les élèves s'exprimer, visualiser leurs idées, leurs choix, leurs affirmations.

Et pour conclure avec Pour Jules RICHARD¹⁰¹, qui dit, s'agissant de l'utilisation du caméscope : « cela vient encore ajouter à la motivation de l'élève car le conduisant à utiliser les NTIC¹⁰² à des fins d'analyse, dans le but de déterminer des étapes et des moyens à atteindre »

⁹⁸ GERONY Paul, *Cour pédagogie et didactique Master* MEEF HR 2013

⁹⁹ FREINET Célestin, *Les Dits de Mathieu*, Delachaux et Niestlé, 1978, p 103

¹⁰⁰ CINOTTI Y., DOUILLACH D., MASSON Y, *Enseigner l'hôtellerie restauration*, Jacques Lanore, 2002 p 18

¹⁰¹ RICHARD Jules, *L'étudiant comme acteur de sa formation* in revue internationale des technologies en pédagogie universitaire, 2004 - n°1 p 22

¹⁰² *Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication*

2 Un outil qui forge un esprit d'équipe

La pratique de l'autoscopie, nous l'avons vu tout au long de ce travail s'appuie, aussi bien au moment des jeux de rôles que de l'analyse, sur le travail d'un groupe. Si il appartiendra au professeur de façonner le groupe grâce à son talent et son expérience, et à « une formation de direction de groupe » comme le préconise Irène PRAX¹⁰³, il pourra grâce à la pratique de l'autoscopie récolter le fruit de son travail à travers la construction d'une équipe soudée. L'aventure autoscopie crée du lien entre ses acteurs : « ... d'exercice en exercice, se met en place une dynamique de groupe. A chaque étape on ne peut tout dire ni épuiser le champ du réel, mais de phase en phase, devant la caméra et au fil des analyses, un discours se tisse, une vérité se dessine »¹⁰⁴ En effet, se livrer à la pratique du jeu de rôle, à l'analyse de son travail ou de celui d'un autre implique comme le souligne Michel LECOINTE écoute, respect et estime¹⁰⁵.

Une fois cette dynamique créée, le groupe est soudé dans le travail. Les professeurs pour leurs classes, les formateurs pour leur groupe ou les managers pour leurs équipes peuvent s'appuyer sur les liens solides créés au cours de cette expérience commune et intense vécue par chacun des membres, chacun des élèves.

3 L'autoscopie un outil d'évaluation et d'autoévaluation

Si, dans leur ouvrage « Enseigner l'hôtellerie restauration », Yves CINOTTI, Danièle DOUILLACH et Yannick MASSON préconisent l'utilisation du jeu de rôle s'agissant de l'enseignement des techniques d'accueil, ils précisent que, s'agissant de l'évaluation, la vidéo est indispensable¹⁰⁶.

En effet, car : « seul l'enregistrement de l'image permet de fixer le gestuel et le non verbal ; seule la restitution par le visionnement et l'analyse, donc par le processus autoscopie permet de se voir, de s'évaluer et donc de répondre à de multiples

¹⁰³ LINARD M. PRAX I. *Image vidéo, Images de soi ou Narcisse au travail*. Paris, Dunod 1984 234 p 34

¹⁰⁴ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo*, Paris, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 p 63

¹⁰⁵ LECOINTE M. *Vidéo-formation : miroir, mémoire, pouvoir...* in Revue française de pédagogie, Vol. 72, 1985. pp. 33-34

¹⁰⁶ CINOTTI Y., DOUILLACH D., MASSON Y, *Enseigner l'hôtellerie restauration*, Jacques Lanore, 2002 pp 76 -86

questions : « Comment je me tiens, je marche, j'évolue ? »... « Quel sentiment l'ensemble de mon corps manifeste-t-il ? » « Qu'exprime mon visage ? » « Que signifient ces mouvements de mes mains ? »¹⁰⁷. L'autoscopie permet donc au formé de faire sa propre analyse, d'apprécier son action en visionnant le film, d'évaluer sa prestation en s'appuyant sur les images, sur les commentaires du formateur et ceux des autres stagiaires. C'est en l'espèce est un outil formidable d'autoévaluation.

Pour le professeur c'est le moyen de procéder et de justifier son évaluation, formative ou certificative en se basant sur les critères décrits lors de l'annonce de l'objectif au début du cours et négocié avec les élèves. L'ensemble des points à évaluer ainsi que les indicateurs de performance pourront être retranscrits sur des grilles dont tous les participants disposeront d'un exemplaire. Ces grilles pourront également servir aux élèves pour s'autoévaluer en fonction de critères plus objectifs que leur simple jugement.

Jean-Pierre MEESCHAERT préconise « des objectifs clairement définis, et des grilles d'observation précises. »¹⁰⁸ et de « la rigueur dans la définition des objectifs de l'exercice et dans l'élaboration des grilles d'observation »¹⁰⁹ et Michel LECOINTE pondère en disant : « Celui qui anime et dirige l'opération de production de sens peut imposer sa grille et son programme, dévoiler et révéler en fonction de sa trame affective ou de son imaginaire propre. »¹¹⁰

« Une analyse rigoureuse à l'aide d'outils conceptuels conduit toujours à une meilleure efficacité, c'est un élément de sécurité pour les participants, c'est aussi une garantie que l'animateur ne fera pas peser sur le groupe ses propres vues... »¹¹¹

L'évaluation et l'auto évaluations sont facilités par le fait que « l'autoscopie permet à chacun des participants d'exercer sa propre fonction d'analyste : chacun à tout moment a le droit de proposer un arrêt sur image pour réagir ou proposer une

¹⁰⁷ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation* 1991réédité en 1995 p 145

¹⁰⁸ MEESCHAERT J.P. *Vidéoscopie, oui, mais... Etudes de communication*, 1987p 169

¹⁰⁹ MEESCHAERT J.P. *Vidéoscopie, oui, mais... Etudes de communication*, 1987p 170

¹¹⁰ LECOINTE M. *Vidéo-formation : miroir, mémoire, pouvoir...* in *Revue française de pédagogie*, Vol. 72, 1985. P 38

¹¹¹ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation* 1991réédité en 1995 p 63

hypothèse »¹¹² ce qui permet de rapprocher l'image d'un critère indiqué sur une grille et de « découvrir ce qu'une simple perception peut laisser échapper »¹¹³

4 L'autoscopie pour la confiance en soi et la valorisation

C'est en se basant sur ces mêmes grilles permettant d'apprécier une action en fonction de critères objectifs, au moment de l'analyse, que chacun va pouvoir prendre connaissance de l'appréciation que chacun des autres participants porte sur son travail. En l'espèce, L'autoscopie permet, ce que peu d'outils permettent et qui est primordial pour un personnel en contact, réaliser ce que l'autre pense de soi, « du regard qu'il porte sur moi ». « Au cours d'une expérience d'autoscopie, il ne suffit plus d'être ou de paraître, sous l'objectif, il faut –sans que rien ne soit gommé- regarder son image et accepter qu'elle soit regardée par d'autres »¹¹⁴

Pour Jean-Paul SARTRE : « le regard de l'autre « m'objective ». L'autre, c'est celui qui a le pouvoir de me regarder, de me déranger, de me surprendre, c'est-à-dire à me réduire à n'être que ce que je suis pour lui, un objet et non plus sujet tout puissant »¹¹⁵

Seuls ou en communication avec d'autres, nous sommes en permanence confrontés avec les différentes images que nous renvoient nos sens, notre intelligence, nos émotions :

- images ressenties : celle que nous percevons de nous-même en direct quand nous nous voyons agir ;
- image idéale : celle que nous espérons révéler aux autres et à nous même
- image sociale : celle que les autres voient de nous quand ils nous observent

Ces images peuvent-être conscientes ou inconscientes.

L'image manifeste est celle qui est restituée par la vidéo et qui donne un éclairage original à ces trois images en rendant possible leur confrontation et leur analyse permettant ainsi la prise de conscience de son « JE » : C'est à partir de cette construction

¹¹² BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p 61

¹¹³ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p 62

¹¹⁴ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris*, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p 24

¹¹⁵ SARTRE Jean-Paul, *L'être et le Néant* Gallimard, Paris 1943

dans mon esprit que « je » peux prendre confiance en moi et ne plus craindre le regard des autres car « je » le connais.

« Dans l'autoscopie au sens propre du terme on proposera à la personne de se voir comme les autres la voient (...) alors, avec l'aide du pédagogue, les stagiaires tenteront de retrouver l'unité du « JE » au milieu des facettes aussi diverses que celles exprimées par l'image elle-même, le sentiment propre, le vécu, les commentaires exprimés par le groupe »¹¹⁶ :

En l'espèce, l'expérience autoscopie permet d'accéder à cette confiance et cette valorisation. Une séance d'autoscopie bien menée, qui s'appuie sur des objectifs précis et sur une bonne dynamique de groupe permet à chacun de se valoriser en révélant son potentiel. En ne donnant ce qu'il a de meilleur chacun augmente son estime de soi. Se livrer sans filet devant la caméra, permettre le commentaire du formateur mais aussi du groupe, se mettre à nu nécessite une certaine audace qui sera récompensée par le résultat de la séance.

Interrogés à l'issue de séance d'autoscopie par Yves BOURRON et Jean DENNEVILLE, des participants citent ces effets déclencheurs et valorisants :

« S'offrir à son propre regard, s'efforcer de porter sur soi un jugement fait d'acceptation de son apparence physique et de critiques de son comportement. Jeu de vérité où il n'y a pas de gommage possible ni de mensonges vis-à-vis de soi-même »

« S'offrir au regard d'autrui, faire tomber ses défenses face aux remarques, entendre des paroles chaleureuses ou critiques sans trop broncher »

Quoi de plus indispensable pour toute personne ayant à faire avec un public ou ayant à vivre quotidiennement en situation de communication¹¹⁷

Ces mêmes auteurs concluent leur excellent ouvrage « Se voir en vidéo » par ces mots : Dans toutes les expériences que nous avons conduites depuis des années, nous avons rencontré plus d'hommes et de femmes qui doutaient d'eux même que de gens sûrs d'eux. L'autoscopie, nous en sommes certains, doit-être mis au service d'un renforcement psychologique, plus que d'une critique. Que l'outil aide plus à mettre l'accent sur les points de force que sur les faiblesses ! (...) L'autoscopie permet réellement

¹¹⁶ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo*, Paris, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p 16

¹¹⁷ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo*, Paris, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 p 30

d'améliorer les attitudes professionnelles ou personnelles, une meilleure cohérence avec soi-même et donc une meilleure efficacité »¹¹⁸

Cette prise de conscience et de confiance, cette valorisation, semblent primordiales s'agissant de jeunes élèves de CAP, qui seront rapidement confrontés au monde du travail à travers des stages tout d'abord, puis, par l'entrée dans la vie active avant même l'âge adulte. Le besoin de comprendre leur action, de la légitimer est grand mais le besoin d'avoir confiance en ce qu'ils ont appris et ce qu'ils sont devenu, d'avoir confiance en leur image de professionnel, en leur savoir-faire et savoir-être, leur « moi professionnel », ce besoin de valorisation est indispensable pour affronter le monde de l'entreprise et le monde des adultes.

Chapitre - .8 De la pertinence de l'utilisation de l'autoscopie pour l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant

Nous l'avons vu tout au long de ce travail, la littérature décrit l'autoscopie comme un outil efficace s'agissant de l'enseignement des techniques d'accueil.

Son efficacité est due au fait que cette méthode pédagogique est active et motivante et conduit l'apprenant, grâce à l'alternance de jeux de rôles et de leur analyse, à expérimenter les techniques d'accueil et à en intérioriser les différents gestes et les différentes phases en leur donnant un sens.

L'autoscopie permet aussi aux participants d'évaluer leur prestation en s'appuyant sur des critères objectifs et précis, fixés par le professeur/formateur et ce, en les conjuguant avec les commentaires des autres participants et avec sa propre appréciation.

Cette technique qui est basée sur la synergie d'un groupe, est à manier avec précautions car mettant en jeu l'image des participants. Mais, utilisée avec professionnalisme, l'autoscopie permet également de créer un esprit d'équipe et donne confiance aux participants en valorisant leur action, à leurs yeux, aux yeux du formateur et aux yeux du groupe.

¹¹⁸ BOURRON Y. DENNEVILLE J. *Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation* 1991 réédité en 1995 p 158

Pourtant, tout au long de cette revue de littérature, l'ensemble des auteurs appuie ses thèses sur des expériences réalisées dans le domaine de la formation continue.

Concernant la formation initiale, deux ouvrages seulement mentionnent l'autoscopie :

- « Enseigner l'hôtellerie restauration », qui, cite la méthode comme « adaptée pour travailler la communication non verbale et le développement personnel »¹¹⁹, mais ne précise pas si elle est adaptée à tous les publics. Les auteurs soulignent juste que, s'agissant d'adapter son enseignement en fonction du diplôme, « pour des élèves de CAP restaurant, il convient de leur enseigner des notions fondamentales des techniques de base et de citer comme exemple l'accueil. »¹²⁰
- « Accueil, service et commercialisation en restaurant : Bac Pro, Bac Techno, MAN », qui ne cite pas la méthode mais, s'agissant de l'organisation d'un cours de technologie appliquée destiné à enseigner les comportements professionnels et les attitudes, préconise « d'utiliser des jeux de rôles qui pourront-être filmés, avec l'accord des élèves, pour être utilisé comme témoin »¹²¹
- L'ensemble des autres ouvrages consultés¹²², destinés à enseigner les savoirs et techniques de restaurant, qu'ils soient à destination spécifiquement des élèves de CAP ou s'adressant à tous les publics, ne mentionnent ni ne préconisent l'utilisation de l'autoscopie pour l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP.

¹¹⁹ CINOTTI Y., DOUILLACH D., MASSON Y, *Enseigner l'hôtellerie restauration*, Jacques Lanore, 2002 p 24

¹²⁰ CINOTTI Y., DOUILLACH D., MASSON Y, *Enseigner l'hôtellerie restauration*, Jacques Lanore, 2002 p 44

¹²¹ FRUSCETTA JL, MORLET B, *Accueil, service et commercialisation en restaurant*, Bac Pro, Bac tec, MAN, Lanore 2002, p 279

¹²² AUGER SARTAL JF – *CAP restaurant Editions BPI Paris 2013* / FERRET C. *Savoirs et techniques de restaurant BPI 2013* - HEGEDUS M. *Technologie restaurant CAP LANORE 2013* - P. Batt, L. Knecht, F. Leichtnam, O. Vapaille *technologie de service CAP Nathan 2009*

- Il n'est pas fait non plus allusion à l'autoscopie dans le référentiel de CAP restaurant publié en 2005.¹²³

Néanmoins, dans le « repère pour la formation CAP restaurant » publié en 2007¹²⁴, l'utilisation de la vidéo et de simulations de situations professionnelles sont préconisés, s'agissant de pistes pour développer une pédagogie efficace, car, l'outil vidéo revêtirait souvent aux yeux des élèves un double aspect, ludique et original. Toutefois, si l'utilisation de la vidéo est préconisée, l'autoscopie n'est pas citée.

De là, de nous interroger sur la pertinence de l'utilisation de l'autoscopie dans le cadre de l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant car, comme le soulignent D. Douillac, Y. Cinotti et Y. Masson, « les professionnels de l'hôtellerie restauration restent très attachés au CAP (le diplôme) car il représente la première étape d'entrée dans la profession, mais, il perd régulièrement de l'importance car de plus en plus il est le symbole d'une situation d'échec dans les études et d'un manque de connaissance générales »¹²⁵

Nous allons donc, dans la partie suivante, au cours d'une étude de terrain qui portera sur un groupe d'élèves de CAP restaurant, vérifier si :

- Ces élèves sont prêts à se prêter au jeu de l'autoscopie, à jouer un rôle et se laisser filmer ?
- L'autoscopie permet d'enseigner les techniques d'accueil à ces élèves ?
- L'autoscopie aide ces élèves à trouver leur propre interprétation des techniques d'accueil grâce à l'analyse et aux évaluations qu'ils peuvent en faire ?
- L'utilisation de cette technique leur permet de prendre confiance en eux en maîtrisant leur image professionnelle et en la valorisant.
- Permet de former de bons professionnels prêts à entrer dans la vie active ?

¹²³ EDUCATION NATIONALE *Référentiel CAP restaurant 2005*

¹²⁴ EDUCATION NATIONALE *Repères pour la formation CAP restaurant*

¹²⁵ CINOTTI Y., DOUILLACH D., MASSON Y., *Enseigner l'hôtellerie restauration*, Jacques Lanore, 2002 p 43

Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant



PARTIE - 2 ETUDE DE TERRAIN

Chapitre - .1 Hypothèses à vérifier, outils de collecte de données et indicateurs de performance

Nous allons, tout au long de cette partie, au cours d'une étude de terrain qui portera sur un groupe de 10 élèves de CAP restaurant, vérifier si, les concernant, l'utilisation de l'autoscopie est pertinente pour nous permettre de leur enseigner des techniques d'accueil :

Nous proposons pour cela de vérifier trois hypothèses :

- L'utilisation de l'autoscopie ne pose pas de soucis à ces élèves car ils n'ont pas de problèmes à être confrontés à leur image.
- L'utilisation de l'autoscopie permet aux élèves d'analyser et d'évaluer leur travail ou celui d'un autre de façon objective.
- L'utilisation de l'autoscopie permet aux élèves de valoriser leur travail, de prendre confiance en eux et d'être ainsi mieux armés pour entrer dans le monde du travail.

Nous vérifierons ces hypothèse à la lumière de l'analyse des résultats que nous fournirons les différents outils que nous allons mettre en place et qui sont répertoriés dans le tableau ci-après :

Organisation de la collecte des données permettant de vérifier nos hypothèses

Hypothèses à vérifier	Outils de collecte de donnée	Indicateurs et résultats attendus
L'utilisation de l'autoscopie ne pose pas de soucis à ces élèves car ils n'ont pas de problèmes à être confrontés à leur image.	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation de trois séances d'autoscopie • Questionnaire destiné à comprendre le rapport de ces élèves avec leur image 	<ul style="list-style-type: none"> • Combien d'élèves sont favorables ou réticents à se prêter au jeu de l'autoscopie • Réponses permettant d'analyser le rapport de ces élèves avec leur image
L'utilisation de l'autoscopie permet aux élèves d'analyser et d'évaluer leur travail ou celui d'un autre de façon objective.	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation d'une séance d'autoscopie où les simulations sont évaluées par les élèves, le groupe et le professeur 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des écarts existants entre les différentes évaluations
L'utilisation de l'autoscopie permet aux élèves de valoriser leur travail, de prendre confiance en eux et d'être ainsi mieux armés pour entrer dans le monde du travail.	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire permettant d'analyser le résultat des séances d'autoscopie sur les élèves • Entretiens destinés à récupérer les expériences d'accueil vécues par les élèves en entreprise • Evaluation de l'accueil des élèves par les professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> • Les réponses des élèves permettant d'analyser l'impact des séances d'autoscopie sur leur apprentissage • Les déclarations des élèves sur leur ressenti en entreprise concernant la réalisation de séquences d'accueil • Analyse des évaluations des tuteurs

Chapitre - .2 Description du groupe de référence

Le groupe qui servira de référence tout au long de cette étude, est le groupe de restaurant d'une classe de deuxième année CAP cuisine/restaurant (l'autre partie de la classe constitue le groupe de cuisine) du lycée hôtelier de la Réunion.

1 Le lycée hôtelier la Renaissance

Le lycée des métiers de l'hôtellerie et de l'alimentation « LA RENAISSANCE » sur l'île de la Réunion est situé dans l'Ouest de l'île, la région la plus touristique, et compte 680 élèves réparties dans les différentes filières professionnelles et technologiques. Seul lycée de l'île, il héberge en internant près de la moitié des jeunes.

Les élèves de CAP représentent 1/3 de l'effectif réparti en sections cuisine, restaurant, service hôtelier, boulangerie et pâtisserie. 140 élèves composent les 3 classes des filières cuisine/restaurant, entre la première et la deuxième année.

Les élèves de deuxième année CAP restaurant sont au nombre de 28 en cette fin d'année 2014, répartis en trois groupes :

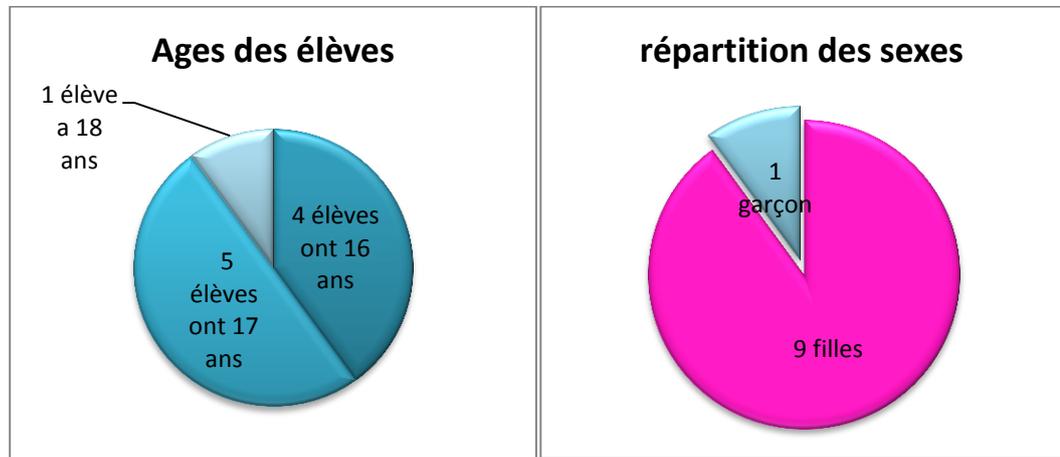
- 10 élèves en CR 2
- 8 élèves en CR 3.
- 10 élèves en CR 1 : notre groupe de référence.

2 Le groupe de 2 CAP CR 1

Afin de dresser le profil du groupe, nous nous appuyerons sur l'analyse des données fournies par la fiche de renseignement que chacun des élèves est appelé à remplir en début d'année.

- o le groupe est constitué de 10 élèves (en première année le groupe comptait 12 élèves, 2 élèves ont abandonné en fin de première année).

o Profil des élèves :



o Origine des élèves :

- 3 élèves viennent de SEGPA¹²⁶
- 6 viennent de 3eme DP 6¹²⁷
- 1 vient d'une troisième classique

o La profession des parents :

- 5 élèves ont des parents, père et mère, sans emploi
- 1 élève ne vit plus avec ses parents, placé en famille d'accueil
- 3 élèves ont au moins un parent qui travaille comme employé
- 1 élève a ses deux parents qui travaillent comme employés

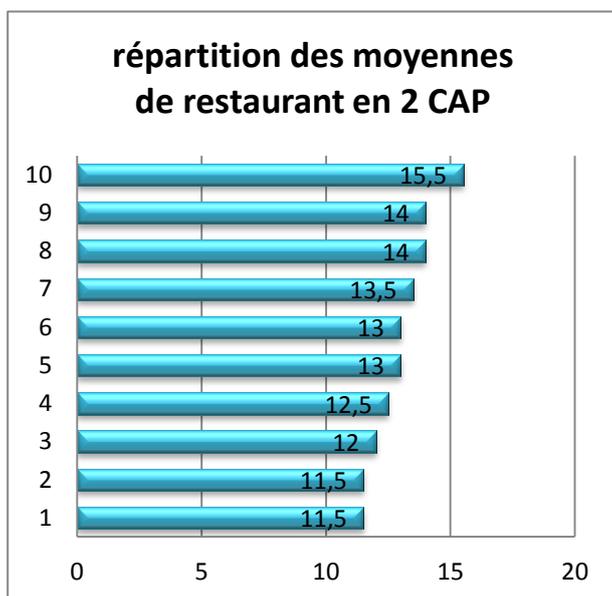
o Leurs choix concernant l'orientation :

- 6 élèves ont choisi de faire le métier de serveur(se)
- 1 élève aurait préféré faire cuisine
- 3 élèves auraient préféré faire autre chose (coiffure/esthétique/petite enfance...)

¹²⁶ Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté

¹²⁷ 3ème où les élèves se voient proposés 6 heures de Découverte Professionnelle – nouvellement baptisé prépa-pro

o Leurs résultats scolaires¹²⁸



➤ En 3ème

• 5 élèves atteignent la moyenne générale

• Les notes vont de 8,2 à 11.5

➤ En 2 CAP

• 9 élèves atteignent la moyenne générale,

• Les notes vont de 9.5 à 15.5

o Tous les élèves ont déjà effectué 10 semaines de stage + 4 en fin de travail :

- 2 semaines de découverte en début de première année
- 4 semaines de PFMP en fin de première année
- 4 semaines de PFMP en début de deuxième année
- 4 semaines de PFMP en milieu de deuxième année au moment de l'étude de terrain
- Dans, au moins, 2 entreprises différentes

Le panel étudié à travers ce groupe de référence est représentatif du profil général élèves de CAP restaurant du lycée hôtelier la Renaissance.

¹²⁸ Source : fiche de présentation de début d'année et bulletins des deux premiers trimestres

Chapitre - .3 Organisation du travail de collecte de données

1 Calendrier d'organisation des récoltes de données

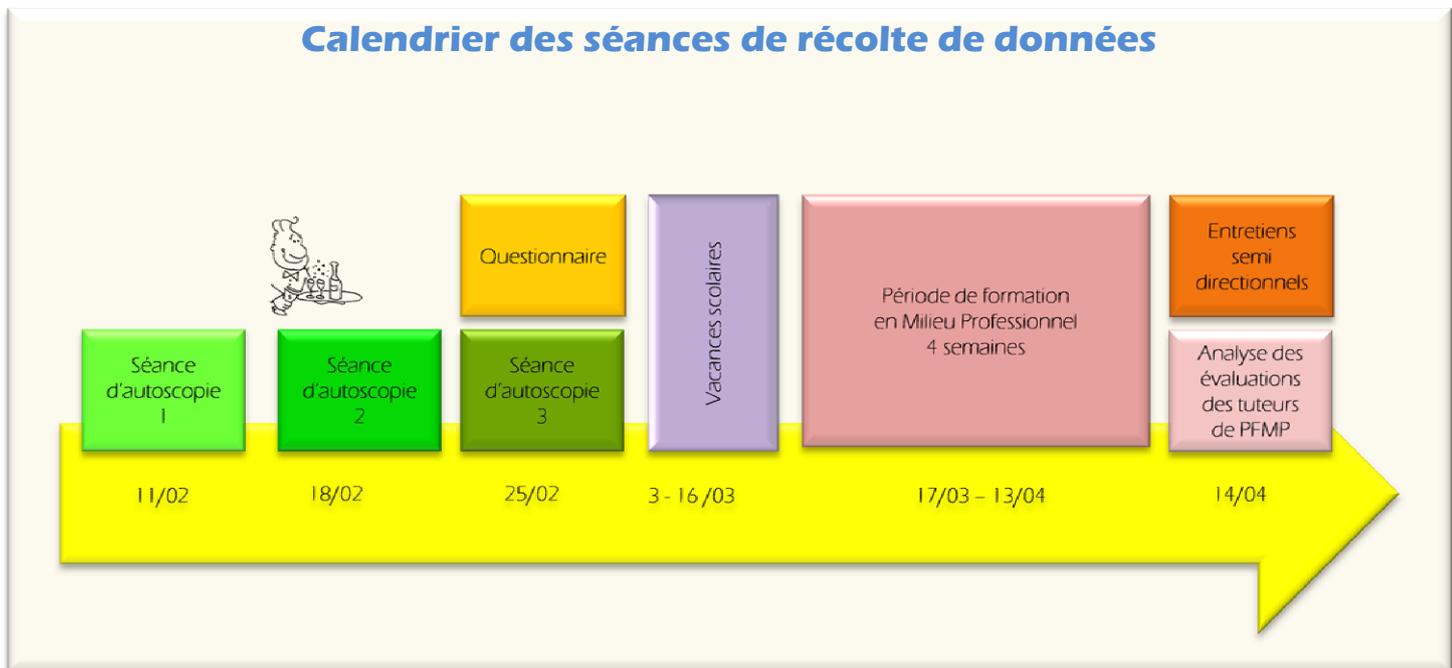
Nous avons mis en place des outils qui nous ont fourni des données, dont l'analyse a permis de vérifier nos hypothèses.

Ces collectes de données ont été réalisées à deux moments distincts :

- Avant le départ en stage des élèves en février 2014
- A leur retour de stage en avril 2014

NB stage de 4 semaines entre le 17 mars 2014 et le 13 avril 2014

- Avant leur départ en stage, nous avons organisé trois séances d'autoscopie qui avaient chacune un double objectif :
 - Leur enseigner les techniques d'accueil
 - Collecter les résultats permettant de vérifier nos hypothèses
- Nous avons ensuite, à l'issue de ces trois séances, soumis les élèves à un questionnaire qui nous a permis de mesurer quel rapport ces élèves entretiennent avec leur image et, comment ils ont vécu les séances d'autoscopie.
- Puis, à leur retour de stage, nous avons réalisé avec eux des entretiens semi-directifs afin de vérifier si le travail réalisé avant leur départ les avait aidés, s'agissant de l'accueil des clients, à avoir plus confiance en eux, en milieu professionnel.
- Enfin, nous avons croisé leurs déclarations avec les évaluations réalisées par les tuteurs professionnels à la fin des périodes de formation en entreprise afin de vérifier si l'utilisation de l'autoscopie dans le cadre de l'apprentissage des techniques d'accueil, a permis à ces élèves d'être mieux armés pour affronter la première étape d'entrée dans la profession.



2 Description des outils de collecte de données

2.1 La première séance d'autoscopie : la découverte

☞ *Pour donner du sens*

Au cours de cette séance, à travers différents exercices basés sur *l'accueil du client à la porte et son installation à table*, nous demanderons aux élèves :

- De citer trois bonnes raisons pour lesquelles l'accueil est une phase importante dans la relation client
- De nommer les différentes étapes de l'accueil et ...
- ... de citer pour chacune d'elle ce qui permet de mesurer sa réussite.
- De nommer les éléments constitutifs de l'accueil et ...
- ... de citer pour chacun d'eux ce qui permet d'en faire un élément de qualité
- De réaliser des jeux de rôles permettant de mettre en scène ces critères et...

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

- d'analyser ces jeux de rôle, de façon spontanée tout d'abord, puis, ensuite, à l'aide de l'autoscopie.

L'analyse des résultats que nous obtiendrons au cours de cette séance nous permettra de vérifier :

S'agissant des élèves, si :

- Ils sont conscients de l'importance de l'accueil,
- Ils sont capables de citer les différentes étapes de l'accueil,
- Ils sont capables de citer les éléments d'un bon accueil
- Ils sont capables de citer des critères déterminants de la réussite d'un accueil s'agissant de ses étapes ou de ses éléments
- Ils sont capables d'intégrer tous les points cités pour réaliser une phase d'accueil en respectant les différentes étapes et en portant une attention particulière sur chacun de ces éléments
-

S'agissant de l'autoscopie, que son utilisation

- Ne pose pas de problèmes à ces élèves
- Est pertinente pour l'enseignement des techniques d'accueil

2.2 La deuxième séance : les exercices

☞ Pour s'approprier la méthode, et l'utiliser

Au cours de cette séance nous proposerons aux élèves une séance d'autoscopie complète à partir d'exercices basés sur *l'accueil du client à la porte et son installation à table*. Tous les élèves seront tour à tour acteurs, observateurs et preneurs de vue. L'analyse des images se fera à l'aide des éléments validés la séance précédente.

L'analyse des résultats obtenus au cours de cette séance nous permettra de vérifier :

- S'agissant des élèves, s'ils sont capables :
 - de réaliser une phase d'accueil personnalisé en donnant du sens à leur action
 - d'analyser leur prestation et celle de leurs camarades à partir d'une image et de critères précis
 - de citer les critères qui permettent à un client de ressentir leur accueil comme bon, banal ou mauvais

- S'agissant de l'autoscopie de vérifier, si cette méthode permet à ces élèves :
 - de donner du sens aux techniques d'accueil
 - d'analyser leur propre prestation ou celle d'un camarade
 - de repérer leurs points forts et ses axes de progrès
 - de progresser
 - de valoriser leur action
 - de prendre confiance en eux

2.3 La dernière séance : l'analyse et la synthèse

☞ *Pour tirer les bénéfices de l'autoscopie*

Au cours de cette séance nous proposerons aux élèves une dernière séance d'autoscopie à partir d'exercices basés sur *la proposition de l'apéritif*. Chaque élève sera tour à tour acteur/serveur, acteur/client, observateur et preneur de vue. A l'occasion de chacun de ces rôles, les élèves seront appelés à évaluer la prestation de leurs camarades et leur propre prestation.

A l'issue de la séance, nous effectuerons une comparaison des différentes évaluations afin de mesurer les écarts relevés entre l'appréciation que chacun a de son action et celle qu'en font les autres, ce, pour mettre en évidence l'image professionnelle de chacun dans le regard des autres.

L'analyse des résultats obtenus au cours de cette séance nous permettra de vérifier :

➤ S'agissant des élèves :

- Une nouvelle fois, dans d'autres circonstances, s'ils sont capables de réaliser une proposition en adaptant leur argumentaire de vente à chaque client et à chaque situation
- S'ils sont capables d'évaluer la prestation de leurs camarades de façon objective
- S'ils sont capables d'évaluer leur prestation de façon objective
- S'ils estiment que l'utilisation de l'autoscopie leur a permis de prendre confiance en eux s'agissant de l'accueil d'un client
- S'ils se sont sentis valorisés grâce à cet outil

➤ S'agissant de l'autoscopie, vérifier si l'utilisation de cette méthode a permis aux élèves :

- d'évaluer leur propre prestation et celle de leurs camarades de façon objective
- de prendre conscience de l'image professionnelle que « les autres » ont d'eux
- de prendre confiance en eux s'agissant de l'accueil d'un client
- de mettre leur travail en valeur

2.4 Le questionnaire

Pour clôturer le cycle consacré à l'accueil et à l'autoscopie, avant leur départ en période de formation en entreprise, nous proposerons aux élèves de répondre à un questionnaire dont l'analyse des réponses nous permettra

- de mieux connaître le rapport que ces élèves entretiennent avec leur image,
- d'évaluer comment ils ressentent les commentaires que l'on peut faire de leur image
- de connaître la façon dont ils ont perçu ces séances d'autoscopie.

2.5 Les entretiens

Au retour de stage, nous procéderons, dès la première séance, à l'enregistrement d'entretiens semi-directifs avec la majorité des élèves qui auront pour objectif de mesurer :

- Si la période de formation en entreprise s'est bien déroulée
- Si les élèves ont eu l'occasion de mettre en pratique les enseignements acquis au cours des séances d'autoscopie s'agissant de l'accueil
- Si les séances d'autoscopie ont permis aux élèves d'avoir confiance en eux s'agissant de l'accueil du client, au cours de cette période de formation en entreprise
- Et dans quel domaine précisément

2.6 L'évaluation des professionnels

Les élèves sont évalués en Contrôle en Cours de Formation (CCF). Les notes attribuées par les professionnels, à l'occasion de l'évaluation des périodes de stages, entre dans le calcul de la note professionnelle attribuée à chaque élève pour l'obtention de leur diplôme. La durée de formation en entreprise pour les élèves de deuxième année CAP restaurant est de 8 semaines divisée en deux périodes de 4 semaines. La première période se situe au mois d'octobre. Elle fait l'objet d'une évaluation formative : les maîtres de stage évaluent un niveau et formulent des conseils. La deuxième période donne lieu à une évaluation certificative dont la note entrera dans le calcul de la note professionnelle de l'élève pour l'obtention de son CAP.

L'analyse des évaluations réalisées par les professionnels, uniquement s'agissant de l'accueil, nous permettra de vérifier :

- Si les élèves ont amélioré leur accueil entre la première période de stage et la seconde
- Quel regard portent les professionnels sur les élèves s'agissant de l'accueil

2.7 Exposé du travail de récolte de données

Au cours de la partie suivante, nous allons

- Décrire le déroulement de ces trois séances de Technologie Appliquée de 2 h qui se sont déroulé les 11, 18 et 25 février 2014, la veille du TP, dans le restaurant d'application où les élèves ont l'habitude de travailler
- Décrire le questionnaire auquel nous avons soumis les élèves, donner les résultats qu'il nous a apportés et les analyser
- Analyserons les verbatim des entretiens semi-directifs
- Analyser les évaluations réalisées par les professionnels s'agissant de l'accueil des élèves.

Pour chaque étape, nous :

- Détaillerons le déroulement des séances
- Détaillerons la méthodologie utilisée pour collecter les données
- Mettrons en avant les indicateurs qui nous ont permis de vérifier nos hypothèses
- Eclairerons nos hypothèses à la lumière de la revue de littérature
- Mettrons en avant les indicateurs nous ont permis de mesurer l'atteinte de nos objectifs pédagogiques concernant les élèves.
- Effectuerons la synthèse, puis, l'analyse des résultats obtenus.
-

3 Séance 1 : La découverte

Cette séance comporte une succession d'étapes qui vont nous permettre de vérifier si les élèves :

- sont conscients de l'importance de l'accueil dans la relation de service et s'ils sont capables de citer trois raisons pour justifier leur réponse.
- sont capables de citer les différentes étapes de l'accueil
- sont capables de citer les éléments de l'accueil et leurs critères de qualité
- sont capables d'intégrer l'importance de l'accueil, ses différentes étapes ainsi que ses éléments qualitatifs dans la réalisation d'une prestation, *accueil d'un client à la porte et installation à table.*
- sont prêts à se laisser filmer pour analyser leur action ou celle d'un de leurs camarades.
-

3.1 Etape 1 : 20 mn - de l'utilité de l'accueil

En début de cours, après avoir exposé le thème de la séance nous demandons aux élèves s'ils pensent que l'accueil est une phase importante de la relation de service. Nous leur demandons d'illustrer leurs réponses en citant trois raisons. Nous notons toutes les réponses au tableau. En analysant ces réponses, nous sommes ainsi capables de vérifier si les élèves pensent que l'accueil est une étape importante s'agissant de la relation de service et s'ils sont capables de justifier leurs réponses :

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

Le tableau ci-dessous, répertorie les réponses des élèves et classe les justifications en fonction des fréquences de citation :

Réponse donnée par les élèves	Fréquence
OUI l'accueil est important	10 fois
Parce Que :	
C'est la première impression que va avoir le client	6 fois
C'est important pour mettre le client à l'aise	5 fois
C'est ce qui va donner notre image au client	4 fois
Ça va montrer au client qu'on est professionnel	4 fois
Ça va donner confiance au client	5 fois
Ça montre qu'on est poli	2 fois
Ça fait voir au client qu'on est motivé	1 fois
Ça montre au client qu'on va le servir vite	1 fois
Ça montre au client qu'on est gentil	1 fois
Ça me permet de « repérer » mon client	1 fois

Nous constatons à la lecture des résultats que

- L'ensemble des élèves estime que l'accueil est une étape importante s'agissant de la relation de service

Car il permet de

- Donner « la première impression/image » du serveur et du restaurant
- Mettre le client à l'aise, de donner confiance, de montrer qu'on est gentil
- De montrer son professionnalisme, sa motivation, sa capacité à servir rapidement
- Un seul élève semble utiliser cette étape pour « faire connaissance avec son client »

Ces réponses démontrent que tous les élèves sont bien conscients de l'importance de l'accueil dans la relation de service et que les raisons qu'ils utilisent pour justifier cette importance sont pertinentes et en phase avec les définitions de l'accueil données par les chercheurs au chapitre 1 de la revue de littérature.

3.2 Etape 2 : 20 mn – déterminer les étapes et les éléments de l'accueil

Nous demandons maintenant à trois élèves volontaires de nous montrer ce qu'est un bon accueil en se basant sur leur expérience acquise à la fois au cours de leurs stages et de leurs séances de TP. Pour cela, nous leur proposons de faire un jeu de rôle. Les consignes sont simples : un élève joue le rôle de serveur et il choisit deux élèves pour jouer avec lui les rôles des clients.

Les deux clients se présentent à la porte du restaurant, le serveur les accueille et les installe à table.

Les autres élèves sont observateurs, ils ont pour consigne d'observer la scène et de noter quelles sont les différentes étapes et les différents éléments des scènes d'accueil proposées par leur camarades. Les deux élèves qui seront ensuite accueillants, n'assistent pas à la scène, ainsi, leurs prestations ne seront pas influencées.

Nous ne donnons pas plus de consignes car nous voulons que l'exercice soit spontané et ne se réfère qu'à l'instinct et au vécu.

A l'issue des jeux de rôles nous questionnons l'ensemble des élèves afin qu'ils nous décrivent à partir de leurs observations, quelles sont, selon eux, les différentes étapes qui se sont succédés au cours de ces trois simulations d'accueil, pourquoi elles sont importantes et, quels sont les éléments qui ont contribué à faire un accueil de qualité ?

Nous notons et classons les réponses au tableau au fur et à mesure des prises de parole des élèves.

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

Le tableau ci-dessous, répertorie et classe dans l'ordre logique les réponses énoncées par les élèves.

	ETAPES	POURQUOI ?
Etape 1	Aller chercher le client à la porte	Pour lui montrer qu'on est content de le recevoir
Etape 2	Dire bonjour au client	C'est être poli
Etape 3	Demander au client s'il a réservé	Pour savoir où le placer
Etape 4	Conduire le client à sa table	Pour l'accompagner et lui servir de guide
Etape 5	Présenter la table au client	Pour lui demander si elle lui convient
Etape 6	Installer le client en tirant la chaise	Pour montrer son savoir-vivre
Etape 7	Demander au client s'il est bien installé	Pour lui montrer qu'on se soucie de son confort

Puis, nous demandons aux élèves, toujours en se basant sur ce qu'ils ont observé dans ces jeux de rôles, de citer quels sont les éléments qui permettent de faire un bon accueil, de mettre le client à l'aise, de lui montrer « que l'on est gentils, pour le mettre en confiance » (pour reprendre les mots des élèves à l'étape 1). Et nous leur demandons de citer un critère de qualité pour chacun de ces éléments. Nous notons les réponses au tableau au fur et à mesure des prises de parole des élèves.

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

Le tableau ci-dessous, répertorie les réponses énoncées par les élèves

Élément important	Critère de qualité
Le sourire	Sincère, avec les dents
Regarder bien le client	Tous les clients dans les yeux
La politesse	Bonjour Madame, Bonjour Monsieur
Ouvrir les bras pour accueillir	Geste sincère et théâtral
Ne pas marcher trop vite quand on conduit le client	Se retourner, le regarder et lui sourire
Montrer la table avec la main	Pas du doigt
Bien tirer la chaise	Surtout aux dames, en soulevant la chaise
Bien regarder les clients quand on leur demande s'ils sont bien installés...	Avec le sourire
... Et bien se placer devant la table	Que les clients nous voient sans se retourner

Nous pouvons constater à la lecture des résultats que les élèves estiment que s'agissant des éléments qui font un bon accueil, ils citent :

- Le sourire, qui doit être sincère
- Le regard, à plusieurs occasions, il s'agit de regarder « tous » les clients dans les yeux.
- Les gestes : qui doivent venir souligner l'action et les mots et qui se doivent d'être sincères
- Les postures : le placement devant la porte, devant la table,
- Les mots : qui se doivent d'être polis.

Ces réponses nous permettent de constater que les élèves sont non seulement conscients de l'importance de l'accueil dans la relation de service, mais qu'ils sont capables d'en citer de façon cohérente les différentes étapes et les éléments en énonçant des critères de qualité.

Ces réponses, qui sont consignées sur le tableau de la classe (du restaurant d'application) et qui le resteront jusqu'à la fin de la séance, nous serviront de critères de référence, car énoncés et justifiés par le groupe, et d'objectifs à atteindre, s'agissant des étapes qui vont suivre.

3.3 Etape 3 : 15 mn – comment observer une phase d'accueil ?

Au cours de cette étape, nous faisons découvrir aux élèves qu'afin d'analyser une action il faut s'appuyer non seulement sur des critères objectifs mais aussi sur des faits avérés.

En fixant comme critères de référence les résultats énoncés par l'ensemble de la classe et notés au tableau, s'agissant des différentes phases de l'accueil et de ses éléments, nous allons maintenant demander au premier des élèves ayant joué l'acteur/serveur d'analyser sa prestation. Nous lui demandons de baser ses analyses sur les critères notés au tableau, et, pour chacune de ses remarques, nous la confrontons avec le souvenir d'un élève observateur. Ainsi, nous pouvons vérifier si, le souvenir est suffisant pour effectuer l'analyse précise d'une phase d'accueil réalisée par un élève.

Le tableau ci-dessous, répertorie, s'agissant de mêmes points, les remarques formulées par l'élève acteur/serveur et les confrontent avec les observations de l'élève observateur. (Nous avons pu réaliser ces tableaux grâce à une prise de note au fur et à mesure du questionnement.)

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

S'agissant des différentes étapes :

Remarques de l'élève acteur/serveur	Remarques de l'élève observateur
J'ai tout bon, toutes les étapes !	Non, tu as oublié de demander à quel nom les clients avaient réservé
J'ai bien montré la table aux clients	Tu ne les as pas regardés dans les yeux, tu ne leur as pas demandé si ça leur convenait
J'ai oublié de tirer la chaise à la dame	Je n'ai pas remarqué
J'étais stressé, je ne me souviens pas si j'ai demandé aux clients si ils étaient bien installés.	Si, tu l'as vite demandé ...

S'agissant des différents éléments de l'accueil et leurs critères de qualité

Remarques de l'élève acteur/serveur	Remarques de l'élève observateur
En tout cas, j'ai bien souri !	Au début, quand tu es allé les chercher, pas du tout ensuite, ton sourire était crispé...
J'ai regardé tout le monde	Je n'ai pas fait attention...
J'ai pas trop ouvert les bras quand je les ai accueillis à la porte	Si, ça je m'en rappelle.
J'étais bien positionné face à la table à la fin	Oui, ça, c'était bon.

Nous observons que, s'agissant de la même prestation les souvenirs de chacun, acteur/serveur et observateur ne sont pas les mêmes.

Nous faisons remarquer aux élèves que, si ils ont été capables à partir des observations des trois jeux de rôles, de citer de mémoire, les différentes étapes de l'accueil, d'en dégager les différents éléments et les critères de qualité, s'agissant de l'analyse approfondie d'une prestation, cet exercice est impossible car basé sur des souvenirs divergents et non pas sur des faits avérés.

Nous demandons aux élèves de nous faire des propositions sur une méthode à utiliser qui permettrait de réaliser une analyse objective :

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

Le tableau ci-dessous, répertorie et classe, de la plus citée à la moins citée, les propositions des élèves (tableau réalisé d'après les notes prises au cours de la séance)

Propositions	cité
Chacun recopie la grille, on refait les jeux de rôles et chacun évalue au fur et à mesure des jeux de rôle	4 fois
Il faudrait pouvoir filmer pour voir après, comme ça on sait exactement...	2 fois
Oui, et comme ça on peut voir si le prof se trompe pas quand il nous note...	1 fois
On demande au client s'il s'est senti bien accueilli, c'est lui qui doit le dire !	1 fois
C'est au prof d'évaluer, pas à nous	1 fois
Je sais que j'ai tout fait pour faire un bon accueil, c'est ça qui compte !	1 fois

L'analyse des propositions des élèves nous permet de noter que l'autoscopie est évoquée par 3 élèves. Leur discours démontrent qu'ils attribuent à l'image une « vérité » sur laquelle il sera possible de se baser afin d'analyser ou d'évaluer une prestation en fonction de critères précis fixés par le groupe.

Nous pouvons donc, dès cette étape, affirmer que, certains élèves sont prêts à prêter leur image si tant est qu'elle serve à l'analyse objective de leur travail et qu'elle puisse être la preuve de leur réussite.

3.4 Etape 4 : 15 mn – découverte de l'autoscopie

Au cours de cette dernière étape, nous proposons aux élèves d'expérimenter l'autoscopie en légitimant son utilisation par le fait que la proposition vient d'eux.

Nous avons bien évidemment un outil nous permettant de le faire : la tablette du professeur. (Le groupe connaît l'existence de cet outil car le professeur a coutume de l'utiliser pour illustrer ses cours par des images ou des films trouvés sur Internet).

Nous proposons donc aux élèves ayant déjà réalisé les jeux de rôles, de les refaire mais cette fois en étant filmé :

Les élèves acceptent avec enthousiasme.

Nous fixons les règles :

- Le jeu de rôle sera le même que celui réalisé en début de cours.
 - l'objectif du jeu de rôle et l'utilisation de son film sera double :
 - Vérifier si l'élève a correctement réalisé son accueil en respectant les étapes et en utilisant judicieusement chacun des éléments
 - Vérifier si, le fait de visionner un film permet de réaliser une évaluation de façon objective
 - Le professeur puis d'autres élèves seront chargés de filmer les jeux de rôles
 - Les jeux de rôles seront ensuite visionnés sur la tablette, chacun pourra donner son avis sur les prestations en se basant seulement sur les critères notés au tableau. Les remarques devront se faire dans un climat de respect mutuel
- Lors de la réalisation des jeux de rôle, nous constatons que :
- Les élèves (acteur/serveurs ou acteurs/clients) se prêtent aux jeux de rôle en « théâtralisant » encore plus l'accueil (sans que cela leur ait été demandé) la présence de la caméra semble les entraîner à « jouer » leur rôle.
 - Les élèves ont bien compris l'enjeu de l'accueil
 - Les élèves maîtrisent la succession des étapes de l'accueil
 - Les élèves ont intégré les éléments qui font un accueil de qualité et savent les utiliser

3.5 Etape 5 : 35 mn – la preuve en image

Au cours de cette dernière étape, nous allons proposer aux élèves d'analyser les trois prestations en visionnant les prises de vues sur la tablette.

Nous fixons les règles :

- ✓ Un premier visionnement permet à l'élève filmé de prendre la parole pour analyser sa prestation en fonction des critères notés au tableau.

- ✓ Un second visionnement permettra aux autres élèves de prendre la parole à condition de la demander, de faire une remarque, une analyse en fonction des critères notés au tableau et en appuyant cette analyse sur une image bien précise. Il pourra demander un arrêt sur image.
 - ✓ Si l'analyse n'est pas complète, le professeur interrogera l'ensemble du groupe afin de faire émerger les aspects manquants de l'analyse.
- Nous constatons que :
- Les élèves acteurs/serveurs semblent être fiers de se voir à l'image en train de réaliser leur prestation
 - Ils formulent plus de critiques positives à leur égard que de critiques négatives
 - Les élèves acteurs/clients semblent aussi contents de se voir à l'image
 - Les élèves, tous, observateurs sont capables de formuler des remarques basées sur les critères énoncés par le groupe et notés au tableau
 - Les élèves acteurs/serveurs sont prêts à entendre ces remarques car elles sont basées sur des images qui leur permettent de les vérifier.

3.6 Etape 6 : 15 mn – la synthèse

Après le visionnement et l'analyse de ces trois prestations, nous effectuons la synthèse de la séance :

Nous faisons noter aux élèves les points importants de la séance :

- Les raisons de l'importance de l'accueil
- Les différentes étapes
- Les éléments et leurs critères de qualité

Nous demandons aux élèves s'ils sont prêts à reconduire l'expérience :

La réponse est unanime : oui pour tous les élèves. Nous leur fixons rendez-vous à la prochaine séance de TA afin de permettre à chacun de réaliser une prestation.

4 Analyse des résultats de la séance 1 :

4.1 Synthèse des résultats

L'analyse des résultats obtenus au cours de cette séance nous permet donc de vérifier que :

S'agissant des élèves :

- Ils sont conscients de l'importance de l'accueil,
- Ils sont capables de citer les différentes étapes de l'accueil,
- Ils sont capables de citer les éléments d'un bon accueil
- Ils sont capables de citer des critères déterminants de la réussite d'un accueil
- Ils sont capables d'intégrer ces critères pour réaliser une phase d'accueil

S'agissant de l'autoscopie, que son utilisation

- Est acceptée par les élèves car elle est un outil permettant l'objectivité des observations.

-

En effet, nous avons pu constater au cours de cette séance que :

- o 2 élèves ont spontanément cité l'autoscopie comme outil pertinent pour vérifier les commentaires formulés sur une prestation
- o Tous les élèves déclarent être prêts à être filmés au cours de la prochaine séance.

4.2 Éclairage de nos hypothèses à la lumière de la revue de littérature

Ces résultats nous nous permettent d'éclairer nos hypothèses au regard de la revue de littérature :

- Le jeu de rôle fixé sur un support propose des données impartiales qu'il sera possible de visionner autant de fois que nécessaire¹²⁹

¹²⁹ BOURRON Y. DENNEVILLE J. Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991 réédité en 1995 159 p

- Théâtraliser une simulation de situation professionnelle permet aux élèves de se détacher de la caméra et de laisser ainsi libre cours à leur improvisation¹³⁰
- Une analyse doit se faire à partir de critères énoncés et validés par le groupe¹³¹
- Les élèves sont motivés par l'utilisation de méthodes pédagogiques qui les positionnent comme acteur de leur formation¹³²

4.3 Vérification de notre première hypothèse

Et donc de vérifier en partie notre première hypothèse concernant notre groupe de référence :

- L'utilisation de l'autoscopie ne semble pas poser de soucis à ces élèves.

5 La deuxième séance : les exercices

Comme promis, nous proposons aux élèves, une séance d'autoscopie complète à partir d'exercices basés sur *l'accueil à la porte et l'installation à la table*.

L'exercice complet : jeu de rôle et analyse sera réalisé deux fois par chaque élève.

Le premier exercice sert de base et pose un diagnostic.

Le second exercice intègre les remarques et permet l'amélioration de la prestation.

Tous les élèves sont tour à tour acteurs, observateurs et preneurs de vue.

Nous donnons cette fois plus de détails dans le scénario concernant la nature des clients à accueillir.

Chaque prestation sera visionnée ensemble.

Tour à tour, les élèves seront acteurs/serveurs, acteurs/clients puis observateurs.

L'analyse des résultats obtenus au cours de cette séance doit nous permettre de vérifier :

¹³⁰ MEESCHAERT J.P. Vidéoscopie, oui, mais... Etudes de communication, 1987p 167-171

¹³¹ BOURRON Y. DENNEVILLE J. Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 159 p

¹³² FREINET Célestin, *Les Dits de Mathieu*, Delachaux et Niestlé, 1978,

- S'agissant des élèves :
 - S'ils sont capables d'adapter les éléments et les étapes de l'accueil pour réaliser une phase d'accueil personnalisée
 - S'ils sont capables d'analyser leur prestation et celle de leurs camarades
 - S'ils sont capables de modifier leur technique en fonction de remarques formulées.

- S'agissant de l'autoscopie de vérifier :
 - Si cette méthode permet de donner du sens aux techniques d'accueil
 - Si cette méthode ne conduit pas à « singer » un comportement sans le comprendre mais bien à l'adapter à une situation.
 - Si cette méthode permet aux élèves d'analyser leur prestation ou celle d'un camarade
 - Si cette méthode permet aux élèves de comprendre, ce, qui a fait ressentir leur prestation comme bonne, banale ou mauvaise.
 - Si cette méthode permet à un élève d'améliorer sa technique d'accueil

5.1 Etape 1 – 10 mn : annonce des objectifs et du déroulement

Nous récupérons le vécu de la dernière séance.

Nous annonçons aux élèves les objectifs :

- Etre capable de réaliser un accueil personnalisé en fonction d'un type de client
- Etre capable de modifier son action en fonction de son analyse et de celle des autres

Nous annonçons le déroulement :

- Réalisation par chaque élève d'un jeu de rôle qui simulera une phase d'accueil d'un client à la porte et son installation à table.
- Visionnement des films et analyse
- Nouveaux jeux de rôles
- Nouvelle analyse

5.2 Etape 2 - 15 mn : Les jeux de rôles

Nous demandons tout d'abord qui est volontaire pour commencer l'exercice. Plusieurs élèves se portent volontaires. Nous désignons parmi les volontaires le premier élève acteur/serveur de façon arbitraire et fixons comme règle que l'acteur/serveur choisi ses clients et, désignera ensuite l'élève qui sera acteur/serveur du prochain jeu de rôle. L'acteur/serveur sera caméraman dans le jeu de rôle suivant.

En faisant tourner ainsi les rôles, nous rendons chaque élève tour à tour responsable et créons un climat propice au travail et à l'expression.

Les jeux de rôles sont réalisés en situation réelle, dans le restaurant. Chacun des jeux de rôle aura un thème :

- Client habitué
- Client pressé
- Hommes ou Femmes d'affaires
- Touristes
- Couple

Pour cela, nous donnons pour consigne secrète à chaque « couple » d'élèves acteurs de jouer le rôle d'un de ces types de clients. Les élèves choisissent la situation qu'ils vont proposer à leur camarade.

L'élève acteur/serveur devra deviner la situation et adapter son accueil.

Les jeux de rôles se succèdent dans une ambiance studieuse et ludique. Chaque jeu de rôle ne dure pas plus d'une minute.

5.3 Etape 3 – 40 mn : L'analyse des prestations

Nous nous réunissons dans la salle de restaurant. Cette fois, nous raccordons la tablette au vidéoprojecteur du restaurant. Nous sommes assis sur des chaises positionnés en demi-cercle, sans table, face à l'écran.

Nous fixons le cadre du travail :

- Dans un premier temps, avant de visionner chacune des scènes, les élèves acteurs/clients devront livrer l'impression que leur a laissée l'accueil réalisé par leur camarade : ils devront simplement noter sur une feuille, s'ils se sont sentis :
 - Bien accueillis
 - Accueillis de façon banale
 - Mal accueillis

- Puis, viendra le moment de visionner la prestation et d'essayer de vérifier à sa lumière quels sont les éléments tangibles qui ont forgé cette impression. Pour cela, la prestation sera analysée par l'ensemble du groupe à l'aide de critères notés lors de la synthèse du cours précédent dont les élèves ont été invités à se munir.

Nous fixons les règles :

L'élève acteur/serveur prend la parole en premier :

- Il livrera ses impressions : globales tout d'abord, puis, en basant son analyse à la fois sur le visionnement du film et sur les critères établis.
- Il devra dire s'il comprend l'impression que son accueil a laissée (bonne, banale ou mauvaise) aux élèves acteurs/clients
- Il devra dire s'il a deviné les rôles incarnés par les élèves acteurs/clients en se basant sur les indices qu'il a observés.
- Il devra décrire quels éléments de son l'accueil il a adapté pour proposer une prestation personnalisée.

Puis, les élèves acteurs/clients procéderont à la même analyse

- Ils livreront leurs impressions, globales tout d'abord, puis, ensuite en se basant sur l'analyse à la fois du visionnement du film et sur les critères établis.
- Ils devront dire s'ils ont senti que l'élève acteur/serveur avait bien deviné les rôles qu'ils jouaient et devront révéler les indices qu'ils leur ont donné
- Ils devront apprécier, en se basant sur les images, de quelle manière l'élève acteur/serveur a personnalisé sa prestation par rapport à la situation qu'ils lui avaient proposée.

Enfin les élèves observateurs en feront de même

- Ils livreront leurs impressions, globales tout d'abord, puis, ensuite en se basant sur l'analyse à la fois du visionnement du film et sur les critères établis.
- Ils devront dire s'ils ont senti que l'élève acteur/serveur avait bien deviné les rôles que les élèves acteurs/clients lui avaient proposés en basant leurs observations sur des images précises.
- Ils devront apprécier, en se basant sur les images, de quelle manière l'élève acteur/serveur a personnalisé sa prestation par rapport à la situation qu'ils lui avaient proposée.

Dans tous les cas :

Les remarques formulées devront se baser sur les grilles et porter sur la technique, pas sur l'individu.

Les remarques formulées devront pouvoir être vérifiées par une image précise.

Enfin :

Sur ces mêmes critères, à la fin de chaque phase de visionnement, les élèves, de façon collégiale, évalueront la prestation de chacun sur 10.

A cette étape de la séance, nous pouvons noter les résultats suivants :

D'un point de vue général:

- Tous les élèves se sont prêtés volontiers aux jeux de rôles
- Tous les élèves/clients sont capable de livrer une impression globale d'une prestation, basée sur le souvenir d'un ressenti.
- La plupart des élèves savent utiliser l'image pour étayer une remarque.

De plus, au fur et à mesure des commentaires formulés par les élèves au cours de cette phase d'analyse, nous avons pu noter que :

Du point de vue de l'appréciation de leur action:

- 5 élèves acteurs/serveurs sur 10 arrivent seuls, à l'issue du visionnement de leur jeu de rôle, à citer précisément, deux critères qui ont fait que leur accueil a été ressenti par les élèves acteurs/clients comme bon, banal ou mauvais.
- 4 élèves parviennent au même résultat, mais après avoir écouté les remarques de leurs camarades
- 1 élève aura besoin que le professeur l'aide pour lui faire découvrir la raison du sentiment de mauvais accueil laissée par sa prestation.
- Tous les élèves après avoir visionné et analysé les films sont capables d'identifier leur point fort et leur axe de progrès.

Du point de vue de la capacité des élèves à adapter leur action :

- 7 élèves affirment avoir deviné quelle situation les élèves acteurs/clients leur avaient proposé et pensent avoir adapté leur accueil pour le personnaliser.
- Ces affirmations sont corroborées pour 6 d'entre eux à la fois par les élèves acteurs/clients et par les observateurs.
- Un cas n'est corroboré que par les élèves acteurs/clients et pas par les observateurs

- Les 3 élèves qui affirment ne pas avoir découvert la situation proposée incriminent la prestation des élèves/acteurs.

Concernant les notes attribuées de façon collégiales,

- Elles accordent toutes la moyenne et sont comprises entre 6/10 et 8/10 avec une moyenne pour le groupe de 7/10.
- Les 3 notes les plus basses sont attribuées aux élèves pour lesquels les prestations proposées n'ont pas été reconnues.
- Toutes les notes sont négociées et argumentées par le groupe et sont acceptées par chacun.

5.4 Etape 4 – 15 mn : Les jeux de rôles à nouveau

A l'issue du visionnement, nous invitons les élèves à refaire les mêmes jeux de rôles, seuls changent les élèves acteur/clients et les thèmes proposés.

Les élèves sont invités à mettre en scène le plus judicieusement possible leurs points forts et à faire évoluer leur « axe de progrès ».

Nous leur fixons comme objectif que leur accueil procure une meilleure impression qu'à l'occasion du premier jeu de rôle.

Les jeux de rôles se déroulent dans une bonne ambiance et de façon dynamique. Les élèves semblent déjà être « familiers » de l'organisation. Ce sont eux qui règlent l'ordre de passage et qui procèdent aux prises de vue.

Le professeur délègue l'organisation mais il la supervise, ainsi, il demeure garant du bon déroulement de cette nouvelle phase de prise de vue dont les élèves sont la cheville ouvrière.

5.5 Etape 5 – 40 mn : l'analyse à nouveau

Cette fois, nous visionnerons chacun des jeux de rôles de façon collégiale, sans fixer de règles aussi strictes que lors du premier visionnement. Chacun pourra livrer son analyse, en respectant l'autre et le cadre fixé.

Chacun essaiera en appuyant son jugement sur l'analyse du groupe de vérifier si il a progressé et identifiera à nouveau ses points forts et ses axes de progrès.

De nouveau, de façon collégiale, une note sur 10 est attribuée à chaque prestation

A cette l'issue de la séance, nous pouvons noter les résultats suivants :

- Tous les élèves ont été capables d'adapter leur prestation aux situations proposées par leurs camarades
- Tous les élèves disent avoir été capable d'améliorer leur prestation en fonction des analyses formulées lors du premier visionnement.
- Les notes attribuées ont toutes augmentées : elles vont de 7/10 à 10/10 avec une moyenne pour le groupe de 8/10.

6 Analyse des résultats de la séance 2 :

6.1 Synthèse des résultats

L'analyse des résultats obtenus au cours de cette séance nous permet donc de vérifier que :

S'agissant des élèves

- Ils sont capables d'adapter les différentes étapes et les différents éléments de l'accueil afin de leur donner un sens et ainsi réaliser un accueil personnalisé en fonction d'une situation et d'un type de client.
- Ils sont capable grâce à l'autoscopie de comprendre les raisons qui ont conduit les clients ou les observateurs à ressentir leur accueil comme bon, banal ou mauvais

- Ils sont capables de modifier leur action en fonction de l'analyse de leur prestation par le groupe et par eux-mêmes.
- Ils sont capables d'améliorer leur prestation grâce à l'autoscopie
- Ils estiment tous en fin de séance que la qualité de leur accueil est largement supérieure à la moyenne.

S'agissant de l'autoscopie, que son utilisation

6.11 Permet aux élèves :

- o de réaliser les raisons qui font ressentir aux clients leur accueil comme bon, banal ou mauvais ;
 - o de comprendre le jugement des autres et d'identifier leurs points forts et leurs axes de progrès ;
 - o de progresser
- **En effet**, lors de la première analyse, 5 élèves sur 10 parviennent, juste en visionnant leur prestation et sans l'aide des commentaires de leur camarades, à comprendre ce ressenti. 4 autres y parviennent après avoir écouté les commentaires formulés par leurs camarades. Ces commentaires ont permis à tous les élèves, lors des seconds jeux de rôles, d'améliorer leur prestation.

6.12 Aide les élèves :

- o à adapter les différentes étapes et les différents éléments de l'accueil
- o à réaliser un accueil personnalisé en fonction d'une situation et d'un type de client et pas à singer un comportement en clonant une méthode.

- **En effet**, 7 élèves sur 10 déclarent avoir adapté leur accueil aux contraintes proposées par leurs camarades au cours des premiers jeux de rôles, 10/10 au cours du des seconds.

6.13 Permet aux élèves

- d'analyser leur action et celle de leurs camarades en se basant sur une image fiable et des critères objectifs.
- **En effet**, les 10 élèves sont parvenus à formuler un commentaire sur leur prestation au cours des deux séances d'analyse.

6.14 Permet aux élèves

- d'avoir une opinion de leur prestation largement au-dessus de la moyenne.
- **En effet**, tous les élèves notent les prestations de leur camarades au-dessus de la moyenne, avec en première prestation 7/10 de moyenne. Cette moyenne augmente à 8/10 à la seconde prestation.

6.2 Éclairage de nos hypothèses à la lumière de la revue de littérature

Ces résultats nous nous permettent d'éclairer nos hypothèses à la lumière de la revue de littérature :

- Faire tourner les rôles au cours d'une séance d'autoscopie favorise l'implication de chacun.¹³³
- Fixer des règles favorise le bon déroulement de l'analyse¹³⁴

¹³³ LECOINTE M. *Vidéo-formation : miroir, mémoire, pouvoir...* in Revue française de pédagogie, Vol. 72, 1985 P31-40

- Ces mêmes règles rassurent les participants qui savent qu'ils ne seront observés que dans le cadre de l'accomplissement de leur accueil et non de façon personnelle.¹³⁵
- Le rôle du professeur est d'encadrer et de favoriser la prise de parole¹³⁶
- L'autoscopie permet d'adapter son action à différente situation et en ce sens ne contribue pas à former des clones¹³⁷
- L'utilisation du théâtre permet d'intérioriser un rôle et donc de mieux en comprendre les contraintes¹³⁸
- L'autoscopie permet un gain d'estime de soi¹³⁹
- Les élèves apprennent mieux encore une fois quand ils sont acteurs de leur formation.¹⁴⁰

6.3 Vérification des hypothèses suivantes :

Concernant les élèves de notre groupe de référence, l'utilisation de l'autoscopie est pertinente pour l'enseignement des techniques d'accueil car elle leur permet :

- De donner du sens aux différentes phases et aux différents éléments des techniques d'accueil et de les interpréter afin de réaliser un accueil personnalisé.
- De comprendre le jugement des autres
- Permet aux élèves de s'exprimer et donne une importance à leur parole
- Permet aux élèves de respecter des règles car ils les comprennent et les admettent.
- D'analyser leur action et de la faire évoluer leur image professionnelle
- De valoriser leur action et de prendre confiance en eux

¹³⁴ BOURRON Y. DENNEVILLE J. Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 159 p

¹³⁵ PEYROLLE Françoise, le vidéo feed-back in Revue pédagogique EXPRESSION n°82- 1982 p 62, 63

¹³⁶ LINARD M. PRAX I. Image vidéo, Images de soi ou Narcisse au travail. Paris, Dunod 1984 234 p

¹³⁷ BOURRON Y. DENNEVILLE J. Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 159 p

¹³⁸ SALGADO M. Le théâtre, un outil de formation au management, Revue française de Gestion 2008, n° 181 p. 77-96

¹³⁹ BOURRON Y. DENNEVILLE J. Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 159 p

¹⁴⁰ FREINET C. Les Dits de Mathieu, Delachaux et Niestlé, 1978,

7 La dernière séance : l'analyse, la synthèse et le questionnaire

Au cours de cette dernière séance de TA nous proposons aux élèves une séance d'autoscopie à partir d'exercices basés sur *la proposition de l'apéritif*. Chaque élève sera tour à tour acteur/serveur, acteur/client, observateur et preneur de vue. A l'occasion de chacun de ces rôles, les élèves seront appelés à noter la prestation de leurs camarades et leur propre prestation.

A l'issue de la séance, nous effectuerons une comparaison des différentes évaluations afin de mesurer les écarts relevés entre l'appréciation que chacun a de son action et celle qu'en font les autres, ce, pour mettre en évidence l'image professionnelle de chacun dans le regard des autres.

Pour clôturer le cycle consacré à l'accueil et à l'autoscopie, nous proposerons aux élèves de répondre à un questionnaire dont l'analyse des réponses nous permettra de

- constater comment ils ont vécu les séances d'autoscopie,
- de vérifier si ce travail leur a permis de prendre confiance en eux
- et de comprendre quel rapport ils entretiennent avec leur image.

L'analyse des résultats obtenus au cours de cette séance nous permettra de vérifier :

➤ S'agissant des élèves :

- Une nouvelle fois, dans d'autres circonstances, s'ils sont capables de réaliser une proposition en adaptant leur argumentaire de vente à chaque client et à chaque situation
- S'ils sont capables d'évaluer la prestation de leurs camarades de façon objective
- S'ils sont capables d'évaluer leur propre prestation de façon objective
- S'ils estiment que l'utilisation de l'autoscopie leur a permis de prendre confiance en eux s'agissant de l'accueil d'un client
- S'ils se sont sentis valorisés grâce à cet outil

➤ S'agissant de l'autoscopie :

- Si cette méthode permet aux élèves d'évaluer leur propre prestation et celle de leurs camarades de façon objective
- Si l'utilisation de cet outil permet aux élèves de prendre conscience de l'image professionnelle que « les autres » ont d'eux
- Si l'utilisation de cette méthode permet aux élèves de prendre confiance en eux s'agissant de l'accueil d'un client
- Si l'utilisation de cette méthode leur permet de mettre leur travail en valeur

7.1 Etape 1 – 10 mn : annonce des objectifs et du déroulement

Nous récupérons le vécu de la séance précédente : les élèves étaient ravis et disent avoir été plus à l'aise pour accueillir leurs clients au cours des deux séances de TP qui ont suivi la TA.

Nous annonçons les objectifs et le déroulement du cours :

- Réalisations de jeux de rôles filmés basés sur la proposition de l'apéritif :
- Analyse de ces jeux de rôles par le visionnement
- Evaluation de chacun des participants par le groupe, lui-même et le professeur
- Comparaison et analyse des évaluations
- Synthèse du travail sur l'accueil avec un questionnaire.

7.2 Etape 2 - 15 mn : présentation de la grille et des critères d'évaluation

Nous présentons aux élèves la grille qui sera utilisée pour les évaluations et autoévaluations ainsi que les repères qui les aideront.¹⁴¹

Nous avons réalisé cette grille et ces repères à partir des critères qui ont été formulés à l'occasion du premier cours sur l'accueil. Nous les avons enrichi en fonction de

¹⁴¹ Voir annexes 1 & 2

l'objectif du cours du jour basé sur la proposition de l'apéritif. (Les élèves ont déjà eu un cours sur la vente de l'apéritif)

Nous relisons et commentons cette grille avec les élèves de façon à ce qu'ils se l'approprient.

Nous expliquons le principe de la notation :

- Très bien : 4 points, Bien 3 points, Insuffisant 1 point, Très insuffisant 0.
- 7 critères sont évalués :
 - o La position,
 - o Le regard,
 - o le sourire,
 - o le ton de la voix,
 - o les gestes,
 - o la présentation du cocktail
 - o la prise en compte des besoins du client.
- La prestation totale est donc notée sur 28 points.

Nous rappelons qu'ils devront utiliser le film au moment du visionnement pour baser leur évaluation. Ils pourront demander des arrêts sur image, des retours en arrière... de façon à évaluer de la façon la plus juste possible.

Nous fixons les règles :

- les évaluations devront rester secrètes
- chaque élève évalue sa propre prestation sur les mêmes critères
- le professeur évaluera également chacun des élèves.
- A la fin de l'analyse/évaluation, le professeur collectera les grilles et réalisera la synthèse.

7.3 Etape 3 - 20 mn : Les jeux de rôles

L'ensemble des élèves est volontaire pour se prêter aux jeux de rôles sur la proposition de l'apéritif. Nous décidons de réaliser l'ordre de passage en fonction de l'ordre alphabétique. Comme pour la séance précédente, l'élève acteur/serveur choisi

ses clients. Les élèves acteurs/clients sont chargés de jouer le rôle de clients et de simuler différentes situations (clients pressés, habitués, touristes, affaires, couples).

Cette fois, les clients seront déjà assis à table (ils sont censés avoir été installés à la séance précédente) et le serveur devra faire la proposition du cocktail du jour.

Le cocktail proposé est celui réalisé, dégusté et déjà proposé lors du TP précédent. Les techniques de ventes qui seront utilisées sont celles pratiquées depuis le début de l'année.

Chaque jeu de rôle dure entre 1 minute 30" et 2 minutes.

7.4 Etape 4 – 40 mn : L'analyse des prestations

Comme pour la séance précédente, nous nous réunissons dans la salle de restaurant. Cette fois, nous ne raccordons pas la tablette au vidéoprojecteur du restaurant. Nous sommes assis sur des chaises positionnés en demi-cercle, sans table, face à l'écran. Nous connectons la tablette à une enceinte annexe que nous positionnons au centre du cercle et qui nous permet d'avoir un son de bonne qualité. Chaque élève dispose de sa propre grille et de ses repères. Nous fixons le cadre du travail :

- Chaque prestation sera visionnée une première fois dans son intégralité.
- Nous laisserons le temps aux élèves de noter. Chaque élève pourra demander à revoir telle ou telle partie de la scène pour appuyer sa notation.
- Chacun pourra prendre la parole pour effectuer un commentaire, poser une question, proposer une analyse, mais, à aucun moment les notes ne devront être abordées.
- Le professeur procédera lui aussi à l'évaluation à partir des mêmes grilles.

7.5 Etape 5 – 10 mn : Collecte des résultats et calcul

Nous collectons les grilles de notation de chacun des élèves :

Nous avons réalisé un tableur Excel qui nous permet de calculer :

- La moyenne des notes obtenues par chacun des élèves sur chaque critère.

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

- La note la plus basse obtenue par l'élève
- L'écart existant entre l'autoévaluation de l'élève et l'évaluation du groupe
- L'écart existant entre l'autoévaluation de l'élève et note attribuée par le professeur
- L'écart entre l'évaluation du groupe et l'évaluation du professeur

Nous entrons les notes en direct : chaque élève vient à tour de rôle au bureau du professeur et dicte ses notes. Le professeur conserve les fiches d'évaluation.

7.6 Etape 6 – 15 mn : annonce des résultats et discussion :

Les résultats collectés sont les suivants :

	Auto évaluation	Notes du groupe	Notes du professeur	Ecart Professeur / groupe	Ecart Professeur Autoévaluation	Ecart Groupe / Autoévaluation
Elève A	21	22	23	1	2	1
Elève B	16	18.4	20	1.6	4	2.4
Elève C	26	23.9	23	- 0.9	-3	-2.1
Elève D	20	20.5	22	1.5	2	0.5
Elève E	22	21.8	21	-0.8	-1	-0.2
Elève F	18	17.9	17	-0.9	-1	-0.1
Elève G	17	20.4	20	-0.4	3	3.4
Elève H	13	17.3	17	-0.3	4	4.3
Elève I	19	20	18	-2	-1	1
Elève J	23	24.1	23	-1.1	0	1.1
Moyennes	19.5	20.6	20.4	-0.2	0.9	1.13

Les résultats mettent en évidence que :

7.6.1 Concernant la comparaison entre les résultats des évaluations réalisées par le groupe et les autoévaluations :

- Les notes que le groupe attribue sont plus élevées que celles que les élèves s'attribuent.

- La moyenne des autoévaluations est de 19.5 contre 20.6 pour celle du groupe.
- Tous les élèves sauf un, l'élève C, s'attribuent des notes inférieures à celles attribuées par le groupe.

L'analyse de ces résultats nous permet de constater que les élèves s'autoévaluent de façon plus sévère que le groupe pour une même prestation. Nous pouvons aussi considérer que les autres élèves ont tendance à évaluer le travail de leur camarade avec plus de tolérance que leur propre travail.

7.62 Concernant la comparaison entre les résultats des évaluations réalisées par le professeur et les autoévaluations :

- Les notes que le professeur attribue sont supérieures à celles que les élèves s'attribuent en auto évaluation.
- La moyenne des notes attribuée par le professeur est de 20.4 contre 19.5 pour celle attribuées par les élèves en autoévaluation
- 5 fois les notes attribuées par le professeur sont supérieures de 2 à 6 points à celles que les élèves s'attribuent, 4 fois elles sont inférieures d'un point seulement et une fois équivalente.

L'analyse de ces résultats nous permet de constater que le professeur attribue, en moyenne, des notes supérieures à celles que les élèves s'attribuent. Encore une fois, les élèves sont plus sévères s'agissant de leurs autoévaluations.

7.63 Concernant la comparaison entre les résultats des évaluations réalisées par le groupe et celles du professeur :

- Les notes attribuées par le professeur sont quasiment équivalentes à celles attribuées par le groupe.
- La moyenne des notes attribuée par le professeur est de 20.4 contre 20.6 pour celle des notes attribuées par le groupe.
- Trois fois le professeur attribue des notes supérieures à celles du groupe de 1 à 1.5 points, sept fois, les notes sont inférieures de 0.2 à 1.5 points.

L'analyse de ces résultats nous permet de constater que les notes attribuées par le groupe ne sont pas très différentes de celles attribuées par le professeur. Ce résultat illustre que s'agissant d'une même prestation, les évaluations, quand elles sont basées sur des faits avérés et analysés à partir de critères communs et négociés, sont quasi similaires, qu'elles soient réalisées par des élèves observateurs ou par un professeur.

7.64 De façon globale :

- La quasi équivalence des évaluations d'une même prestation réalisées simultanément par le groupe (9 élèves) et par le professeur, nous permet d'admettre que l'autoscopie, parce qu'elle s'appuie sur des faits avérés et des critères précis, permet d'évaluer une prestation de façon juste.
- Le constat que ces évaluations, justes, réalisées par le groupe et par le professeur s'agissant d'une même prestation, sont en majorité toujours supérieures aux autoévaluations réalisées par les élèves, leur permettra à chaque élève de réaliser que « les autres » ont généralement une considération supérieure de leur travail que celle qu'eux même en ont.

7.7 Réactions et analyse des élèves à l'annonce de ces résultats

Nous faisons remarquer cela aux élèves et leur demandons quelles sont leurs réactions :

Ci-dessous, les réponses :

7.71 « L'autoscopie valorise le travail des élèves »

3 élèves relèvent le constat et se sentent valorisés par les évaluations réalisées par le groupe et le professeur s'agissant de leur prestation :

Ils déclarent :

- Je ne m'attendais pas à ce que mes camarades me notent si bien

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

- J'ai bien évalué ma prestation, j'ai eu une bonne note mais je ne croyais pas que les autres se rendaient compte que j'avais bien travaillé
- Je suis content de ce que j'ai fait

2 autres tempèrent :

- Je pense qu'on a été sévère quand on s'est noté (autoévaluation)
- Je pense que les élèves ne sont pas sincères, ils n'ont pas voulu casser les camarades

7.72 « L'autoscopie permet une évaluation juste »

4 élèves relèvent le constat de l'efficacité de l'autoscopie pour l'évaluation et l'autoévaluation.

Ils déclarent :

- C'est normal qu'on note comme le prof, on voit la même chose sur l'écran et on prend la même grille
- C'était pas mal comme travail, il faudrait qu'on fasse toujours comme ça comme ça les notes seraient toujours justes
- Quand le prof nous note en TP il devrait nous filmer comme ça on pourrait voir nos erreurs et ça justifierait les notes

Un dernier lui répond, comme pour fixer les limites de l'utilisation de l'autoscopie à des simulations de situations professionnelles :

- Non, moi je ne veux pas être filmé quand je travaille

Etape 7 – 10 mn : distribution du questionnaire :

A la fin du cours, nous demandons de façon collégiale si ces trois séances consacrées à l'accueil et ayant utilisé la caméra a satisfait les élèves et si ils ont trouvé utile l'utilisation de cet outil.

Tous les élèves déclarent avoir apprécié ces séances car « c'était marrant », « ça nous a permis de voir comment on travaillait », « ça nous a permis de voir comment y fallait faire », « on n'a pas vu le temps passer », « on a bien appris », « maintenant on a plus

confiance »... une élève livre une anecdote qui illustre l'engouement du groupe pour ces séances :

Deux élèves qui partagent leur chambre à l'internat avec deux autres élèves d'une autre classe de CAP restaurant déclarent avoir échangé avec elles sur ces séances. Les jeunes filles de l'autre groupe auraient dit « vous en avez de la chance, nous on n'a pas fait ça... » Laissant sous-entendre que la pratique de l'autoscopie serait une chance !...

Nous leur expliquons que ces trois séances ont été réalisées afin de servir à collecter les données nécessaires à un travail qui étudie la pertinence de l'utilisation de l'autoscopie pour l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant.

Pour terminer, nous leur distribuons un questionnaire que nous leur demandons de remplir de façon anonyme et leur demandons de le rendre le lendemain lors du TP.

8 Analyse des résultats de la séance 3 :

8.1 Synthèse des résultats

L'analyse des résultats obtenus au cours de cette séance nous permet donc de vérifier que :

S'agissant des élèves

- Ils sont capables de réaliser une proposition d'apéritif en portant une attention toute particulière au langage non verbal et à la personnalisation de la proposition.
- Ils sont capables d'évaluer une prestation grâce à l'outil vidéo
- Ils sont conscients de l'image professionnelle qu'ils donnent

S'agissant de l'autoscopie, que son utilisation

- est pertinente pour enseigner l'accueil et la vente d'un apéritif
- est pertinente pour l'évaluation des prestations
- est pertinente s'agissant de l'autoévaluation des élèves

- Permet aux élèves de vérifier l'image qu'ils donnent aux autres
- de prendre confiance en eux

8.2 Éclairage de nos hypothèses à la lumière de la revue de littérature

- S'agissant de réaliser une évaluation, les grilles permettent une observation précise¹⁴²
- L'utilisation de ces mêmes grilles permet à plusieurs observateurs d'évaluer une même scène de façon homogène¹⁴³
- L'autoscopie est une méthode qui permet à chacun de s'évaluer de façon objective¹⁴⁴
- L'autoscopie permet de découvrir son image dans le regard des autres¹⁴⁵
- L'utilisation de l'autoscopie permet de valoriser son utilisateur¹⁴⁶

8.3 Vérification de l'hypothèse

S'agissant des élèves de notre groupe de référence, l'utilisation de l'autoscopie leur a permis de :

- de valoriser leur travail et de prendre confiance en eux.

¹⁴² BOURRON Y. DENNEVILLE J. Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 159 p

¹⁴³ BOURRON Y. DENNEVILLE J. Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 159 p

¹⁴⁴ LECOINTE M. Vidéo-formation : miroir, mémoire, pouvoir... in Revue française de pédagogie, Vol. 72, 1985 P31-40

¹⁴⁵ LECOINTE M. Vidéo-formation : miroir, mémoire, pouvoir... in Revue française de pédagogie, Vol. 72, 1985 P31-40

¹⁴⁶ BOURRON Y. DENNEVILLE J. Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995 159 p

9 Le questionnaire

Le questionnaire est relevé le lendemain. Tous les élèves l'ont rempli sérieusement. Aucune question ne leur a posé de problème particulier. Nous remercions les élèves et leur annonçons que nous leur feront une synthèse à leur retour de stage.

Nous analyserons les réponses au fur et à mesure des parties.

Les réponses compilées des 10 élèves sont notées en bleu :

Le questionnaire est le suivant :



Questionnaire

Se voir en vidéo

Ce questionnaire est destiné à être utilisé dans le cadre d'un travail de recherche sur la pertinence de l'utilisation de l'autoscopie dans le cadre de l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant. Je vous remercie de répondre de façon sincère afin que vos réponses puissent être utilisées. Je vous remercie de votre implication et de votre participation.

La première partie du questionnaire est destinée à vérifier si ces élèves ont un rapport habituel avec l'image filmée :

1- Faites-vous des vidéos ?

* avec un caméscope oui **1** non **9** * avec votre téléphone portable oui **10** non **0**

de temps en temps

4

souvent

5

très souvent

1

2 – Réalisez-vous des vidéos :

		jamais	de temps en temps	souvent	très souvent
21	De vous		5	3	2
22	De familles	1	5	2	2
23	D'amis			6	4

3 - Regardez-vous des vidéos ?

		jamais	de temps en temps	souvent	très souvent
31	De vous		2	4	4
32	De familles	2	2	3	3
33	D'amis		2	4	4
34	Sur internet			6	4

4 - Montrez-vous vos vidéos ?

		jamais	de temps en temps	souvent	très souvent
41	De vous	1	3	3	3
42	De familles	3	2	1	4
43	D'amis		2	5	3
44	Sur internet		1	2	7

5 – vos vidéos et Internet

55	Publiez-vous vos vidéos sur Internet ?	oui	non
		4	6
56	Quel type de vidéo publiez-vous sur Internet ? précisez Vidéos de famille, 1 Avec des amis 3		
57	Attendez-vous les commentaires sur les vidéos que vous postez	4	
58	Etes-vous affecté par les commentaires que vous postez sur Internet	4	
59	Commentez-vous les vidéos que vous visionnez sur internet	6	4

Ces premières questions doivent nous permettre de vérifier la fréquence des rapports entretenus par ces élèves avec l'image. L'analyse des réponses formulées nous permet de constater que :

- S'agissant de la production de vidéos, 50% des élèves déclarent réaliser des vidéos personnelles, de famille ou d'amis souvent, ou très souvent pour 10% d'entre eux et tous avec leur téléphone portable.
- S'agissant de ce même type de vidéos, 75% des élèves déclarent en regarder souvent ou même très souvent et, lorsqu'il s'agit de films trouvés sur le Web, cette proportion atteint 100%
- S'agissant toujours de ces mêmes vidéos 75% des élèves déclarent montrer ces vidéos souvent ou très souvent, qu'elles aient pour sujet leur famille, leurs amis, eux-mêmes ou qu'elles soient des vidéos puisées sur le Web.
- Enfin, 40% des élèves déclarent publier des vidéos sur Internet via Facebook. 75% des vidéos publiées ont pour sujet leurs amis, 25% leur famille. Tous ces élèves attendent

Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant

des commentaires sur ces vidéos et, déclarent que les commentaires postés les affectent.

- Pour conclure sur les vidéos puisées sur le Web, 60 % des élèves déclarent procéder à des commentaires ou des évaluations : like or not like

L'analyse de ces premières réponses nous permet d'admettre que ces élèves ont un rapport très fréquent avec l'image.

6 – concernant les vidéos sur lesquelles vous apparaissez

		jamais	parfois	toujours
60	Vous regardez spécifiquement votre image		3	7
61	Vous formulez vous-même aux autres spectateurs des commentaires sur votre image	1	2	7
62	Vous attendez les commentaires des autres spectateurs sur votre image	4	1	5
63	Vous sollicitez des commentaires sur votre image	3	1	6
64	Vous êtes touchés par les commentaires que font les autres sur votre image	1	3	6
65	Vous pensez que les remarques que les autres formulent sur vous sont sincères	4	2	4
66	Vous pensez que les remarques que les autres formulent sur vous sont toujours justes	4	1	5
67	Vous modifiez votre attitude en fonction des commentaires des autres	5	4	1

Cette série de question doit nous permettre d'apprendre l'utilisation que ces élèves font de ces images. Ainsi, nous pouvons constater que :

- 70% des élèves déclarent regarder toujours leur propre image et ces mêmes élèves commentent toujours leur image auprès des autres spectateurs quand ils la regardent.
- Et, lorsque ces commentaires n'arrivent pas, 40% des élèves les attendent et 60% les sollicitent toujours.
- 90 % des élèves sont touchés parfois ou toujours par ces commentaires car 40% estiment qu'ils sont toujours sincères, ou, pour 20% d'entre eux parfois sincères. 50% estiment que ces commentaires sont toujours justes.
- Pourtant, seulement 10% des élèves avouent changer quelque chose dans leur image ou leur comportement en portant crédit aux commentaires énoncés à leur égard, 40% parfois et pour 50% jamais.

L'analyse de ces réponses nous permet d'admettre que ces élèves recherchent une appréciation de leur image à travers les commentaires formulés par les autres sur les vidéos dans lesquelles ils apparaissent et qu'ils visionnent en groupe ou en famille. Lorsque ces commentaires ne sont pas formulés spontanément, ils les sollicitent. Mais, s'ils sont toujours touchés par ces appréciations, ils ne changent pas pour autant leur image ou leur comportement. Nous pouvons supposer qu'il en est ainsi car les commentaires formulés ne le sont pas en fonction de critères précis et négociés avec eux.

Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant

En ce sens, l'autoscopie qui utilise l'image mais des grilles précises pour poser l'analyse, prend tout son sens.

7 – concernant les vidéos sur les quelles des proches ou amis apparaissent

		jamais	parfois	toujours
70	Vous formulez vous-même spontanément aux autres spectateurs des commentaires sur leur image	5	3	2
71	Vous attendez que les autres vous sollicitent pour commenter leur image	1	1	8
72	Vous ne supportez pas de commenter les images des autres	4	5	1
73	Vous pensez donner un avis objectif sur les images des autres		2	8
74	Vous pensez être hypocrites quand vous commentez les images des autres	8	2	
75	Vous pensez que les remarques que vous formulez aux autres leur sont utiles		6	4

Cette série de question doit nous apprendre comment les élèves évaluent la qualité des commentaires qu'ils formulent sur les autres.

- Seulement 20% des élèves déclarent toujours formuler aux autres des commentaires sur leur image, 30% parfois et pour la moitié d'entre eux, jamais. Mais, quand ils sont sollicités, 80% d'entre eux en formulent toujours, même si 40% avouent ne pas aimer ça et 50% n'aime commenter que parfois les images des autres.
- Pourtant, s'agissant de la qualité de ces commentaires, 80% des élèves déclarent formuler des commentaires objectifs sur l'image des autres, ces même 80% déclarant n'être jamais hypocrites.
- Et, 40% de ces élèves pensent que leurs commentaires sont toujours utiles et parfois pour 40%.

L'analyse de ces réponses nous permet d'avancer l'hypothèse que les élèves sont prêts à commenter des prestations, de façon sincère et qu'ils estiment que ces commentaires sont utiles. Cette importance spontanée qu'ils accordent à leur parole pourra être utilisée au cours des phases d'analyse dans les exercices d'autoscopie où la parole de tous aura son importance et servira à verbaliser les points forts et les axes de progrès de chacun.

8 – concernant les évaluations de ces situations

		oui	non
90	Vous pensez avoir réussi à évaluer votre simulation de façon objective à l'issue de votre prestation	10	0
91	Vous avez éprouvé de la gêne à ce que le groupe visionne le film de votre prestation	5	5
92	Vous pensez que vos camarades ont formulé des remarques objectives et justes sur votre prestation	7	3
93	Vous avez tenu compte des remarques formulées par vos camarades sur votre prestation	9	1
94	Vous avez éprouvé de la gêne à ce que votre professeur visionne le film de votre prestation	0	10
95	Vous pensez que votre professeur a formulé des remarques objectives et justes sur votre prestation	10	0
96	Vous avez tenu compte des remarques formulées par votre professeur sur votre prestation	10	0
97	Vous avez pu vérifier le bien-fondé des remarques de vos camarades et de votre professeur en visionnant votre vidéo	10	0
98	Vous avez pu effectuer votre auto évaluation en visionnant le film de votre prestation	10	0

Cette série de question doit nous permettre de vérifier comment les élèves ont perçu l'utilité de l'autoscopie s'agissant de l'évaluation ou de l'autoévaluation d'une prestation.

- 100% des élèves déclarent avoir réussi à évaluer leur propre prestation de façon objective après l'avoir visionnée en groupe, même si 50% d'entre eux déclarent avoir été gênés au moment de regarder leur prestation devant les autres.
- S'agissant du groupe, 70% des élèves estiment que l'évaluation réalisée de leur prestation par leurs camarades était juste et objective. Ce résultat est près de 50% supérieur celui mesuré au point 60, où nous avons demandé aux élèves de livrer leur sentiment sur le bienfondé des commentaires formulés à leur égard, s'agissant de leur image sur une vidéo réalisée dans un cadre privé. Nous avons pu alors noter que les élèves estimaient, que seulement 40% des commentaires formulés sur leur image étaient sincères et 50% justes. Force est de constater que le cadre posé de l'autoscopie permet aux commentaires de valider leur bienfondé et d'être acceptés et ainsi utilisables à des fins d'amélioration puisque 90% des élèves déclarent qu'ils ont tenu compte des remarques formulées par leur camarades, alors que seulement 10%, au point 60, déclaraient changer leur comportement en fonction des commentaires formulés à leur égard.

Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant

- S'agissant maintenant du rôle du professeur, la totalité des élèves déclare que sa présence ne les a pas gênés, et qu'il a su formuler des remarques objectives sur leur prestation et qu'ils ont pu vérifier le bienfondé de ces remarques en visionnant leur prestation. Ces résultats nous permettent de situer en point central le rôle du professeur qui est celui qui permet l'utilisation de la méthode et qui est garant du respect des règles de l'analyse.
- Enfin, s'agissant d'autoévaluer leur prestation, tous les élèves déclarent y être parvenus en visionnant le film de leur prestation.

L'analyse de ces résultats nous permet de constater que les élèves admettent que l'autoscopie est un outil performant s'agissant d'évaluer leur propre prestation, celle d'un camarade, et, que le professeur doit être le garant de cette évaluation.

9 – concernant l'utilité de l'autoscopie

		oui	non
100	Pensez Vous que l'exercice de l'autoscopie vous a été utile pour maîtriser le langage non verbal dans le cadre de l'apprentissage des techniques d'accueil	10	
101	Pensez Vous que l'exercice de l'autoscopie vous a été utile pour identifier vos points forts et vos axes de progrès	10	
102	Pensez Vous que l'exercice de l'autoscopie vous a été utile pour vous rendre compte de l'image que vous donnez à vos clients	10	
103	Pensez Vous que l'exercice de l'autoscopie vous a aidé à prendre confiance en vous	10	
104	Pensez-vous que l'autoscopie vous a permis de valoriser votre travail à vos yeux et aux yeux des autres ?	10	
105	Vos prestations en tant que client vous ont elle aidé à comprendre les réactions et les attentes des clients ?	8	2
106	Aimeriez-vous pratiquer à nouveau l'exercice de l'autoscopie ? Si oui, dans quel cadre ? - Pour la vente des vins - Pour le départ du client - Pour refaire l'apéritif (2fois) - Pour le découpage du fromage - Pour apprendre à repérer mes clients - Pour donner les menus - Pour le service en anglais - Pour un service complet (2fois)	10	

Enfin, cette dernière série de question doit nous permettre de vérifier si les élèves ont trouvé pertinente l'utilisation de l'autoscopie dans le cadre de l'enseignement des techniques d'accueil.

- 100% des élèves déclarent que l'utilisation de l'autoscopie
 - leur a été utile pour maîtriser le langage verbal et non verbal et les techniques d'accueil.
 - leur a permis de d'identifier leurs points forts et leurs axes de progrès.
 - leur a permis de se rendre compte de l'image qu'ils donnent à leur client
 - leur a permis de prendre confiance en eux et de valoriser leur travail à leurs yeux et aux yeux des autres

- 80% des élèves déclarent que l'utilisation de l'autoscopie les a aidés à mieux comprendre les clients.

L'analyse de ces résultats peut nous permettre d'affirmer que, s'agissant du groupe de référence, l'utilisation de l'autoscopie a été pertinente pour enseigner les techniques d'accueil.

10 Analyse des résultats du questionnaire

les réponses des élèves que nous avons notés et commentés au fur et à mesure des questions dans la partie précédente, nous ont permis de vérifier que :

➤ s'agissant de ces élèves

- Ils entretiennent un rapport quasi quotidien avec l'image : celle des autres et la leur
- Ils n'ont pas de problèmes avec leur image
- Ils montrent volontiers leurs images aux autres
- Ils attendent parfois que leurs images soient commentées
- Ils accordent de l'importance aux commentaires des autres,
- Les commentaires promulgués à leur égard peuvent influencer sur leur comportement

➤ s'agissant de l'autoscopie, que ces élèves

- N'ont pas eu d'appréhension à se prêter au jeu
- Ont trouvé fidèles les situations proposées
- Ont tiré parti de cet exercice
- Ont pris confiance en eux
- En se voyant et en entendant les commentaires effectués sur leur prestation, ont pris confiance en eux et ils se sont sentis valorisés.

10.1 Eclairage de nos hypothèses à la lumière de la revue de littérature

Nous pouvons ainsi adhérer aux préconisations du « repère pour la formation CAP restaurant » publié en 2007¹⁴⁷, qui propose l'utilisation de la vidéo et de simulations de situations professionnelles, s'agissant de pistes pour développer une pédagogie efficace, ludique et originale.

10.2 Vérification de nos hypothèses

Nous pouvons donc affirmer que, s'agissant de notre groupe de référence, l'utilisation de l'autoscopie a été pertinente pour leur enseigner les techniques d'accueil car :

- Ces élèves n'ont pas de soucis avec leur image
- Ces élèves sont prêts et aptes à poser une analyse et à formuler des commentaires justes et argumentés en fonction de critères précis
- Ces élèves sont ouverts aux commentaires que l'on peut faire de leur image à condition qu'ils soient vérifiables et justes
- Les commentaires effectués sur les actions des élèves leur permettent de faire évoluer leurs techniques
- Les élèves déclarent avoir été séduits par l'utilisation de l'autoscopie

¹⁴⁷ EDUCATION NATIONALE Repères pour la formation CAP restaurant

11 Entretiens de retour de stage

Afin maintenant de vérifier si l'autoscopie permet réellement de préparer les élèves à affronter le monde professionnel, nous effectuons, au retour d'une période de formation en entreprise de 4 semaines, une interview des élèves.

Au cours d'un court entretien, nous leur demandons si, les séances d'autoscopie, destinées à maîtriser les techniques d'accueil, qui ont précédé leur départ en stage, leur ont permis de mieux appréhender l'accueil dans le monde professionnel et si, ils avaient plus confiance en eux et si oui, dans quels domaines exactement.

Ces entretiens sont réalisés au cours de la première séance de TA. Nous avons utilisé un téléphone portable pour les enregistrer de façon à pouvoir en restituer un verbatim dont l'analyse nous permettra de mesurer l'impact de nos séances d'autoscopie sur les actes d'accueil réalisés par les élèves en condition réelles, au cours de leur période de formation en milieu professionnel.

Les retranscriptions des 8 entretiens réalisées se trouvent en annexe.

12 Analyse des Entretiens

Une lecture de ces entretiens nous permet de constater que,

12.1 - L'autoscopie leur a été utile :

Les 8 élèves répondent « oui » à la question :

« Est-ce que les séances que nous avons réalisé sur l'accueil avant de partir en stage t'ont été utiles ? »

Nous recherchons maintenant à vérifier sur quels points exactement ces séances leur ont été utiles :

12.2 - Domaines dans lesquels les élèves déclarent que les séances d'autoscopie leur ont été utiles en PFMP

Nous classons ci-après les réponses formulés par les élèves en fonction des domaines dans lesquels ils déclarent que ces séances d'autoscopie leur ont été utiles :

12.21 - Analyser l'image donnée aux clients :

8 élèves déclarent de façon explicite ou sous-jacente que les séances d'autoscopie leur ont permis de mieux contrôler l'image d'eux-mêmes qu'ils ont offert aux clients. Nous pouvons relever quelques phrases :

- Elève A : « et comme je pensais qu'on me voyait... »
- Elève C : « ne pas montrer que je suis stressée et être plus sûre de moi »
- Elève D : « j'ai plus pensé à sourire »
- Elève H : « ça m'a fait sentir plus à l'aise et moins timide devant les clients »

12.22 - Maitrise du langage non verbal

Le pouvoir de l'image et la possibilité qui a été offerte aux élèves de se voir en situation d'accueillants leur a permis de porter une attention particulière au langage non verbal. Voici ci-dessous quelques extraits d'entretiens qui illustrent ce point s'agissant notamment des gestes des mains et du sourire :

12.221 - S'agissant des gestes :

Elève A :

- Le professeur : est-ce que le travail qu'on avait fait avant que vous partiez en stage t'a été utile ou pas ?
- L'élève A : oui, avec **les gestes des mains**, parce que je faisais comme si je faisais la prière quand j'étais gênée
- Le professeur : ah bon ?

- L'élève A : **oui et comme je pensais qu'on me voyait...**
- Le professeur : et après tu le faisais plus ?
- L'élève A : non
- Le professeur : et comment tu mettais tes mains après ?
- L'élève A : je les mettais droites, sans rien toucher...
- Le professeur : donc tu pensais à ça, le client me voit et il ne faut pas qu'il s'aperçoive que je suis stressée ?
- L'élève A : oui, c'est ça et après je faisais plus
- Le professeur : est-ce que tu penses que tu leur a donné une bonne image ?
- L'élève A : **oui, ils étaient contents de moi et j'ai eu beaucoup de pourboires !**
- Le professeur : c'est vrai ?! félicitations ! ... c'est bien, c'est un bon indicateur !

Elève C :

- Le professeur : et le travail qu'on avait fait avant de partir, est-ce qu'il t'a servi, est-ce que des fois tu t'es rappelée des choses pour les mettre en application ou pas du tout ?
- L'élève C : **oui, les gestes, surtout avec les habitués...**

12.222 - S'agissant du sourire :

Elève D :

- Le professeur : le travail qu'on avait fait sur ça avant le stage, ça t'a servi ou pas ?
- L'élève D : oui,
- Le professeur : il ne faut pas dire ça pour me faire plaisir ?
- L'élève D : ben non monsieur mi di la vérité !
- Le professeur : alors, est-ce qu'il y a des fois où tu t'es rappelée un point précis et tu t'es dit là je vais le mettre en application ?
- L'élève D : **oui, le sourire !**
- Le professeur : Le sourire ? Tu as pensé à sourire à chaque fois
- L'élève D : oui
- Le professeur : tu y as pensé parce que sur le travail qu'on avait fait tu avais remarqué que tu ne souriais pas trop ?

- L'élève D : oui, et les autres ils ont dit
- Le professeur : alors c'est pour ça que tu as pensé à sourire ?
- L'élève D : oui
- Le professeur : **et qu'est-ce que les clients pensaient de ton sourire ?**
- L'élève D : **ils étaient gentils**
- Le professeur : tu crois qu'ils étaient gentils parce que tu leur as souri ?
- L'élève D : oui, ben je ne sais pas, peut être...
- Le professeur : et ça te mettait à l'aise de sourire ?
- L'élève D : oui parce que les clients ils me sourient aussi

12.23 Prendre confiance et vaincre la timidité

Le travail réalisé avant le départ en PFMP a permis aux élèves de prendre confiance en eux et de vaincre leur timidité. Plusieurs élèves en témoignent :

Extraits d'entretiens :

Elève B :

- Le professeur : et le travail qu'on avait fait avant de partir, est-ce qu'il t'a servi ou pas servi ?
- L'élève B : **oui ça m'a servi**
- Le professeur : à quoi ?
- L'élève B : à... eh... je ne sais pas comment dire monsieur **D'être sûre de ce que je fais. D'être moins timide...**
- Le professeur : est-ce que c'était parce que lorsqu'on avait fait les évaluations et que les autres élèves avaient bien évalués ton travail, est-ce que c'était ça qui t'a mis en confiance ?
- L'élève B : oui,
- Le professeur : c'est par rapport à ça ?
- L'élève B : oui
- Le professeur : et donc tu étais en confiance et tu étais moins timide ?
- L'élève B : oui,

Elève H :

- Le professeur : tu t'es senti à l'aise quand tu travaillais ?
- L'élève H : oui...
- Le professeur : plus à l'aise dans quoi, le service, l'accueil, la prise de commande,
- L'élève H : l'accueil !
- Le professeur : l'accueil ? et ça a toujours été ça ou c'est le travail qu'on a fait avant de partir qui t'as fait aimer l'accueil
- L'élève H : **oui, ça m'a fait sentir plus à l'aise, moins timide devant les clients**
- Le professeur : moins timide ? et est-ce que ça t'as aidé à voir quel regard les gens ont sur toi ?
- L'élève H : oui...
- Le professeur : et tu penses qu'ils ont vu que tu es un bon serveur ?
- L'élève H : ...oui...

12.24 - Diminuer le stress, permettre de prendre de l'assurance et d'anticiper

Le fait que l'autoscopie ait permis à ces élèves de se voir en situation d'accueil avant d'intégrer le monde professionnel semble leur avoir permis de prendre de l'assurance et d'anticiper certaines situations leur permettant ainsi d'être moins stressés.

Plusieurs élèves en témoignent :

Elève C :

- Le professeur : ah, les gestes, alors, qu'est-ce que tu as fait ou qu'est-ce que tu n'as pas fait comme gestes ?
- L'élève C : **ben avec les habitués bien parler, pas montrer que je suis stressée, et d'être sûre de moi**
- Le professeur : d'accord, alors tu étais plus à l'aise ?
- L'élève C : oui
- Le professeur : il y a des fois où tu t'es sentie pas à l'aise ?
- L'élève C : **non, j'étais toujours à l'aise**

Elève E :

- Le professeur : et est-ce que le travail qu'on a fait en stage avant d partir t'as mis plus en confiance ou c'était...
- L'élève E : ah oui !
- Le professeur : oui ? à quel niveau
- L'élève E : ben tout
- Le professeur : t'as un exemple précis de quelque chose que tu t'es rappelée quand tu étais devant les clients ?
- L'élève E : **ben tout, je stressais plus, je savais quoi dire, j'anticipais quoi !**
- Le professeur : d'accord, ça t'a servi pour l'anticipation
- L'élève E : oui, bien

Elève F :

- Le professeur : mais de toute façons, tu as toujours été à l'aise, mais est-ce que le travail qu'on a fait avant de partir t'a servi à être encore plus à l'aise ou pas ?
- L'élève F : non, c'est par rapport la vidéo, **on avait vu qu'est-ce que c'était un client habitué et on dirait que je savais mieux qu'est-ce qu'il allait demander**
- Le professeur : ah, pour toi ça t'as aidée à reconnaître le type de clients ?
- L'élève F : oui

Elève G :

- Le professeur : C'est toi qui accueillais les clients au gastro ? et tu étais à l'aise ?
- L'élève G : oui, c'est comme d'hab...
- Le professeur : ok, c'est comme d'hab parce que tu es toujours à l'aise, mais, juste pour savoir, est-ce que le travail qu'on a fait avant de partir t'as servi à quelque chose ou à rien ?
- L'élève G : oui, surtout quand je faisais le service au Gastro parce que les clients ils attendent beaucoup sur l'accueil, c'est pas comme à la brasserie, là-bas ils arrivent, ils peuvent s'installer, au gastro c'est à nous de le faire.
- Le professeur : et alors, qu'est-ce que notre travail t'as apporté ?
- L'élève G : **ben d'abord j'étais sûre de moi, je me stressais pas, après, ils (les clients) m'ont dit que j'étais conviviale...**

13 Conclusion de l'analyse des entretiens

De façon générale, les élèves témoignent que les séances d'autoscopie leur ont permis de se rendre compte de l'image qu'ils offraient aux clients et qu'en conséquence, ils ont travaillé pour mettre en évidence leurs points forts et progresser. Ces exercices leur ont permis d'intervenir sur le langage non verbal, notamment au niveau du sourire, mais aussi de maîtriser leurs gestes parasites.

Se voir en vidéo semble surtout avoir donné confiance aux élèves qui déclarent avoir été moins stressés, moins timides et avoir fait preuve d'anticipation.

La mise en application en milieu professionnel de ces séances d'accueil a satisfait les élèves qui fièrement attribuent les pourboires reçus à leurs efforts réalisés sur l'accueil des clients.

13.1 Eclairage de nos hypothèses à la lumière de la revue de littérature

Nous pouvons une fois de plus mettre ces résultats en lumière avec notre revue de littérature avant de valider notre dernière hypothèse :

- Utiliser l'autoscopie permet d'analyser un geste professionnel pour le maîtriser¹⁴⁸
- L'autoscopie permet de valoriser son action¹⁴⁹
- Apprendre à maîtriser un geste professionnel avec l'autoscopie permet de valoriser la pratique et l'utilisateur¹⁵⁰

¹⁴⁸ MEESCHAERT J.P. *Vidéoscopie, oui, mais... Etudes de communication, 1987 p 167 - 173*

¹⁴⁹ BOURRON Y. DENNEVILLE J. Se voir en Vidéo, Paris, *Les éditions de l'organisation 1991* réédité en 1995 159 p

¹⁵⁰ BOURRON Y. DENNEVILLE J. Se voir en Vidéo, Paris, *Les éditions de l'organisation 1991* réédité en 1995 159 p

13.2 Vérification de l'hypothèse

L'analyse de ces commentaires nous permet de vérifier l'hypothèse selon laquelle l'utilisation de l'autoscopie est pertinente s'agissant de l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP car

- Elle leur permet de prendre confiance en eux pour affronter le monde du travail.

14 Les évaluations de fin de stage

Enfin, comme résultat ultime dans notre travail, nous utiliserons les évaluations que les professionnels ont effectuées du travail des élèves au cours de leur période de formation en entreprise.

Comme nous l'avons vu, les élèves doivent effectuer 8 semaines de stages divisées en deux périodes de 4 semaines.

La première période au mois d'octobre a fait l'objet d'une première évaluation formative.

La seconde période fait l'objet d'une évaluation certificative qui servira dans le calcul de la note de matière professionnelle de l'élève pour le CAP.

Nous réalisons donc, à la fin de la seconde partie du stage, entre le 10 et le 18 avril 2014, une visite dans chaque entreprise afin que chaque tuteur évalue le travail des élèves dont il a eu la responsabilité.

L'analyse des évaluations réalisées par les professionnels, uniquement s'agissant de l'accueil, nous permettra de :

- Vérifier si les élèves ont amélioré leur accueil entre la première période de stage et la seconde
- Vérifier quel regard portent les professionnels sur les élèves s'agissant de l'accueil

Le tableau ci-dessous synthétise le résultat de ce travail :

<i>Synthèse des évaluations des élèves par les tuteurs en entreprise s'agissant de l'accueil</i>	<i>PFMP Octobre</i>				<i>PFMP avril</i>			
	<i>TB</i>	<i>B</i>	<i>I</i>	<i>TI</i>	<i>TB</i>	<i>B</i>	<i>I</i>	<i>TI</i>
<i>Accueillir le client, l'installer à table, lui présenter les supports de vente</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>5</i>	<i>0</i>	<i>0</i>

A la lecture de ce tableau, nous pouvons constater que :

- *Tous les élèves ont évolué positivement s'agissant de la qualité de leur accueil*
- *En seconde partie de stage, aucun élève ne fait l'objet d'une évaluation Insuffisante ou très insuffisante*
- *En seconde partie de stage, tous les professionnels estiment que les élèves sont capables de réaliser un bon, voire un très bon accueil.*

15 Analyse des évaluations de fin de stage

Ces résultats nous permettent de vérifier notre dernière hypothèse :

S'agissant de l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP mais surtout s'agissant de la mise en application de ces méthodes en milieu professionnel, l'utilisation de l'autoscopie est pertinente car elle semble contribuer à permettre à ces élèves

- *D'entrer mieux armés dans la vie active.*

Chapitre - .4 Vérification de nos hypothèses

Tout au long de cette étude de terrain, au cours

- des trois séances de TA où nous avons utilisé l'autoscopie pour l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant,
- de l'analyse des différentes réponses données par les élèves à un questionnaire destiné
 - o à vérifier quelle est la nature de leurs rapports avec leur image
 - o et à mesurer chez eux l'impact des séances d'autoscopie
- de l'analyse des verbatim des entretiens semi-directifs réalisés avec les élèves à leur retour de stage, visant à évaluer l'impact des séances d'autoscopie sur leur ressenti quand la mise en œuvre des techniques d'accueil au cours de leur stages,
- de l'analyse des évaluations réalisées par les professionnels s'agissant de l'accueil de nos élèves,

Nous avons pu vérifier nos hypothèses :

- L'utilisation de l'autoscopie ne pose pas de soucis à ces élèves car ils n'ont pas de problèmes à être confrontés à leur image.
- L'utilisation de l'autoscopie permet aux élèves d'analyser et d'évaluer leur travail ou celui d'un autre de façon objective.
- L'utilisation de l'autoscopie permet aux élèves de valoriser leur travail, de prendre confiance en eux et d'être ainsi mieux armés pour entrer dans le monde du travail.

La vérification de nos hypothèses nous permet donc d'admettre que :

L'utilisation de l'autoscopie semble être pertinente s'agissant de l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant.

Au cours de la partie suivante, nous allons, à l'aide de notre expérience acquise lors de cette étude de terrain et, à la lumière des différentes études réalisées sur le sujet et dont nous avons fait la synthèse au cours de la revue de littérature, formuler les préconisations nécessaires pour une bonne utilisation de l'autoscopie dans le cadre de l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant.



PARTIE - 3 PRECONISATIONS

Tout au long de cette partie, nous allons formuler les préconisations nécessaires pour une bonne utilisation et une actualisation de la pratique de l'autoscopie dans le cadre de l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant.

Nous rappellerons dans un premier temps le principe de cette méthode pédagogique, puis, nous justifierons la pertinence de son utilisation, dans le cadre posé.

Nous formulerons des recommandations permettant de mettre au goût du jour cette pratique grâce à l'emploi d'outils modernes et de pratiques dynamique et d'en éviter les risques.

Chapitre - .1 Pour une pratique moderne de l'autoscopie

1 Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie pour l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant

L'autoscopie est « une méthode pédagogique qui consiste à filmer des individus en situation d'expression et de communication, de façon à ce qu'ils puissent se voir et analyser leur comportement à des fins d'amélioration »

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

Dans le cadre de l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant, cela revient à leur demander de jouer des scènes où ils sont tour à tour accueillis ou accueillants, de filmer ces simulations de situation professionnelle et ensuite, de les visionner afin d'analyser les prestations et de les commenter pour que les élèves puissent améliorer la pratique de leur technique d'accueil.

L'utilisation de l'autoscopie est pertinente à bien des titres s'agissant de l'enseignement des techniques d'accueil :

Tout d'abord, s'agissant de la technique à enseigner, l'accueil, qui s'appuie aussi bien sur des procédures, des mots que sur des postures, gestes, regards, sourires ou attitudes, l'autoscopie appréhende la technique de façon visuelle et permet à l'élève de se rendre compte de l'effet qu'il produit.

Ensuite, s'agissant du message que l'accueil véhicule : souhaiter la bienvenue à une personne. Pour un personnel de restaurant, cette phase, la première de la relation de service, revient à aller vers l'inconnu. Faire passer un client, que l'on ne connaît pas, à l'état d'étranger à celui d'hôte. Cette étape nécessite pour être réussie que l'accueillant ait confiance en lui, se sente sûr de lui. La valeur qu'un accueillant donnera à son accueil sera la valeur ajoutée intangible dans la relation de service qui permettra de préparer la phase suivante : la vente. L'utilisation de l'autoscopie permet d'acquérir cette confiance, ce sentiment qui fera que l'accueillant se sentira valorisé et de la sorte, valorisera l'accueilli.

En formation initiale, l'utilisation de l'autoscopie est pertinente car elle permet de motiver les élèves de façon très efficace. Cette technique s'appuie sur une pédagogie active. A travers les jeux de rôles ou les phases d'analyse, les élèves sont actifs, acteurs de leur propre formation. Cette méthode les met en scène, les responsabilise, les valorise et leur propose d'apprécier le résultat de leurs efforts, ou ceux de leurs camarades, de les commenter et de les analyser. L'autoscopie accorde une importance à la parole des élèves. Les élèves apprennent ensemble, aussi bien du professeur que d'eux-mêmes.

Enfin, s'agissant de l'utilisation de l'autoscopie pour un groupe ou une classe, cette méthode permet de forger un esprit d'équipe. S'appuyant sur le respect, l'écoute, l'estime, l'autoscopie enseigne ces valeurs et leur donne du sens. Fort d'un climat favorable aux échanges et au travail, l'enseignant pourra tout au long de l'année réaliser un travail fertile.

2 L'autoscopie aujourd'hui

Apparue dans les années 70 l'autoscopie s'est développée dans les années 80/90 avec la démocratisation du caméscope et du magnétoscope. Très utilisée dans le domaine de la formation continue pour l'enseignement des techniques de communication ou de management, l'autoscopie l'est un peu moins en formation initiale car sa mise en œuvre au sein d'un lycée semble parfois compliquée : soucis de matériel, parfois obsolète, lourd à utiliser et à mettre en place, manque de temps, élèves parfois réticents à se laisser filmer, sont autant d'arguments avancés par les professeurs pour justifier sa non utilisation.

Pourtant, depuis le début du XXIème siècle le monde dans lequel nous enseignons a beaucoup évolué.

L'avènement du numérique et avec lui l'apparition d'appareils performants et très simples d'utilisation : les tablettes et les smartphones. Rapides à mettre en œuvre et pratiques à transporter ils permettent de réaliser des images de qualité sans la moindre compétence technique.

Conjointement à l'arrivée de ces appareils, la démocratisation d'Internet et l'apparition des réseaux sociaux a métamorphosé la société et avec elle le rapport que les jeunes ont avec leur image. D'une sphère purement privée, l'image de soi est passée dans un domaine quasiment public. Les jeunes publient, likent, attendent des commentaires sur des photos ou des films qu'ils postent à des amis de leur réseau, proches ou parfois moins proches.

Ces deux évènements sont une aubaine pour le professeur qui, grâce à un matériel simple d'utilisation et des élèves prêts à utiliser leur image et à la commenter, n'a désormais plus de freins pour utiliser l'autoscopie de façon pratique ludique et efficace.

Mais attention, même si cette méthode semble pouvoir se généraliser, elle utilise toujours ce que chacun de nous a de plus intime, son image, et doit donc, dans le cadre de l'enseignement, être utilisée avec professionnalisme et déontologie pour ne pas s'avérer dangereuse.

Au cours d'une séance où il utilisera l'autoscopie, le professeur devra se porter garant à la fois, du résultat mais aussi, du bon déroulement de la séance. Il devra pour cela fixer des objectifs clairs, négociés avec le groupe, et établir des règles qui permettront l'utilisation de l'image des participants à des fins professionnelles uniquement et dont le commentaire sera strictement encadré par des consignes précises.

Nous l'avons compris, l'utilisation de l'autoscopie n'est pas sans risques mais, manipulée avec professionnalisme, cette méthode pédagogique permet d'obtenir d'excellents résultats.

Tout au long de ce chapitre, nous allons proposer des pistes permettant d'utiliser l'autoscopie avec des outils modernes et de façon dynamique pour optimiser l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant.

Chapitre - .2 Déterminer son objectif

1 Du point de vue du référentiel

Le référentiel de CAP restaurant, permet de fixer les objectifs à atteindre. Ce référentiel précise que, s'agissant de l'accueil :

Le titulaire du CAP doit être capable

D'accueillir le client l'installer à sa table, lui présenter les supports de vente en faisant preuve d'attention et de disponibilité afin de contribuer à l'image de marque de l'établissement ¹⁵¹

Le référentiel précise que l'autonomie doit-être totale s'agissant de l'accueil du client et de son installation.

Nos préconisations porteront donc sur l'utilisation de l'autoscopie afin de permettre aux élèves de réaliser l'accueil du client à la porte, son installation à table et la présentation des supports de ventes.

Les phases suivantes de la relation de service concernant la vente à travers l'observation du client, la recherche des besoins, la proposition, l'argumentation commerciale et la prise de commande ne seront pas traitées ici même si elles peuvent être enseignées à l'aide de l'autoscopie.

Extrait du Référentiel de CAP restaurant 2005

C4 – communiquer et vendre

Savoir-faire	Conditions de réalisation (on donne)	Critères et indicateurs de performances (on exige)
<p>C4.1 Accueillir le client et l'installer à sa table Présenter les supports de vente</p>	<p>En situation réelle ou simulée (clientèle, matières d'œuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés...)</p> <p>Cartes et menus, supports de vente Plan de salle Fiche d'accueil Dossier accueil client Planning de réservation Produits d'accueil Vestiaire</p>	<p>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité</p> <p>Le client est accueilli avec attention, disponibilité et courtoisie. Les règles de tenue, de préséance sont respectées.</p> <p>Le vestiaire est pris en charge, s'il y a lieu.</p> <p>L'installation du client est réalisée, en tenant compte de son souhait, du plan de salle et en fonction des disponibilités de l'établissement.</p> <p>Les supports de vente ou d'accueil sont présentés aux clients et commentés.</p>

¹⁵¹ Référentiel CAP restaurant 2005

Concernant l'évaluation de cette compétence en vue de l'attribution du diplôme, le référentiel de certification propose une épreuve de simulation EP3 où, un professeur et un professionnel jouent le rôle de clients et où l'élève, candidat, est chargé d'effectuer l'accueil et l'installation du client. L'évaluation de cette épreuve est effectuée sur 5 points et tient compte des critères ci-dessous :

Grille d'évaluation EP 3 CAP restaurant 1

ÉPREUVE EP3 COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION/ CONTRÔLE PONCTUEL	
Nom et Prénom du candidat :	
CRITÈRES	ÉVALUATION
Prise de contact avec les clients, l'accueil et l'installation à table	
▪ Accueillir le client avec attention, disponibilité et courtoisie	
▪ Prendre en charge le client : vestiaire, accompagnement...	
▪ Respecter les règles de tenue et de préséances	
▪ Avoir une tenue conforme aux normes professionnelles	
Total	/5 points

2 Du point de vue de l'organisation

. La fixation de l'objectif doit tenir compte

- du contexte
- du temps
- du nombre d'élèves, de leur niveau et de leur capacité d'écoute
- de l'objectif général à atteindre
- et des contraintes de la méthode utilisée.

Une séance d'autoscopie s'inscrit naturellement dans le cadre d'une séance de technologie appliquée (TA) qui :

- Permet l'expérimentation de techniques qui seront ensuite mises en application au cours des séances de TP puis en PFMP.

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

- Se déroule dans une salle professionnelle de TA ou dans le restaurant d'Application
- Se réalise en 2 heures,
- Permet de s'adresser à une demi-classe, soit un groupe de 12 élèves maximum, généralement d'un niveau homogène.

Utiliser l'autoscopie dans le cadre d'une TA nécessite d'organiser sa séance afin d'avoir le temps nécessaire pour :

- Fixer les objectifs
- Expliquer le cadre de travail
- Réaliser les jeux de rôles avec tous les élèves
- Analyser les jeux de rôles de tous les élèves
- Parfois, refaire des jeux de rôles et les analyser à nouveau avec tous les élèves
- Effectuer la synthèse de la séance de façon individuelle et collective

Si aucune de ces étapes ne devra être négligée, aucun élève non plus. Il s'agira au cours de la même séance de proposer l'exercice complet à l'ensemble des élèves.

L'objectif fixé devra être motivant et avoir du sens pour chacun d'eux et chacun d'eux devra être capable de l'atteindre en fin de cours. La séance proposée devra être empreinte de dynamisme, s'agissant des jeux de rôles pour permettre de reproduire le rythme de la profession et de conserver l'attention des élèves.

Le tempo redescendra au moment des commentaires pour prendre le temps nécessaire au recul et à l'analyse.

Un élève qui serait inactif ou qui n'aurait un rôle que secondaire dans une séance d'autoscopie pourrait se sentir frustré et cet état ne lui permettrait pas d'atteindre les objectifs. Pour l'éviter, il faudra réaliser des séances où chaque élève pourra mesurer immédiatement le résultat de ses efforts. Il nous faudra donc proposer des séances rythmées, empreintes de sens permettant à chaque élève de réaliser un travail complet et motivant

Pour cela, nous proposons de décomposer l'objectif principal à atteindre et posé par le référentiel « accueillir le client l'installer à sa table, lui présenter les supports de vente en faisant preuve d'attention et de disponibilité afin de contribuer à l'image de marque de l'établissement » en deux objectifs intermédiaires :

Le premier : Quantitatif :

Qui doit permettre à l'élève d'être capable d'identifier de citer et de réaliser les différentes étapes permettant d'accueillir le client de l'installer à sa table, et de lui présenter les supports de vente :

- ✓ Aller à la porte, l'ouvrir
- ✓ Saluer le client
- ✓ Lui demander s'il a une réservation
- ✓ Vérifier le nombre de clients
- ✓ Vérifier le cahier de réservations
- ✓ Si le client n'a pas de réservation : demander ses préférences : intérieur, extérieur, fumeur ou non...
- ✓ Si le client a une réservation : vérifier avec lui ses préférences
- ✓ Conduire le client à sa table, lui demander si elle lui convient
- ✓ L'aider à s'installer
- ✓ Lui demander s'il est bien installé
- ✓ Lui annoncer les apéritifs du jour
- ✓ Lui remettre les supports de vente.

Le second : Qualitatif :

Qui doit permettre à l'élève d'analyser la qualité de son accueil à travers les différents éléments mis en œuvre permettant de faire preuve d'attention et de disponibilité et qui contribuent à l'image de marque de l'établissement :

- ✓ le sourire
- ✓ le regard
- ✓ les gestes

- ✓ les postures
- ✓ le ton de la voix
- ✓ les mots : la politesse, les arguments...

Chaque professeur, selon son organisation pédagogique et les besoins de sa classe, pourra consacrer une ou plusieurs séances à l'atteinte de ces objectifs.

3 Découper les objectifs

Pour atteindre ces objectifs il s'agit de proposer aux élèves de jouer plusieurs petits jeux de rôles décomposant de façon précise les différentes étapes de l'accueil :

- aller au-devant du client et le conduire à sa table
- vérifier la réservation du client et le questionner sur ses préférences
- présenter la table au client et l'aider à s'installer
- présenter les supports de ventes au client
- proposer un apéritif ou un plat du jour

Chacune de ces scénettes ne devra pas durer plus d'une ou deux minutes afin que chaque élève dispose du temps nécessaire pour réaliser son jeu de rôle et l'analyser dans une même séance. A chacun de ces jeux de rôles, nous fixerons deux objectifs à atteindre qui pourront être mesurés facilement et de façon avérée au moment du visionnement. Par exemple :

D'un point de vue quantitatif :

- Respecter la succession logique de chaque étape
- Ne pas oublier une étape
- Adapter les étapes en fonction du client

D'un point de vue qualitatif :

- Placement du serveur par rapport au client
- Pertinence des mimiques
- Utilisation du sourire

- Utilisation du regard
- Pertinence de la posture
- Gestes utiles ou parasites

Chapitre - .3 L'organisation des séances

1 Fixer le cadre

L'utilisation de l'autoscopie nécessite pour l'enseignant de poser un cadre de travail qui permettra aux élèves de s'exprimer, tant dans les jeux de rôles que dans l'analyse afin d'atteindre l'objectif fixé de façon active et motivante. Pour cela, Il devra répondre à plusieurs questions :

- Quel est l'objectif du cours et comment l'atteindre ?
- Quels sont les critères qui permettront d'évaluer l'atteinte de l'objectif ?
- Comment mettre en scène les simulations de situation professionnelles afin d'en tirer le meilleur parti ?
- Comment organiser l'analyse des prises de vue ?
- Quelle trace du travail effectué laisser aux élèves ?
- Comment évaluer ?

NB La première séance :

S'il s'agit de la première séance où le professeur utilise l'autoscopie avec ses élèves, il faudra les préparer à l'utilisation de cet outil.

Il s'agira de justifier aux élèves l'utilisation de la vidéo en démontrant que cet outil leur permettra de visionner à volonté le jeu de rôle où ils seront en position d'accueil pour l'analyser et ainsi améliorer leur accueil.

La vidéo leur permettra notamment de :

- Se voir en action et ainsi être à même d'analyser leurs prestations
- Baser leur analyse sur des faits avérés
- Formuler leurs commentaires à partir de plusieurs analyses d'une même scène.

Il ne faut généralement pas insister beaucoup pour que cette nouvelle génération se prête au jeu des caméras et des commentaires.

2 Enoncer l'objectif et négocier les critères

Au début d'une séance d'autoscopie il faut énoncer l'objectif, l'expliquer aux élèves et définir avec eux quels seront les critères à observer et à analyser pour chaque jeu de rôle permettant ainsi d'évaluer la qualité de l'accueil :

Ces critères devront être énoncés par les élèves, approuvés par groupe et notés au tableau dans un premier temps, puis, sur les supports personnels des élèves. Ils feront partie des éléments de synthèse de la séance.

Ces critères, lors des séances suivantes pourront-être inscrits par le professeur sur des grilles qui seront remises aux élèves.

2.1 Exemples d'objectifs réalisables pour un groupe de 12 élèves en 2 h de TA

A l'issue de la séance, l'élève doit-être capable de :

Séance 1 :

- *Réaliser l'accueil d'un client à la porte et son installation à table en faisant preuve d'attention, notamment en :*
 - *Respectant la succession des étapes*
 - *Faisant preuve d'amabilité et de courtoisie*

Séance 2 :

- *Présenter une table à des clients, les installer et leur présenter les supports de vente en faisant preuve de disponibilité, notamment en :*
 - *Respectant la préséance*
 - *Accordant une importance particulière aux gestes, au sourire et au regard*

Séance 3 :

- *Formuler le questionnement nécessaire à des clients installés afin de s'inquiéter de leur confort et donner une bonne image de marque de l'établissement, puis leur proposer un apéritif en*
 - *Respectant les phases commerciales, la préséance et les consignes de vente*
 - *Portant une attention particulière au regard, au sourire, aux gestes, aux mots prononcés et au ton de la voix.*

4 Déterminer la participation de chacun

Pour la bonne dynamique d'une séance d'autoscopie il faut une participation active de tous les élèves :

4.1 Qui filme ?

Le rôle du caméraman ne doit pas être monopolisé par le professeur ou par un seul élève. Les outils utilisés aujourd'hui permettent à quiconque d'obtenir un bon résultat sans nécessairement être un technicien. Nous proposons donc que le professeur filme le premier jeu de rôle afin de montrer aux élèves la scène qu'il souhaite obtenir, puis, qu'il délègue cette tâche aux autres élèves à tour de rôle, sur le principe du volontariat ou en définissant des règles. L'idéal serait que tous les élèves puissent filmer au cours d'une séance d'autoscopie.

4.2 Qui sont les acteurs ?

Tous les élèves seront acteur. Tour à tour ils joueront le rôle du serveur qui accueille ou celui du client accueilli. Il faudra absolument que tous les élèves aient au moins joué chacun une fois le rôle du serveur et deux fois le rôle du client

4.3 Que font les autres élèves ?

Quand le jeu de rôle se réalise, qu'il est filmé, seuls les acteurs/serveurs, les acteurs/clients et le caméraman sont actifs. Il convient, concernant les autres élèves, de leur demander d'être observateur actifs, en leur remettant une grille qui leur permettra commencer à relever les indices qu'ils utiliseront ensuite lors de l'analyse.

Dans tous les cas, les observateurs se positionnent derrière la caméra, hors champs, et doivent conserver le silence.

4.4 Déterminer l'ordre de passage

Il existe plusieurs moyens de déterminer l'ordre de passage des élèves tant comme acteurs/serveur, que comme acteurs/clients ou comme preneur de vue.

4.41 *Le volontariat :*

On demande qui est volontaire pour passer en premier. Il faudra ensuite veiller, au fur et à mesure des prises de vues que tous les élèves aient réalisé l'exercice. Si personne ne se propose en premier, le professeur peut proposer de donner l'exemple.

4.42 *L'ordre alphabétique :*

À l'endroit ou à l'envers. Cette méthode est incontestable mais ne favorise pas la spontanéité.

4.43 « Je désigne le suivant »

Nous avons une préférence pour cette méthode qui consiste, quand le premier volontaire est passé, à lui demander de désigner l'élève qui jouera ensuite le rôle du serveur. On demande alors à l'acteur désigné de choisir ses clients. L'élève qui était acteur/serveur du jeu de rôle précédent devient preneur de vue. Les rôles se succèdent ainsi. Cette méthode rend les élèves encore plus actifs et plus impliqués dans la séance. Une sorte de jeu s'installe et permet d'instaurer une bonne ambiance.

ATTENTION

Il se peut qu'au cours d'une séance d'autoscopie un élève ne souhaite pas participer en tant qu'acteur. Il s'agira d'essayer de le convaincre en lui démontrant que cet exercice lui permettra d'améliorer son accueil.

Une autre solution est de lui proposer de réaliser son jeu de rôle en huis clos et, de l'analyser seul avec le professeur.

Mais, si malgré cela il ne souhaite toujours pas participer, il ne faudra surtout pas le forcer.

5 Etablir les règles en matière de jeux de rôle et de prise de vue

Pour une bonne analyse, il faudra des images de qualité d'un point de vue :

- de la simulation de situation professionnelle proposée
- de la prise de vue

5.1 La simulation proposée :

Le jeu de rôle devra être court, 1 à 2 minutes maximum, afin d'être réalisé par tous les élèves au cours de la séance. La simulation proposée devra permettre l'observation des tous les critères qui serviront à mesurer l'atteinte de l'objectif tant du point de vue quantitatif que qualitatif. Pour cela, il faudra déterminer une mise en scène permettant

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

aux acteurs de respecter scrupuleusement toutes les étapes de l'accueil dans le cadre proposé et, d'en ressentir tous les éléments afin qu'ils soient visibles par les spectateurs.

La simulation proposée devra se rapprocher le plus possible des conditions de travail réelle de l'élève :

- dans son restaurant
- en tenue professionnelle
- en utilisant une table dressée
- en utilisant les supports de vente habituels
- en respectant le temps réel

5.2 La prise de vue

Les mises en scène proposées devront permettre de réaliser des prises de vue permettant l'analyse de plusieurs critères :

- ☞ *les gestes des mains,*
- ☞ *le regard,*
- ☞ *le sourire,*
- ☞ *la posture devant la table d'un client*



Plan serré de face et sur le buste

- ☞ *la posture*
- ☞ *la démarche,*
- ☞ *le rythme de ses pas,*
- ☞ *la façon de tirer la chaise ou*
- ☞ *de donner la carte*



Plan large en pied

Le choix du positionnement de la scène dans la salle devra intégrer des contraintes techniques :

- Prendre garde aux contre jours
- Porter une attention particulière à la prise de son

ATTENTION : il faudra être strict dans les consignes lorsque la caméra sera confiée à un élève : ne pas faire de gros plans, ne pas filmer de détails qui pourraient mettre l'élève acteur en situation de gêne.

5.3 Les jeux de rôles proposés

Voici quelques exemples de jeux de rôles que l'on peut proposer :

- ❖ *Vous procédez à l'accueil de deux clients à la porte de votre restaurant. Vous vous assurez qu'ils ont bien réservé et quels sont les détails de leur réservation. Vous accordez une importance particulière à l'amabilité et à la personnalisation de votre accueil*

- ❖ *Vous installez un couple à une table de restaurant. Vous veillez à respecter les usages de la profession, la préséance et portez une attention particulière à vos gestes et à votre position par rapport aux clients.*

- ❖ *Vous vous présentez à une table de 4 couverts, vous proposez les apéritifs à vos clients et leur présentez les supports de vente. Vous veillez à utiliser un vocabulaire adapté pour décrire vos propositions et annoncer vos arguments. Vous optimisez l'utilisation de votre regard, de votre sourire, de vos gestes et du ton de votre voix.*

6 Donner du rythme

Pour qu'une séance d'autoscopie soit réussie, il faut trouver des astuces pour impulser un rythme, créer une dynamique qui entrainera les élèves et captivera leur attention

6.1 La succession des prises de vue

La séance se déroulera en deux temps :

Dans un premier temps les prises de vue : Toutes les prises de vues seront réalisées à la suite, de façon très rapprochées afin de coller au rythme de la profession où, au début du service les arrivées des clients se succèdent.

Dans un second temps l'analyse : les prises de vues seront visionnées et analysées les unes à la suite des autres.

Il ne faut pas proposer une organisation où chaque jeu de rôle est visionné immédiatement après avoir été réalisé. Cette technique serait non seulement chronophage, casserait le rythme de la séance et, ne permettrait pas à l'élève d'avoir le détachement nécessaire face à son image au moment de l'analyse. De plus, analyser une prise de vue avant d'en réaliser une autre reviendrait à inviter les acteurs suivants à utiliser les remarques prodigués aux acteurs précédents leur imposant de faire mieux et cela casserait la spontanéité.

6.2 Cadre posé et part d'improvisation

Pour une bonne dynamique, autant il faudra cadrer ce que l'on attend de l'élève acteur/serveur s'agissant de sa phase d'accueil, autant, il faudra laisser aux élèves acteurs/clients, une part d'improvisation leur permettant de proposer une situation à la fois réelle mais surprenante à laquelle l'élève acteur/serveur devra s'adapter. Nous leur

proposons, sous forme de consignes secrètes, de jouer différents rôles. De cette façon les élèves peuvent mettre leur vécu en valeur et de créer une situation ludique.

Nous pouvons leur proposer plusieurs situations, par exemple :

- Clients habitués
- Touristes
- Couple
- Repas d'affaire
- Avec ou sans réservation
- Clients pressés

Pour ce faire, nous proposons aux élèves de faire appel à leur imagination et au souvenir de leur vécu tant en stage qu'au restaurant d'application. Nous leur demandons toutefois de rester le plus proche de la réalité.

6.3 Théâtraliser ou rester dans la réalité ?

Si le professeur en a le temps, il peut proposer aux élèves de réaliser leur simulation de situation professionnelle en théâtralisant leur prestation.

Pour permettre aux élèves de trouver leur personnage, on peut leur proposer de visionner une scène d'un film classique où un serveur réalise un accueil ou une prise de commande et leur demander de réaliser leur simulation à la façon de :

- Louis de FUNES dans « Le grand restaurant »
- Yves MONTANT dans « Serveur »
- Tom CRUISE dans « Cocktail »
- Eddy MITCHEL dans « La cuisine américaine »
- Gérard DEPARDIEU dans « Vatel »

Jouer ou sur jouer un personnage qui n'est pas soi-même peut aider un élève à échapper à ses peurs et lui permettra ensuite de se regarder avec un décalage. Cet exercice permet d'atteindre l'objectif du cours de façon ludique.

7 Quel matériel utiliser ?

7.1 Pour filmer et visionner

L'évolution du matériel audiovisuel et de l'informatique au cours de ces dernières années nous permet de réaliser d'excellentes prises de vue avec des appareils d'une simplicité d'utilisation déconcertante.

Nous avons expérimenté :

- Un smartphone, qui, raccordé ensuite à un écran d'ordinateur s'avère très efficace. Si l'ordinateur est lui-même raccordé à un vidéo projecteur, le rendu sera encore meilleur.
- Une tablette : Cet outil permet à la fois de réaliser les prises de vues et de les visionner ensuite pour l'analyse. Les élèves l'utilisent tour à tour pour filmer et, au moment de visionner, il suffit de mettre des chaises en cercle et de mettre la tablette sur un support face au groupe. Cette méthode désacralise l'objet, le rend accessible et permet surtout à chaque professeur disposant d'une tablette d'utiliser l'autoscopie quand et où il le souhaite en totale autonomie.

Enfin, nous avons expérimenté l'utilisation du smartphone des élèves. Le principe est simple, les élèves qui souhaitent conserver la prise de vue de leur jeu de rôle, confient leur smartphone à l'élève preneur de vue. La prise de vue sera, au cours de l'analyse, visionnée en reliant le smartphone de l'élève à l'ordinateur de la classe ou, en plaçant la carte mémoire du smartphone de l'élève dans un lecteur de carte connecté à l'ordinateur de la classe. Lequel peut lui-même être relié à un vidéo projecteur.

Cette méthode permet d'impliquer encore plus les élèves qui se sentent impliqués dans la réussite de la séance et permet en plus que chaque élève conserve sa prise de vue comme support de cours.

ATTENTION : dans tous les cas il conviendra d'apporter une attention importante à la prise de son :

- demander aux élèves acteurs de parler fort
- demander aux élèves observateurs le silence absolu
- veiller à ne pas avoir de bruits parasites (climatisation, musique...)

Pour un bon rendu au moment du visionnage, il est préférable d'utiliser une enceinte annexe qui permettra un meilleur rendu des paroles.

7.2 Pour observer et analyser

Avec les outils de prise de vue et de visionnage, des outils d'analyse sont indispensables. Ils permettent d'établir des règles, de poser un cadre qui permettra à la parole au moment de l'analyse d'être encore plus libre. Ces outils serviront à énumérer les critères de réussite d'une phase d'accueil.

Ces outils pourront être :

7.21 Le tableau de la salle de cours :

Il permet, au fur et à mesure de l'énonciation par le groupe des étapes, des éléments et des critères qualitatifs, de les noter et les ordonner pour qu'ils demeurent écrits à la vue de tous tout au long de la séance. Le professeur et les élèves pourront s'y référer au fur et à mesure de l'analyse. Le tableau est la vérité écrite par le groupe, pour le groupe.

7.22 Le cahier de l'élève :

Il lui permettra de recopier les critères énoncés par le groupe et admis comme vrai. Il servira d'outil de synthèse auquel l'élève pourra se référer à tout moment, en cours à la maison.

7.23 Des grilles :

Qui reprendront une à une les étapes ou un à un les critères et permettront en plus des précédents supports de leur adjoindre une unité de valeur. Ces grilles seront élaborées par le professeur, remises aux élèves et commentées afin d'être comprises et acceptées. Les grilles permettent de prendre des notes au fur et à mesure des jeux de rôles ou de leur visionnage qui seront ensuite utilisées pour confronter les analyses ou pour évaluer.

8 L'analyse.

Une fois les jeux de rôles effectués, filmés, vient ensuite l'heure de l'analyse, l'espace de parole qui va permettre de vérifier si la phase d'accueil a été correctement effectuée et quels sont les critères qui permettent de l'affirmer. Cette phase permettra à chacun de se voir et de prendre la parole.

8.21 L'organisation de l'espace

L'espace consacré à l'analyse devra favoriser le dialogue, le libre cheminement des pensées sans barrière. C'est aussi un espace de vérité où les élèves vont se faire face pour commenter leurs prestations. Nous pensons que la meilleure disposition de la salle pour favoriser cet exercice est d'organiser un demi-cercle où les élèves sont assis sur des chaises faisant face à l'écran, sans bureau. Le professeur qui anime, distribue la parole, reformule, contrôle le défilé des images, se positionne soit à côté de l'écran, face aux élèves, soit, si son matériel le permet, face à l'écran, au centre des élèves.

Si on utilise une tablette, le professeur est positionné à côté de la tablette de façon à pouvoir contrôler le défilement de l'image.

8.22 Fixer les règles de parole

Il est primordial que lors du visionnage des prises de vues, que les commentaires se focalisent uniquement sur l'aspect professionnel et qu'ils ne servent qu'à l'analyse de l'accueil. Pour cela il faut fixer les règles :

- L'élève filmé parle en premier, c'est lui qui livre sa première impression
- Les commentaires ne portent que sur les techniques, les phases, les éléments fixés comme critères permettant de mesurer l'atteinte de l'objectif
- Chacun est libre d'intervenir quand bon lui semble mais, il ne devra pas couper la parole à un autre
- Les paroles devront être mesurées, pas de jugements de valeur. Politesse et courtoisie sont de rigueur.
- Chaque commentaire doit pouvoir se vérifier par rapport à une image.

ATTENTION: Les commentaires ne doivent jamais porter sur les personnes elles-mêmes, sur leur aspect physique, sur leur personnalité

8.23 Comment visionner les scènes

Les simulations de situations professionnelles proposées ont généré des scénettes très courtes de 1 à 2 minutes maximum qui vont permettre au groupe de les visionner deux à trois fois selon les besoins.

Les objectifs fixés sont simples, peu nombreux et les critères permettant de mesurer leur atteinte sont facilement observables.

Le visionnement se fait en six étapes :

8.231 - La découverte

Nous proposons d'effectuer un premier visionnement qui permet à chacun de se remémorer la scène et, à l'élève acteur/serveur de découvrir pour la première fois sa prestation, de façon intégrale et sans commentaires.

8.232 - Les premiers avis

Nous proposons à l'élève acteur/serveur de donner son sentiment sur la qualité de la phase d'accueil qu'il lui était proposé de jouer.

Nous demandons ensuite au groupe, de donner son sentiment.

8.233 - Recontextualiser

Nous rappelons quels étaient les objectifs à atteindre et les critères de qualité, afin qu'ils soient bien à l'esprit de chacun pour procéder à l'analyse. Les critères sont visibles au tableau ou sur les cahiers ou sur les grilles.

8.234 - L'analyse argumentée

Nous proposons de visionner à nouveau le film et demandons à chacun d'argumenter son commentaire à partir d'une image précise. La personne qui demande la parole devra réclamer un arrêt sur image ou un retour en arrière pour étayer ses propos. La parole est donnée en priorité à l'élève acteur/serveur. Pour réaliser ces analyses, les élèves se basent sur les critères énoncés au début du cours et consignés sur le tableau ou sur les grilles

Si les élèves peinent à analyser ou à prendre la parole, le professeur les aide et donne l'exemple.

Après chaque remarque il convient de demander à l'élève acteur/serveur...spectateur si il est d'accord et si il comprend l'analyse réalisée et les commentaires formulés.

Le professeur devra veiller tout au long de l'analyse à ce que les commentaires effectués présentent autant les aspects positifs que les axes de progrès. Il lui revient de

distribuer la parole et de poser des questions semi-dirigées afin de faire émerger tous les commentaires possibles permettant une analyse complète de la prestation et par elle, l'appréciation de la qualité.

8.235 - La preuve par l'image

Après l'analyse de la prestation, nous proposons de visionner une dernière fois la scénette dans son intégralité, sans interruption, cette fois, avec un regard avisé. Ce dernier visionnage servira à l'élève acteur/serveur/spectateur à identifier quel est son point fort et quels sont ses axes de progrès.

8.236 - Féliciter, Valoriser, Progresser

- nous félicitons l'élève acteur/serveur/spectateur
- nous demandons au groupe de citer trois points forts, pour chaque élève acteur/serveur qui pourra se rendre compte de l'effet positif qu'il déclenche dans le regard d'autrui. Cela lui permet de prendre confiance et valorisera son action
- nous demandons à l'élève acteur/serveur de citer quel est selon lui, son principal axe de progrès.

Ces deux notions : point fort et axe de progrès serviront de synthèse personnelle à chaque élève pour la séance et d'axe de travail à une nouvelle séance d'autoscopie ou une séance de TP.

9 Le jeu de rôle et l'analyse à nouveau

L'objectif principal de l'autoscopie étant de permettre aux participants d'améliorer leur prestation, Il est souhaitable d'organiser une séance de TA permettant la réalisation de deux séances de jeux et de visionnage. Dans ce cas, les simulations et l'analyse devront être réalisées comme nous l'avons vu et, le renouvellement de l'exercice devra conduire les élèves à une amélioration.

10 La synthèse

A la fin de chaque séance, il s'agit de synthétiser ce qu'il faudra retenir de façon incontournable. S'agissant d'une séance d'autoscopie la synthèse se décomposera en deux parties :

- Ce qu'il s'agit de retenir du cours
- Ce qu'il s'agit pour chaque élève, de retenir de sa prestation

10.1 La synthèse du cours

La synthèse du cours peut prendre des aspects classiques :

10.11 Document photocopié

Il synthétisera les points incontournables, les différentes étapes, les différents éléments, les critères de valeur. Distribué à la fin du cours, le groupe fera une lecture commune.

10.12 Document de synthèse lacunaire

Il se présentera de la même manière que le précédent mais, les élèves devront, avec le professeur le compléter à la fin de la séance. Ce type d'exercice présente l'intérêt de proposer une nouvelle activité et permet au professeur d'évaluer l'atteinte des objectifs de façon formative.

10.13 La synthèse recopiée sur le classeur

En fin de cours, le professeur demande aux élèves de recopier les éléments notés et organisés au tableau. Cette méthode présente l'avantage pour les élèves de repartir non pas avec une synthèse générale, mais avec la synthèse de leur séance, donnant encore plus de sens à leurs savoirs. Chaque note fait l'objet d'un souvenir et il est ainsi plus simple pour les élèves d'apprendre.

La synthèse peut aussi prendre des formes plus modernes.

10.14 La photo du tableau :

Une séance d'autoscopie peut parfois prendre plus de temps que prévu. La mise en place de certains jeux de rôles l'analyse de certaines scènes, sont parfois être délicats et le professeur préférera accorder plus de temps à ces étapes pour permettre à tous les élèves de repartir en ayant atteints leur objectif.

Afin de proposer à chaque élève de repartir avec une synthèse, nous proposons aux élèves, tous munis de leur smartphone, de faire une photo du tableau. Cette photo sera ensuite imprimée au CDI et prendra place dans le classeur de l'élève.

NB : cette forme de synthèse est apparue de façon spontanée, proposée par les élèves à la fin d'un cours. Au cours suivant nous avons pu remarquer que tous les élèves avaient, à notre demande, imprimé la synthèse et surligné en fluo les points importants !

10.15 Le film référence :

Il s'agit là, à la fin de la séance, une fois l'analyse de tous les jeux de rôles terminée et après avoir bien mis en avant les critères de qualité, de proposer à un groupe d'élève de réaliser une nouvelle fois le jeu de rôle, en décomposant et en commentant chaque étape. Le film ainsi réalisé sera posté par le professeur à l'adresse Internet de chaque élève.

10.2 La synthèse individuelle

Si l'autoscopie permet d'enseigner les techniques d'accueil de façon dynamique, c'est aussi un moyen de valoriser la performance des élèves et de leur donner confiance en eux. Il est indispensable à la fin d'une séance d'autoscopie que chaque élève reparte en ayant identifié ses points forts et ses axes de progrès.

Cette prise de conscience et cette valorisation se fera au moment de l'analyse.

On demandera au groupe de citer trois points forts pour chacun des élèves acteur/serveur.

L'élève acteur/serveur aura quant à lui, après avoir visionné sa prestation et écouté l'analyse du groupe, la charge d'identifier et de citer son axe de progrès.

10.21 Les formes classiques de la synthèse individuelle :

Cette synthèse pourra être notée sur une place spéciale prévue par le professeur sur le document de synthèse ou, directement sur le classeur.

10.22 La forme moderne :

Une fois de plus, l'idée vient des élèves dont l'inventivité et la perspicacité surprend le professeur.

Au cours de la première séance d'autoscopie proposée aux élèves, au moment de la synthèse, un élève qui avait oublié son classeur nous demande de lui adresser le film de sa prestation par mail avec en commentaire ses points forts et son axe de progrès. Nous trouvons l'idée excellente et décidons de la systématiser.

Nous utilisons également, pour cette synthèse personnelle et moderne, l'utilisation du smartphone de chaque élève pour filmer sa prestation. Cette méthode permet d'impliquer encore plus l'élève dans son travail.

Chapitre - .4 Synthèse des préconisations

Nous préconisons d'utiliser l'autoscopie pour l'enseignement des techniques d'accueil car cette méthode

- Permet à l'élève
 - D'appréhender l'accueil de façon visuelle
 - De valoriser son travail
 - De prendre confiance en lui
 - D'apprendre de façon active
 - De donner du sens à son action

- Permet au professeur
 - De proposer à l'élève un exercice motivant et valorisant
 - De transmettre des notions de respect et d'écoute
 - De créer dans son groupe un esprit d'équipe

Pour une bonne utilisation de l'autoscopie il faudra :

- Fixer à chaque séance des objectifs simples et clairs
- Négocier avec le groupe les critères permettant d'atteindre ces objectifs
- Proposer aux élèves de jouer des scénettes coutes
- Utiliser des outils technologiques modernes, simples et efficaces
- Générer des images de qualité
- Impulser un rythme dynamique à la séance
- Permettre à tous les élèves de réaliser un jeu de rôle
- Instaurer un climat d'écoute
- Poser des règles strictes pour la prise de parole
- Analyser tous les jeux de rôles

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

- Effectuer une synthèse individuelle du travail de chaque élève
- Valoriser chaque élève en faisant énoncer par le groupe trois de ses points forts
- Proposer à l'élève de progresser en lui demandant d'identifier sur quel point.
- Proposer une synthèse générale du cours de façon moderne

Conclusion

Ce travail nous a permis de démontrer que l'utilisation de l'autoscopie est pertinente pour enseigner les techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant.

A travers ce mémoire, nous avons mis en évidence que cette méthode pédagogique permet non seulement un excellent résultat s'agissant de la maîtrise des techniques d'accueil mais qu'elle permet également de motiver les élèves, donne du sens à leur apprentissage à travers les activités qu'elle leur propose, les valorise et de les aide à acquérir la confiance nécessaire dont ils ont besoin pour entrer dans la vie active.

Car l'enjeu est bien là. A l'heure où nos élèves se nourrissent d'images, zappent en permanence d'une activité à l'autre, comment un professeur peut attirer leur attention si ce n'est en leur proposant des activités qui correspondent à leurs style de vie ?

Comment peut-il donner du sens à ses enseignements quand, bien souvent, l'orientation de l'élève en lycée professionnel n'a pas été choisie, si ce n'est en le positionnant au cœur du dispositif pédagogique, acteur de sa formation et en lui proposant d'acquérir, des compétences et des valeurs qu'il pourra utiliser dans sa vie professionnelle ou de sa vie d'adulte ?

Comment préparer au mieux ces jeunes à entrer dans la vie active si ce n'est en valorisant leur action et en les aidants à acquérir la confiance nécessaire pour franchir ce pas ?

Le professeur en lycée professionnel du XXIème siècle n'a plus le choix. S'il veut mener à bien sa mission d'enseignement, notamment à destination d'élèves de CAP, il doit adapter sa pédagogie.

Utiliser l'autoscopie est un moyen pour lui d'y parvenir.

Les élèves entrent de plus en plus jeunes dans nos lycées hôteliers. Le collège unique qui ne favorise plus le redoublement, oriente en classe de CAP des jeunes de 15 ans, parfois 14, tout juste sortie de troisième. Pour beaucoup, l'entrée en voie professionnelle n'est pas un choix mais une nécessité. Leur faible niveau dans les matières générales justifie cette orientation car ces élèves seraient en échec en seconde générale, il s'agit donc de leur permettre de continuer leur parcours scolaire en apprenant autrement.

Pour bon nombre d'entre eux, le choix de l'orientation n'est pas encore bien déterminé. Malgré les batteries d'outils utilisés par les conseillers d'orientations psychologues et les multiples efforts réalisés par les lycées hôteliers pour informer les futurs entrants sur les formations proposées, leurs contenus et leurs débouchés, il est encore difficile pour ces jeunes de se projeter dans le monde des adultes et du travail. Chaque année, nous accueillons dans nos établissements des garçons et des filles pour qui l'hôtellerie restauration n'est pas forcément un choix professionnel, mais, une étape dans leur parcours de formation.

Fort de ce constat, le professeur en lycée hôtelier devra adapter son enseignement, tant dans ses contenus que dans sa pédagogie, pour permettre à ces jeunes, non pas de trouver directement un emploi en hôtellerie restauration à la sortie du lycée, mais pour leur permettre d'acquérir un ensemble de compétences qui leur seront utiles dans leur vie d'adulte, quel que soit le secteur professionnel qu'ils choisiront.

Il lui reviendra aussi de permettre à ces élèves de gagner en estime d'eux même. En effet, l'orientation en lycée professionnel est souvent présentée de façon dévalorisante, subie par ces jeunes qui y sont orientés car ils ne « peuvent pas continuer » en voie générale. Il s'agira pour l'enseignant de leur démontrer que cette voie peut-être pour eux la voie de l'excellence en leur proposant des situations de formation où ils ne seront pas en échec, mais au contraire, rencontreront le succès, nécessaire à valoriser l'image qu'ils ont d'eux même pour qu'ils offrent aux autres, à leurs parents, à leurs professeurs, à leurs camarades, à leurs futurs employeurs, une image empreinte de confiance et de fierté.

Pour cela, l'autoscopie est une méthode adaptée car, nous l'avons démontré car elle permet :

Aux élèves

- D'apprendre de façon ludique active et motivante en donnant du sens aux savoirs

Au professeur

- De transmettre un nombre important de compétences et de valeurs qui seront transposable dans d'autres domaines de la vie active, comme le respect des consignes, le respect de l'autre, l'écoute, la politesse, la façon de prendre la parole, d'argumenter un commentaire, de faire une analyse, l'esprit d'équipe en s'impliquant pour les autres et en profitant de leur implication.
- De valoriser ces élèves et de leur faire parvenir à avoir confiance en eux.

Nous avons également démontré que, ces résultats intéressants ne nécessitaient pas pour être atteints d'avoir recours à une panoplie de matériel lourde à mettre en place et à utiliser. L'utilisation d'outils simples et performants comme un smartphone ou une tablette, permettent aujourd'hui à l'enseignant d'atteindre ces résultats simplement, avec un peu d'audace et d'imagination.

Nos expériences nous ont permis de vérifier que s'agissant des techniques d'accueil l'utilisation de ces outils permettra au professeur d'atteindre ses objectifs plus

simplement et de façon efficace car ils peuvent-être manipulés par tous les élèves, qui sont ainsi impliqués, actifs et motivés durant la séance.

Dans un monde où l'image est omniprésente, demander à des élèves de se prêter à des jeux de rôles et de se filmer est devenu simple. Nous l'avons vu, ces jeunes produisent, partagent, commentent, des images, la leur ou celles des autres, de façon quotidienne, à travers leurs smartphones et les réseaux sociaux et n'ont pas de soucis à prêter leur image pour des exercices professionnels, si tant est qu'elle soit utilisée de façon valorisante et déontologique.

Dans ce contexte, nous ne voyons pas comment le professeur de lycée professionnel du XXIème siècle pourra se passer de l'autoscopie pour enseigner les techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant.

Nous sommes bien conscients que la validation de nos hypothèses ne se base que sur l'étude d'un groupe d'une dizaine d'élèves et, que pour les affirmer de façon universelle, il conviendrait de réaliser les mêmes expériences avec un nombre d'élèves plus important et dans plusieurs établissements.

Si ces résultats sont probant s'agissant de l'enseignement des techniques d'accueil, nous pensons également que l'autoscopie peut être utilisée dans d'autres cadres et proposons de nouvelles pistes de recherches qui pourraient nous permettre de valider nos thèses s'agissant d'atteindre d'autres objectifs tels que la maîtrise de techniques de ventes, de service, d'animation de salle, la façon de se déplacer dans un restaurant, de prendre congé... toutes ces phases du métier d'un serveur qui relèvent à la fois de l'application d'un protocole mais aussi de la bonne utilisation de gestes et de postures.

Nous proposons également d'étendre les recherches à d'autres d'élèves que des CAP et d'étudier les résultats de séances d'autoscopie que nous pourrions mettre en place à destination d'étudiants de BTS ou encore d'adultes en formation continue, de façon à vérifier si, ces différents publics sont eux aussi prêts à se prêter au jeu de l'autoscopie et, si, les bienfaits de cette méthode sont aussi importants.

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

Enfin, s'agissant d'autres voies de recherches à envisager, nous proposons d'expérimenter l'autoscopie sur des élèves de première année afin de vérifier si l'utilisation de cette méthode est pertinente pour des jeunes qui viennent à peine d'intégrer la voie professionnelle.

Les possibilités de cet outil semblent très larges et permettront, nous n'en doutons pas, à un nombre important d'élèves, d'étudiants, d'adultes, d'apprendre les techniques d'accueil et bien d'autres techniques en utilisant cette méthode active, ludique et motivante qu'est l'autoscopie.

Pourtant, le plus grand atout que nous avons trouvé à cette méthode est bien de motiver le professeur qui l'utilise, car, si les élèves se sentent valorisés, lui aussi, et, pour motiver des élèves et les mettre en valeur, rien ne vaut un professeur motivé qui a confiance en lui !

Bibliographie

- ALVAREZ. D.** Servir sur la scène d'un théâtre, culture disciplinaire Master MEEF HR 2013
- AUGER SARTAL JF** – CAP restaurant Editions BPI Paris 2013
- BATT.P- KNECHT.P - LEICHTNAM . F- VAPAILLE. O** technologie de service CAP Nathan 2009
- BITNER M.J.** Evaluating Service Encounters : The effect of Physicals surroundings et Employee responses. Journal of Marketing, 1900, vol 54, issue 2, p 69-82
- BOURRON Y. DENNEVILLE J.** Se voir en Vidéo, Paris, Les éditions de l'organisation 1991réédité en 1995, 159 p
- CINOTTI Y.** L'accueil : l'autre déficit français. Paris : l'Harmattan, 2014, 125 p.
- CINOTTI Y.** La psychologie du personnel en contact. Culture disciplinaire, Master MEEFHR 2013
- CINOTTI Y., DOUILLACH D., MASSON Y.** Enseigner l'hôtellerie restauration, Jacques Lanore, 2002, 126 p
- CHALVING D.,** Méthodes et outils pédagogiques, ESF éditions, 1999.
- EDUCATION NATIONALE** Référentiel CAP restaurant 2005, 63 p
- EDUCATION NATIONALE** Repères pour la formation CAP restaurant 2007, 68 p
- EYMARD R.** Dire bonjour, c'est tout un métier – L'accueil dans les métiers du tourisme. Chambéry : IFPAC 1997
- FERRET C.** Savoirs et techniques de restaurant BPI, 2013
- FREICHE J.** « L'image de soi et le magnétoscope » article tiré d'Education Permanente
- FREINET C.** Les Dits de Mathieu, Delachaux et Niestlé, 1978, p 103
- FRUSCETTA J.L. , MORLET B,** Accueil, service et commercialisation en restaurant, Bac Pro, Bac tec, MAN, Lanore 2002, 375 p
- GELIN S. TRUGON K.** Adopter l'accueil attitude. Paris, Editions d'Organisation 2008
- GERONY P.** Cour pédagogie et didactique Master MEEF HR 2013
- GOUIRAND P.** Essai historique sur une théorie de l'accueil. Thèse pour le Doctorat d'histoire. Université de Nice, 1987.
- HEDOUX M.** L'autoscopie en T.E. : Pourquoi non ! Etude de communication, 1987p 177- 190
- HEGEDUS M.** Technologie restaurant CAP LANORE 2013
- LECOINTE M.** Vidéo-formation : miroir, mémoire, pouvoir... in Revue française de pédagogie, Vol. 72, 1985. P31-40

LINARD M. PRAX I. Image vidéo, Images de soi ou Narcisse au travail. Paris, Dunod 1984 234 p 34

MEESCHAERT J.P. Vidéoscopie, oui, mais... Etudes de communication, 1987 p 167 - 173

MERLEAU PONTY M. conférence donnée à l'IDHEC sens et non-sens – 1966

MORENO, Psychothérapie de groupes et psychodrame 1975

PEYROLLE F. le vidéo feed-back in Revue pédagogique EXPRESSION n°82- 1982 p 62, 63

PHANUEL D. La charte d'accueil d'un centre hospitalier : utiliser la chaîne relationnelle. Déc. Marketing, 2001 n° 22 p 17-23

SALGADO M. Le théâtre, un outil de formation au management, Revue française de Gestion 2008, n° 181 p. 77-96

RICHARD J . L'étudiant comme acteur de sa formation in revue internationale des technologies en pédagogie universitaire, 2004 - n°1 p 22 -26

SEYDOUX J. L'accueil : de l'hospitalité à l'accueil, pour une meilleure approche de l'homme par le tourisme. Thèse de 3 e Cycle pour un doctorat en économie et droit du tourisme Université d'Aix Marseille 3 1983

SARTRE J.P. L'être et le Néant Gallimard, Paris 1943

ANNEXES

Annexe A : Grille de notation utilisée au cours de la dernière séance d'autoscopie

Annexe B : Grille repère pour l'évaluation utilisée avec la grille d'évaluation (annexe A)

Annexe C : verbatim des entretiens semi-directifs de retour de stage

- a- Elève A
- b- Elève B
- c- Elève C
- d- Elève D
- e- Elève E
- f- Elève F
- g- Elève G
- h- Elève H

A - Annexe 1 : grille de notation utilisée au cours de la dernière séance d'autoscopie

	Evaluation – Autoévaluation
	La prise de commande de l'apéritif
	2 CAP CR 1 – Février 2014

Grille de notation

A l'aide de cette grille et des repères, vous êtes chargés, après avoir visionné et analysé la prestation de chacun de vos camarades d'en faire l'évaluation.

Vous en ferez de même concernant votre propre prestation.

Votre notation ne devra pas être divulguée à vos camarades.

A la fin de la séance, le professeur ramassera vos feuilles de notation et en effectuera la synthèse.

Elève évalué	Position	Regard	sourire	Voix	Gestes	Mots	Client	Total
Elève A								/ 28
Elève B								/ 28
Elève C								/ 28
Elève D								/ 28
Elève E								/ 28
Elève F								/ 28
Elève G								/ 28
Elève H								/ 28
Elève I								/ 28
Elève J								/ 28

B - Annexe 2 : grille repère pour l'évaluation utilisée avec la grille d'évaluation

	<h2 style="margin: 0;">Evaluation – Autoévaluation</h2> <h3 style="margin: 0;">La prise de commande de l'apéritif</h3> <p style="margin: 0;">2 CAP CR 1 – Février 2014</p>
---	--

Grille de repère pour l'évaluation

La position : Le chef de rang est :

TB	4	Positionné face aux clients, visible par tous sans efforts, à bonne distance
B	3	Face aux clients, décalés, trop près ou trop loin de la table
I	1	Positionné à côté d'un client
TI	0	Positionné dans le dos d'un client

Le regard : Le chef de rang :

TB	4	Regarde les deux clients dans les yeux, a un regard pétillant qui donne envie
B	3	Regarde plus un client que l'autre, a un regard qui donne envie
I	1	Regarde les ou un client, n'a pas le regard qui donne envie
TI	0	Ne regarde qu'un ou pas les clients, n'a pas le regard qui pétille

Le sourire : Le chef de rang est

TB	4	Très souriant, le sourire est sincère et entier
B	3	Souriant, le sourire est sincère mais timide
I	1	Souriant, le sourire est commercial et timide
TI	0	N'est pas souriant

Le ton et le débit de la voix : Le chef de rang

TB	4	Parle suffisamment fort, est bien compris, sa voix est claire et fluide et on entend son sourire
B	3	Parle suffisamment fort, son débit est trop rapide ou trop lent, le sourire est discret
I	1	Le débit et le volume sont insuffisants, les paroles sont hésitantes, le sourire est discret
TI	0	Débit et volume insuffisant, paroles hésitantes, voix fade, sourire inexistant

Les gestes

TB	4	Gestes montrent une assurance et viennent compléter les mots
B	3	Les gestes sont timides mais ne perturbent pas la communication
I	1	Les gestes sont inexistantes et traduisent l'hésitation
TI	0	Les gestes sont parasites

La description du cocktail : les mots

TB	4	Technique de vente est complète : proposition, nom, composition, goût, avantages, question
B	3	Technique de vente incomplète mais compréhensible
I	1	Technique de vente incomplète et incompréhensible
TI	0	Technique de vente incomplète, erreurs dans la proposition

La prise en compte des besoins: Le chef de rang

TB	4	A écouté les besoins des clients et a réalisé un argumentaire adapté
B	3	A écouté les besoins. L'argumentaire est correct mais pas personnalisé
I	1	N'a pas écouté les besoins, l'argumentaire n'est pas adapté
TI	0	Pas d'argumentaire

C - Annexe 3 verbatim des entretiens réalisés avec les élèves à la fin de la PFMP

a. Elève A : 3' 20"

- Le professeur : Où est-ce que tu étais en stage toi ?
- Elève A : à XXX, à Piton-Saint-Leu.
- Le professeur : C'est quoi comme style de restaurant ?
- Elève : Italien
- Le professeur : Alors tu connais bien la cuisine italienne maintenant ?
- L'élève : oui, ce qui était servi là-bas
- Le professeur : tu es capable de proposer des plats ?
- Elève A : Oui, par exemple il y avait l'escalope de veau au chocolat, mais le chocolat n'était pas doux en fait, et c'était plutôt bon,
- Le professeur : tu as goûté ?
- L'élève : oui, et c'était plutôt bon.
- Le professeur : et tu en as proposé aux clients ?
- Elève A : oui, j'ai proposé aux clients et j'ai fait des argumentations et ils ont beaucoup mangé ce plat, il était quand même à 32 € !
- Le professeur : ah oui ! ... et tu l'as beaucoup vendu parce que tu le proposais ?
- Elève A : oui, mais je faisais pas ça souvent parce qu'on était que deux en salle et si je proposais les plats, ma collègue elle n'avait plus rien à faire...
- Le professeur : ah bon ?! (rires...) Et quand tu proposais les plats, est-ce que tu étais à l'aise, est-ce que tu étais timide ?...
- Elève A : ça dépendait des clients, en fait, les clients habitués, j'étais très bien habituée, et les clients que je connaissais pas, y'en a quelques uns j'étais un peu timide, y'en a quelques uns que ça allait...
- Le professeur : et tu les as accueilli quand même quand tu étais timide ?
- Elève A : oui,... oui oui...
- Le Professeur : est-ce que tu penses que ton accueil était meilleur ou pas ?
- Elève A : en fait l'accueil ça va, c'est juste au moment de proposer les apéritifs...
- Le professeur : ...où tu étais timide ?
- L'élève A : oui,
- Le professeur : et alors, comment tu faisais ?

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

- L'élève A : en fait j'essayais de hausser le ton, et j'essayais de ne pas stresser, et en fait, c'était par rapport au client, parfois ils prenaient du temps à réfléchir à ce qu'ils veulent comme apéritif, parfois ils connaissent pas si ils veulent prendre ou pas alors ils réfléchissent, et ça prend du temps, alors je leur propose de choisir maintenant ou sinon les autres tables y vont passer avant eux, voilà !
- Le professeur : (rire...) ah oui, ça c'est un argument choc ! et tu leur faisais pas plutôt une proposition ?
- L'élève A : si, mais ils savaient pas et la plupart du temps y prenaient du vin en carafe ou au verre et quand y voulaient deux verres, je leur proposais une carafe parce que c'est moins cher. Et puis aussi, je proposais le digestif italien, ça s'appelle le Marsala.
- Le professeur : est-ce que le travail qu'on avait fait avant que vous partiez en stage t'a été utile ou pas ?
- L'élève A : oui, avec **les gestes des mains**, parce que je faisais comme si je faisais la prière quand j'étais gênée
- Le professeur : ah bon ?
- L'élève : **oui et comme je pensais qu'on me voyait...**
- Le professeur : et après tu le faisais plus ?
- L'élève : non
- Le professeur : et comment tu mettais tes mains après ?
- L'élève : je les mettais droites, sans rien toucher...
- Le professeur : donc tu pensais à ça, le client me voit et il ne faut pas qu'il s'aperçoive que je suis stressée ?
- L'élève : oui, c'est ça et après je faisais plus
- Le professeur : est-ce que tu penses que tu leur a donné une bonne image ?
- L'élève : **oui, ils étaient contents de moi et j'ai eu beaucoup de pourboires !**
- Le professeur : c'est vrai ?! félicitations ! ... c'est bien, c'est un bon indicateur !
- L'élève A : oui, c'est super !
- Le professeur : merci XXX

b. Elève B : 1'55"

- Le professeur : Alors BBB, toi tu as fait ton stage au YYY, c'est ça ?
- L'élève B : oui,
- Le professeur : Et bien je suis passé faire ton évaluation, j'ai même fait les deux, celle du premier stage en début d'année, et celle de ce stage, la première fois ils m'ont dit « elle est un peu timide, on va la dévergondé » et là, je leur ai demandé comment ça c'était passé, ils m'ont dit que ça allait maintenant, alors, est-ce qu'ils t'ont dévergondée ? est-ce que tu étais plus à l'aise ?
- L'élève B : oui ! (rire...)
- Le professeur : alors qu'est-ce que tu as fait que tu as été plus à l'aise dans ce restaurant ?
- L'élève B : l'ambiance avec les serveuses, les clients aussi,
- Le professeur : Tu as retrouvé des habitués ?
- L'élève B : oui ...
- Le professeur : et ils étaient content de te retrouver ?
- L'élève B : oui, très contents
- Le professeur : et qu'est-ce que tu faisais comme tâche dans le restaurant ?
- L'élève B : alors la mise en place le bar, la mise en place des cocktails, la mise en place de la table, le service...
- Le professeur : et pendant le service ?
- L'élève B : Je prenais les commandes, je servais...
- Le professeur : et tu plaçais les clients, et c'est toi qui les accueillais ?
- L'élève B : oui, je les accueillais.
- Le professeur : alors comment ça se passait ?
- L'élève B : ben.....
- Le professeur : tu étais à l'aise ou ?...
- L'élève B : **oui, j'étais à l'aise !**
- Le professeur : et le travail qu'on avait fait avant de partir, est-ce qu'il t'a servi ou pas servi ?
- L'élève B : **oui ça m'a servi**
- Le professeur : à quoi ?

- L'élève B : à... eh... je ne sais pas comment dire monsieur ***D'être sûre de ce que je fais. D'être moins timide...***
- Le professeur : est-ce que c'était parce que lorsqu'on avait fait les évaluations et que les autres élèves avaient bien évalués ton travail, est-ce que c'était ça qui t'a mis en confiance ?
- L'élève B : oui,
- Le professeur : c'est par rapport à ça ?
- L'élève B : oui
- Le professeur : et donc tu étais en confiance et tu étais moins timide ?
- L'élève B : oui,
- Le professeur : et pour l'an prochain, tu leur a demandé ?
- L'élève B : oui, ils me prennent en apprentissage pour le BP
- Le professeur : Super, bravo... et bien bon courage ! merci BBB
- L'élève B : merci !
- Le professeur : merci à toi BBB

c. Elève C : 2' 15"

- Le professeur : Alors pour toi CCC où est-ce que tu étais en stage ?
- L'élève C : au XXX, à Sainte-Marie, dans la zone de la Mare
- Le professeur : explique-moi un peu quel type de resto c'est, je ne le connais pas et je n'y suis pas encore allé pour faire ton évaluation. C'est un resto du midi, du soir ?
- L'élève C : du midi, mais à partir du début mars ils ont ouvert le soir le week-end, le vendredi soir et le samedi soir.
- Le professeur : et tu as travaillé là-bas le soir toi ?
- L'élève C : non
- Le professeur : Que le midi ?
- L'élève C : oui
- Le professeur : et sur le midi, qu'est-ce que tu faisais comme tâche ?
- L'élève C : l'accueil, et je les installe à leur place, et les commandes, quand le patron y me voyait pas...
- Le professeur : parce que le patron voulait pas que tu prennes les commandes ?
- L'élève C : oui
- Le professeur : mais il voulait bien que tu accueilles les clients ?
- L'élève C : oui
- Le professeur : alors tu faisais quoi ?
- L'élève C : la proposition des boissons, les cartes, et ...
- Le professeur : et qu'est-ce que tu proposais comme boisson ?
- L'élève C : la carte plus le cocktail du jour...
- Le professeur : ça c'est toi qui le disais ?
- L'élève C : oui
- Le professeur : et tu te rappelles d'un cocktail que tu avais fait ?
- L'élève C : oui, c'était tout le temps les même...
- Le professeur : alors dis-moi ?
- L'élève C : jus de fruit frais, ananas, pomme, banane, jus d'ananas frais aussi, et jus d'orange aussi...
- Le professeur : et il y avait des cocktails alcoolisés ?
- L'élève C : non...
- Le professeur : que des sans alcool ?

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

- L'élève C : oui
- Le professeur : et l'accueil, tu accueillais les clients à la porte et tu les installais à table ?
- L'élève C : oui, mais c'était plus des habitués, alors...
- Le professeur : et tu étais à l'aise avec les habitués ?
- L'élève C : au début non, après oui parce qu'on m'a expliqué comment y sont alors voilà.
- Le professeur : et c'est le patron qui t'a expliqué pour que tu sois à l'aise ?
- L'élève C : non, plutôt les employés
- Le professeur : et le travail qu'on avait fait avant de partir, est-ce qu'il t'a servi, est-ce que des fois tu t'es rappelée des choses pour les mettre en application ou pas du tout ?
- L'élève C : ***oui, les gestes, surtout avec les habitués...***
- Le professeur : ah, les gestes, alors, qu'est-ce que tu as fait ou qu'est-ce que tu n'as pas fait comme gestes ?
- L'élève C : ***ben avec les habitués bien parler, pas montrer que je suis stressée, et d'être sûre de moi***
- Le professeur : d'accord, alors tu étais plus à l'aise ?
- L'élève C : oui
- Le professeur : il y a des fois où tu t'es sentie pas à l'aise ?
- L'élève C : ***non, j'étais toujours à l'aise***
- Le professeur : bon, super, ça marche, merci CCC

d. Elève D : 2' 16"

- Le professeur : Alors pour toi DDD où est-ce que tu étais en stage toi ?
- L'élève D : à l'hôtel XXX à Etang-Salé
- Le professeur : C'est quoi comme hôtel ?
- L'élève D : c'est un hôtel restaurant
- Le professeur : trois étoiles, quatre étoiles ?
- L'élève D : trois étoiles
- Le professeur : trois étoiles, et qu'est-ce que tu faisais au restaurant alors ?
- L'élève D : le bar, la plonge, les petits déjeuners, le service du midi
- Le professeur : et pour le service du midi, qu'est-ce que tu faisais en détail ? ?
- L'élève D : je prends les commandes, j'accueillais les clients, c'est tout.
- Le professeur : tu faisais le service aussi, tu apportais les assiettes ?
- L'élève D : ben oui
- Le professeur : et tu t'es sentie à l'aise ou pas ?
- L'élève D : oui
- Le professeur : et tu penses que tu vas avoir une bonne évaluation ?
- L'élève D : oui
- Le professeur : c'est quoi que tu as préféré faire dans le service ?
- L'élève D : c'est prendre les commandes et accueillir les clients.
- Le professeur : et qu'est-ce que tu leur proposais ?
- L'élève D : les apéritifs sur la carte...
- Le professeur : il y avait un apéritif du jour ?
- L'élève D : non
- Le professeur : et il y avait des plats du jour ?
- L'élève D : oui
- Le professeur : et c'est toi qui faisais la proposition des plats du jour ?
- L'élève D : non, y'avais un papier sur la carte
- Le professeur : rire... c'est pour ça que ça te plaisait, c'est parce que finalement tu n'avais rien à faire ?
- L'élève D : non monsieur, ben c'est pas ma faute
- Le professeur : et accueillir les client à l'entrée, c'est toi qui le faisait ou c'est le maitre d'hôtel ?

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

- L'élève D : oui, des fois c'est moi
- Le professeur : et il y avait des plats du jour ?
- L'élève D : oui
- Le professeur : et c'est toi qui faisais la proposition des plats du jour ?
- L'élève D : non, y'avais un papier sur la carte
- Le professeur : rire... c'est pour ça que ça te plaisais, c'est parce que finalement tu n'avais rien à faire ?
- L'élève D : non monsieur, ben c'est pas ma faute
- Le professeur : et accueillir les client à l'entrée, c'est toi qui le faisait ou c'est le maitre d'hôtel ?
- L'élève D : oui, des fois c'est moi
- Le professeur : et alors, comment tu t'y prenais ?
- L'élève D : ben je les disais bonjour avec le sourire et je les disais si ils étaient combien et je les montraient une table
- Le professeur : et tu te sentais à l'aise ou mal à l'aise ?
- L'élève D : ça va
- Le professeur : le travail qu'on avait fait sur ça avant le stage, ça t'a servi ou pas ?
- L'élève D : oui,
- Le professeur : il ne faut pas dire ça pour me faire plaisir ?
- L'élève D : ben non monsieur mi di la vérité !
- Le professeur : alors, est-ce qu'il y a des fois où **tu t'es rappelée un point précis** et tu t'es dit là je vais le **mettre en application** ?
- L'élève D : **oui, le sourire !**
- Le professeur : Le sourire ? tu as pensé à sourire à chaque fois
- L'élève D : oui
- Le professeur : tu y as pensé parce que sur le travail qu'on avait fait tu avais remarqué que tu souriais pas trop ?
- L'élève D : oui, et les autres ils ont dit
- Le professeur : alors c'est pour ça que tu as pensé à sourire ?
- L'élève D : oui
- Le professeur : **et qu'est-ce que les clients pensaient de ton sourire ?**
- L'élève D : **ils étaient gentils**

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

- Le professeur : tu crois qu'ils étaient gentils parce que tu leur as souri ?
- L'élève D : oui, ben je ne sais pas, peut être...
- Le professeur : et ça te mettait à l'aise de sourire ?
- L'élève D : oui parce que les clients ils me sourient aussi
- Le professeur : c'est bien ça?
- L'élève D : oui, et ils étaient contents
- Le professeur : et ça te faisais sentir plus à l'aise ?
- L'élève D : oui, j'ai eu confiance en moi
- Le professeur : parfait, je te remercie DDD ?
- L'élève D : merci Monsieur

e. Elève E : 1'45"

- Le professeur : Alors pour toi EEE où est-ce que tu étais en stage toi ?
- L'élève E : au restaurant XXX au Port
- Le professeur : C'est quoi comme restaurant ça ?
- L'élève E : un restaurant typique créole
- Le professeur : alors qu'est-ce que tu faisais là-dedans ?
- L'élève E : déjà je faisais les mets froids le matin, et puis quelque fois je faisais les desserts avec ma tutrice
- Le professeur : oui,
- L'élève E : je m'occupais de la cour¹⁵² de la dame, j'arrosais le lundi et le vendredi, j'arrosais un peu plus avant le week-end. Après le soir je passais le balai. Au service je prenais la commande, j'installais, je faisais l'accueil quoi, et je servais
- Le professeur : et au niveau de l'accueil, tu as accueilli beaucoup de clients ?
- L'élève E : oui, presque tous quand j'étais présente dans le restaurant
- Le professeur : et alors, tu étais à l'aise ?
- L'élève E : ben oui, comme d'hab !
- Le professeur : et est-ce que le travail qu'on a fait en stage avant d partir t'as mis plus en confiance ou c'était...
- L'élève E : ah oui !
- Le professeur : oui ? à quel niveau
- L'élève E : ben tout
- Le professeur : t'as un exemple précis de quelque chose que tu t'es rappelée quand tu étais devant les clients ?
- L'élève E : **ben tout, je stressais plus, je savais quoi dire, j'anticipais quoi !**
- Le professeur : d'accord, ça t'a servi pour l'anticipation
- L'élève E : oui, bien
- Le professeur : super, merci EEE t'as quelque chose à rajouter ?
- L'élève E : oui, ben les clients y blaguaient avec moi et chaque semaine j'avais un nouveau nom !
- Le professeur : rire... ah bon ?

¹⁵² Le jardin

Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant

- L'élève E : Rachel, Maya !
- Le professeur : c'est eux qui te donnaient un nom ? *un nom de rôle ? tu jouais la comédie alors ?*
- L'élève E : ben oui,
- Le professeur : super, merci EEE

f. Elève F : 1'42"

- Le professeur : Alors pour toi FFF où est-ce que tu étais en stage toi ?
- L'élève F : Hôtel XXX quatre étoiles !
- Le professeur : et alors, qu'est-ce que tu faisais là-bas ?
- L'élève F : le service petit dej' et le midi. Le midi je prenais pas de commandes, c'était le maître d'hôtel, sauf le dimanche parce qu'il y avait beaucoup de client. Ensuite je faisais le room service, la proposition des apéritifs, et les desserts.
- Le professeur : Et concernant l'accueil, c'est qui qui s'en occupait, qui accueillait les client à l'entrée du restaurant, qui faisait les propositions d'apéritif ?
- L'élève F : quelquefois c'était moi si le maître d'hôtel était occupé, sinon ça c'était le maître d'hôtel.
- Le professeur : ah bon, et combien de fois tu l'as fait dans ton stage ?
- L'élève F : un pt'it peu beaucoup de fois quand même
- Le professeur : c'est pas un chiffre ça, en gros, plus de 10 fois ?
- L'élève F : oui
- Le professeur : et quand tu l'as fait, est-ce que tu te sentais à l'aise ?
- L'élève F : oui, j'étais à l'aise
- Le professeur : mais de toute façons, tu as toujours été à l'aise, mais est-ce que le travail qu'on a fait avant de partir t'a servi à être encore plus à l'aise ou pas ?
- L'élève F : non, c'est par rapport la vidéo, **on avait vu qu'est-ce que c'était un client habitué et on dirait que je savais mieux qu'est-ce qu'il allait demander**
- Le professeur : ah, pour toi ça t'as aidée à reconnaître le type de clients ?
- L'élève F : oui
- Le professeur : et sur les prises de commande ?
- L'élève F : ben je prenais pas de commandes
- Le professeur : ah, tu prenais pas de commandes
- L'élève F : non, sauf à partir de trois heures et demie, des commandes d'un pt'it boisson comme ça ...
- Le professeur : ok, merci FFF ?

g. Elève G : 2'04"

- Le professeur : Alors pour toi FFF où est-ce que tu étais en stage toi ?
- L'élève G : à l'hôtel XXX à Petite-Ile !
- Le professeur : c'est quel genre d'hôtel ?
- L'élève G : C'est un hôtel cinq étoiles !
- Le professeur : ah !... et qu'est-ce que tu as fait pendant ton stage ?
- L'élève G : j'ai fait tous les services à part le bar. J'ai pas fait le bar
- Le professeur : et quand tu faisais un service au restaurant, est-ce que tu accueillais les clients, tu proposais les boissons tu prenais des commandes ou il y avait un maître d'hôtel qui faisait tout ?
- L'élève G : non, pour la commande y avait un logiciel et on tippait
- Le professeur : mais pour les propositions, tu pouvais en faire ?
- L'élève G : oui !
- Le professeur : et tu accueillais tes clients, c'est toi qui les installaient à table ?
- L'élève G : oui
- Le professeur : oui ? et comment ça s'est passé ? tu étais à l'aise ?
- L'élève G : oui et en plus j'ai fait plus d'une semaine le restaurant gastronomique avec XXX, lui il prenait la commande et moi je faisais le service !
- Le professeur : C'est toi qui accueillais les clients au gastro ? et tu étais à l'aise ?
- L'élève G : oui, c'est comme d'hab...
- Le professeur : ok, c'est comme d'hab parce que tu es toujours à l'aise, mais, juste pour savoir, est-ce que le travail qu'on a fait avant de partir t'as servi à quelque chose ou à rien ?
- L'élève G : oui, surtout quand je faisais le service au Gastro parce que les clients ils attendent beaucoup sur l'accueil, c'est pas comme à la brasserie, là-bas ils arrivent, ils peuvent s'installer, au gastro c'est à nous de le faire.
- Le professeur : et alors, qu'est-ce que notre travail t'as apporté ?
- L'élève G : ***ben d'abord j'étais sûre de moi, je me stressais pas, après, ils (les clients) m'ont dit que j'étais conviviale...***
- Le professeur : bon ben super, ça marche, je te remercie GGG

h. Elève H : 2'04"

- Le professeur : Alors pour toi HHH où est-ce que tu étais en stage toi ?
- L'élève H : alors j'étais en stage à XXXX à Cambaie !
- Le professeur : Comment ça s'est passé ?
- L'élève H : bien !
- Le professeur : bien ? tout à l'heure tu me disais que c'était fatiguant ?
- L'élève H : bien mais y'avait beaucoup de clients et je finissais tard
- Le professeur : et qu'est-ce que tu faisais, tu faisais que le service des tables ou c'était toi qui t'occupais d'accueillir les clients ?
- L'élève H : non, là-bas on faisait tout de A à Z : l'accueil, la prise de commande, le bar, le service, débarrassage, redressage.
- Le professeur : tu t'es senti à l'aise quand tu travaillais ?
- L'élève H : oui....
- Le professeur : plus à l'aise dans quoi, le service, l'accueil, la prise de commande,
- L'élève H : l'accueil !
- Le professeur : l'accueil ? et ça a toujours été ça ou c'est le travail qu'on a fait avant de partir qui t'as fait aimer l'accueil
- L'élève H : ***oui, ça m'a fait sentir plus à l'aise, moins timide devant les clients***
- Le professeur : moins timide ? et est-ce que ça t'as aidé à voir quel regard les gens ont sur toi ?
- L'élève H : oui....
- Le professeur : et tu penses qu'ils ont vu que tu es un bon serveur ?
- L'élève H : ...oui...
- Le professeur : oui ? et tu penses que quand je vais aller faire ton évaluation, le patron va me dire que tu as fait un bon travail ?
- L'élève H : bof....
- Le professeur : bof pourquoi ?
- L'élève H : ...ben c'était plus pour les clients que j'ai fait mon accueil, pas pour le patron.
- Le professeur : et tu penses que les clients ont été content de toi ?
- L'élève H : ben oui,

*Pertinence de l'utilisation de l'autoscopie
pour l'enseignement des techniques d'accueil pour des élèves de CAP restaurant*

- Le professeur : et comment tu peux dire ça ?
- L'élève H : ben ils m'ont laissé pas mal de pourboires...
- Le professeur : ok, merci HHH ?



Résumé

Ce mémoire est consacré à la pertinence de l'utilisation de l'autoscopie, méthode pédagogique qui consiste à filmer des individus en situation d'expression et de communication, de façon à ce qu'ils puissent se voir et analyser leur comportement à des fins d'amélioration, pour l'enseignement des techniques d'accueil à des élèves de CAP restaurant.

A travers tout d'abord une revue de littérature, nous nous sommes intéressés au principe de cette méthode : la façon de poser les objectifs, d'utiliser le théâtre, d'organiser les séances, de procéder à l'analyse des prises de vue. Nous avons étudié les recommandations pour, une bonne utilisation de cet outil pour permettre une valorisation et une mise en confiance de ses utilisateurs tout en évitant les risques. En effet, l'autoscopie utilise ce que chacun a de plus intime, son image et il ne s'agit pas de créer des blocages.

Dans une seconde partie, nous avons expérimenté cette méthode pédagogique sur un groupe de dix élèves d'une classe de CAP restaurant. Nous avons organisé trois séances de technologie appliquée où nous avons utilisé l'autoscopie pour enseigner les techniques d'accueil. Puis, nous avons mesuré les résultats de ces séances à travers, un questionnaire et des entretiens auquel nous avons soumis les élèves et, des évaluations réalisés par des professionnels lors de périodes de formation des élèves. Nos travaux nous ont permis de constater que l'autoscopie est efficace dans le cadre posé.

Fort de ce constat, nous avons proposé une utilisation moderne et motivante de l'autoscopie qui s'avère être un outil adapté au mode de vie des élèves du XXIème siècle, qui font une utilisation quotidienne de l'image, et proposons pour réaliser les prises de vue et pour visionner des outils qui leur sont familiers : les tablettes ou les smartphones. Nous proposons également une organisation dynamique des séances privilégiant l'activité des élèves.

Mots clés

Autoscopie – vidéoscopie – jeux de rôle – simulation de situation professionnelle – prise de vue - analyse – image – pédagogie active – objectifs pédagogiques – accueil – techniques d'accueil – motivation – évaluation – autoévaluation