



**UNIVERSITÉ DE TOULOUSE II
– LE MIRAIL**

IUFM MIDI PYRENNES

**ECOLE INTERNE DE
L'UNIVERSITE DE TOULOUSE
II LE MIRAIL**



MASTER « ENSEIGNEMENT ET FORMATION »

HOTELLERIE RESTAURATION

Parcours « Production et Ingénierie Culinaires »

MÉMOIRE DE DEUXIÈME ANNÉE MASTER :

Comment enseigner le savoir-être professionnel dans un lycée hôtelier ?

Présenté par :

Vincent DUPUY

Année universitaire : **2010 – 2011**

Sous la direction de : **Paul GERONY**

EVALUATION MEMOIRE PROFESSIONNEL

NOM :

MASTER & PARCOURS : **Date de la Soutenance :**

TITRE	
DIRECTEUR DE MEMOIRE	

EVALUATION DU DOSSIER /10

QUALITE DE LA DEMARCHE : <i>Clarté de la problématique- Champ d'étude- Cohérence globale</i>	
QUALITE 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>	
CLARTE 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>Originalité de l'organisation et de la mise en page -Clarté de l'expression - Respect des règles d'expression et d'organisation du document.</i>	

SOUTENANCE ORALE /10

FORME – STRUCTURE : <i>Clarté des propos- Structuration de l'intervention- Qualité du vocabulaire- Élocution</i>	
ARGUMENTATION : <i>Originalité de la soutenance - Qualité de l'exposé - Clarté de la méthodologie-Pertinence de l'argumentation – Réalisme du contenu.</i>	
DYNAMISME : <i>Vivacité- Qualité d'écoute- Persuasion- Postures adaptées</i>	
SUPPORT INFORMATIQUE : <i>Qualité et maîtrise du support</i>	

ATTEINTE DES OBJECTIFS				
EVALUATION GLOBALE	TS	S	TI	Note :

SIGNATURES DES MEMBRES DU JURY

Remerciements :

Je remercie en premier lieu, mon tuteur, Monsieur Gerony pour sa disponibilité, son encadrement et ses conseils.

Je tiens à remercier Monsieur Jeunier Benoit Docteur en psychobiologie, Ingénieur en méthodes de recherches pour toute sa confiance, sa disponibilité et son écoute. La réussite de ce mémoire tient en partie à cette personne et à toute l'énergie qu'il met au service des autres.

Un grand merci à l'ensemble des élèves, professeurs, et professionnels pour le temps consacré à me répondre.

Enfin, je remercie chaleureusement ma famille et mes amis qui m'ont soutenu et encouragé tout au long de l'année.

Comment enseigner le savoir être professionnel dans un lycée hôtelier ?

Introduction	7
PREMIERE PARTIE : REVUE DE LITTERATURE :	9
1. Revue de littérature :	10
1.1. Les aspects théoriques :	10
2. Problématique :	53
2.1. Les lacunes apparaissant dans ma revue de littérature :	53
2.2. L'absence de résultats concernant les lycées hôteliers :	53
3. Hypothèses de recherche :	54
DEUXIEME PARTIE : ECHANTILLONS DE L'ETUDE ET OUTILS UTILISES :	55
4. Méthodologie :	56
4.1. Échantillons de l'étude :	56
4.2. Types d'outils utilisés :	57
4.3. Analyses envisagées :	61
5. Démarche analytique :	62
TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES RESULTATS ET REPONSE AUX HYPOTHESES :	65
6. Résultats :	66
6.1. Descriptifs : présentation des fréquences, des moyennes.....	66
7. Interprétation des résultats en fonction de la revue de littérature :	83
8. Discussion des résultats en fonction de mes conceptions théoriques :	86
9. Conclusion	89
10. BIBLIOGRAPHIE :	93
Annexe n°1 : Questionnaire élève :	95
Annexe n°2 : Questionnaire enseignant :	98
Annexe n°3 : Questions entretien téléphonique Rachel Chantal :	101
11. TABLE DES MATIERES	104

INTRODUCTION

« La compétence d'une personne se démarque non par la capacité qu'elle a de réaliser sa tâche, mais par l'état d'esprit lors de la réalisation de ses tâches »¹

La société et le marché du travail ont changé. Nos élèves ont besoin de repères. Le savoir-être est directement lié à l'insertion professionnelle.

Pour répondre au monde du travail, un diplôme ne suffit plus. Les employeurs demandent du personnel ayant des compétences humaines, un certain savoir-être.

En effet certains nouveaux diplômés sont timides, ce qui les freine d'un point de vue relationnel. De ce fait, pour répondre à la demande de la clientèle sur un accueil personnalisé les entreprises forment leurs équipes au savoir-être.

Le savoir-être professionnel est l'ensemble des comportements et attitudes qui permettent de répondre à un contexte.

L'objectif de ce mémoire est de comprendre la manière la plus propice à la transmission des savoir-être professionnels dans un lycée hôtelier. La définition d'une ou des pédagogie(s) adaptée(s) peut-elle optimiser l'inculcation des savoir-être. Comprendre si l'élève construit seul le savoir-être ou avec l'aide d'une autre personne. De cette construction du savoir, il y a un changement positif ou négatif. L'ensemble de ces pratiques sont-elles généralisées dans les lycées ?

La recherche et la transmission du savoir-être professionnel nous a fait nous interroger sur les différentes personnes qui rentraient de près ou de loin, dans cette démarche : élèves, enseignants et professionnels. Une étude de terrain nous paraissait indispensable pour obtenir des réponses aux hypothèses plus proches de la réalité. Nous avons donc mis en place différents questionnaires, mener des entretiens et observer des élèves et professeurs.

Les différents résultats des outils ont été analysés, puis rapprochés des données sélectionnées dans la première partie afin de répondre aux hypothèses de départ.

Le mémoire professionnel de master est l'aboutissement du travail autour de la problématique « Comment enseigner le savoir-être professionnel en lycée hôtelier ».

Dans une première partie, nous avons fait une recherche documentaire sur les différents éléments relatifs au savoir-être professionnel.

¹ Henri Bouldreault 2011

Dans la deuxième partie, nous expliquons les différentes origines de notre échantillon de travail ainsi que les outils employés (entretiens, questionnaires, observations)

Dans la troisième partie, nous présentons nos résultats, puis les confrontons à notre revue de littérature afin de dégager les actions qui pourront être mises en place dans une classe ou dans une formation.

Dans la dernière partie, nous concluons avec les réponses à nos hypothèses par des propositions d'actions à mettre en place dans notre enseignement, les limites de nos démarches, ainsi que le prolongement qui pourrait être fait pour ce mémoire.

Ce cheminement, nous a permis de définir le savoir-être professionnel et les notions qui l'entourent. Pour répondre plus justement à nos hypothèses nous avons voulu rapprocher notre recherche documentaire avec les résultats de nos questionnaires, entretiens et observations.

PREMIERE PARTIE : REVUE DE LITTERATURE :

1. REVUE DE LITTÉRATURE :

1.1. Les aspects théoriques :

1.1.1. Définition du terme : savoir-être :

Le savoir :

Le savoir provient du mot « sapere » verbe qui signifie avoir un saveur, c'est-à-dire le goût d'apprendre. Le savoir est une construction mentale individuelle (ressource immatérielle) qui ramène à un ensemble de connaissances acquises par l'étude, l'apprentissage, l'observation et ou par l'expérience. A contrario, une connaissance est impliquée dans un domaine précis souvent extérieur au sujet : une langue, une discipline... Il faut distinguer que pour obtenir un savoir, on y associe plusieurs connaissances en interactions les unes avec les autres qui définissent ce savoir.

Le savoir, comme cité auparavant, est individuel. Chaque personne construit son savoir, par son expérience et son implication continue d'assimilation et d'organisation de connaissances. Ce savoir peut être précisé sous l'appellation « savoir-faire », « savoir-être »...

Le savoir se transmet de manière informelle par la communication entre pairs ou interactions entre membres de statuts comparables. Son objectif est la possibilité d'acquérir de meilleures performances, ou un produit supérieur.

Il ne faut pas oublier de prendre en considération que l'appropriation d'un savoir demande du temps, de la disponibilité et donc une réelle motivation, inscrite dans une démarche personnelle.

Il convient de clarifier directement les différents termes : le savoir, la connaissance et l'information².

Une Information :

« Elle est en position d'extériorisé par rapport aux catégories mentales du sujet qui l'appréhende, elle peut être stockée sur divers supports et dispose d'une mise en forme lui permettant de circuler. L'information peut faire l'objet d'un stockage en mémoire par un « apprentissage mécanique » ne faisant appel qu'à la construction du sens (N° téléphone, dates,...) »

La connaissance :

« Elle est le résultat intériorisé de l'expérience individuelle de chacun, elle n'est pas transmissible car il n'existe pas de langage pour exprimer la globalité et le reste donc incompréhensible pour autrui du moins de façon directe et complète. Ainsi peuvent cohabiter mentalement des informations notionnelles résultant de leçons apprises « par cœur » et une connaissance personnelle reflétant des conceptions erronées. »

Le savoir :

« Il est construit par le sujet, en s'appuyant sur un cadre théorique (formalisation), il transmet une partie de la connaissance personnelle grâce à l'élaboration d'un langage approprié, il permet de poser de nouvelles questions et contribue à interpréter de façon nouvelle la « réalité » empirique. »

On peut alors parler de processus d'apprentissage. Un apprentissage³ est l'ensemble des processus qui permettent la mobilisation d'un savoir pour résoudre différents problèmes dans des situations autres que celle de son apprentissage.

Le savoir ne s'apprend pas. L'information ou la connaissance n'enclenchent pas toujours le processus de compréhension. La connaissance est le résultat intériorisé de

² Définition d'après la conceptualisation proposée par J.Legroux et reprise par J.P Astolfi :

³ Définition de l'apprentissage de Jean François Blin.

l'expérience individuelle de chacun. Le savoir est une vérité établie par une communauté à un moment donné.

De cette façon, on peut distinguer, plusieurs formes de connaissances au savoir.

Les différents savoirs de société :

Savoir déclaratif : savoir formel de l'ordre du discours, relatif aux faits, aux définitions, aux concepts, aux lois (savoir énoncer une règle de grammaire, un théorème mathématique, une loi physique).

Savoir procédural : savoir faire qui a pour but le suivi d'un mode opératoire, c'est-à-dire la marche à suivre pour une réalisation ou une utilisation (savoir se servir d'un robot coupe ou suivre le descriptif de réalisation d'une recette).

Savoir stratégique : Ces apprentissages peuvent être améliorés par la prise de conscience de ses modes de penser lors de la réalisation d'une activité (utilisation rationnelle du matériel pendant la fabrication d'un plat), permettant ainsi à l'apprenant de mettre en place une stratégie nouvelle plus efficace.

Savoir cognitif (conceptuel) : savoir inscrit dans un cadre théorique pour résoudre des catégories de problèmes (*Comment brider une volaille*).

Savoir faire cognitif (procédural) : c'est l'ensemble des opérations pour réaliser une tâche, c'est-à-dire la manière de faire. (*Comment s'y prendre pour brider une volaille*).

Savoir méta-cognitif : ensemble des stratégies cognitives, c'est-à-dire l'ensemble des questions que toute personne doit se poser avant de commencer un apprentissage (auditif, visuel, kinesthésique). C'est un savoir réflexif sur son fonctionnement intellectuel.

Savoir-faire : savoir qui mobilise obligatoirement des habiletés psychomotrices, qui peuvent amener à une évaluation en termes de rapidité ou de précision (régularité de la taille d'une julienne de légumes). Il peut être directement appliqué à une tâche.

Savoir-être : ensemble des opinions, des attitudes, des comportements, sur moi, sur les autres, sur le monde. Il concerne également l'intégration des normes sociales et professionnelles.

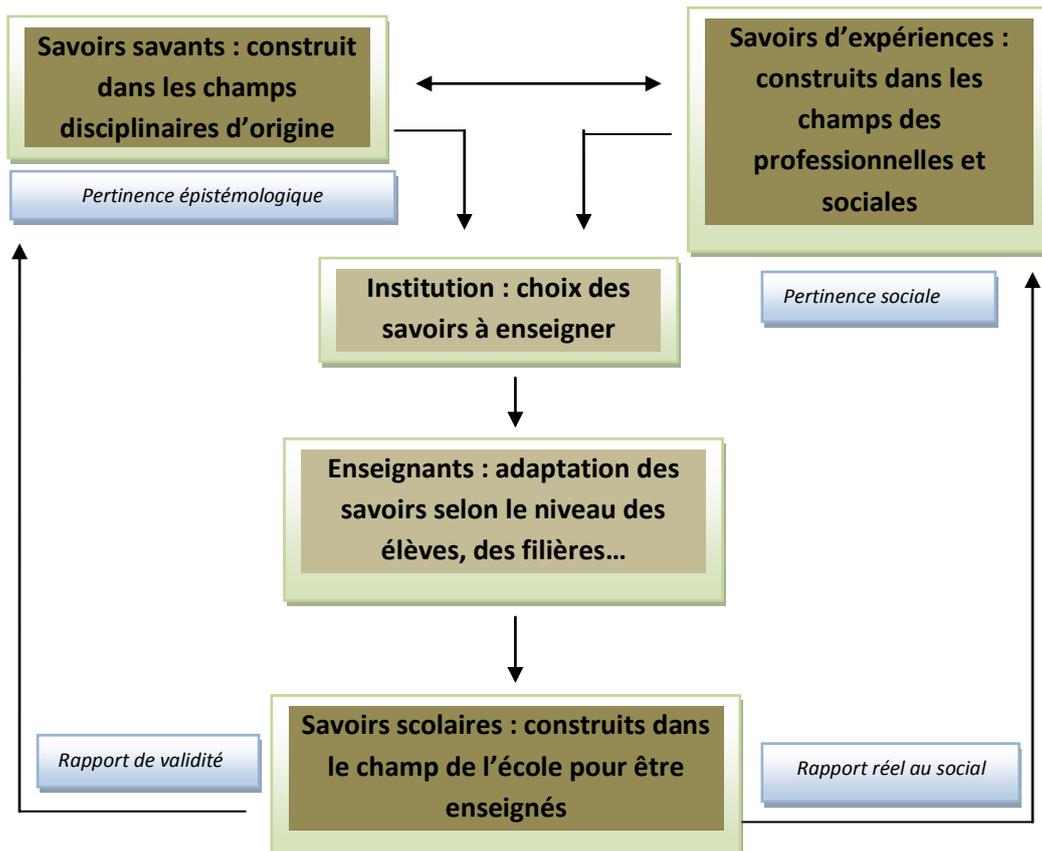
Savoir devenir : savoir pour se mettre en projet. Il peut se diviser en deux parties :

- capacité d'anticipation : être capable de se projeter dans le futur (un élève s'imagine dans son restaurant plus tard) ;
- capacité de planification : c'est-à-dire déterminer l'ordre d'enchaînement des étapes pour arriver à un projet final (avant d'avoir son restaurant, l'élève devra obtenir son diplôme, et travailler dans différents établissements).

Savoir créer : c'est la capacité à pouvoir critiquer les savoirs établis et à en proposer de nouveaux.

Tous ces savoirs peuvent être enseignés, c'est-à-dire appris : le savoir savant représente le savoir de référence tandis que le savoir d'expérience évoque l'environnement professionnel (expérience sur une technique culinaire). Ces savoirs doivent être retranscrits, reformulés, redéfinis, recontextualisés... afin qu'ils soient adaptés à un niveau de classe. On appelle cette démarche la transposition didactique.

Transposition didactique⁴ :



D'après le schéma de Mr Jean François Blin, on peut alors conclure que la transposition didactique est la retranscription d'un savoir savant ou d'expérience, ce qui a pour résultat le savoir à enseigner. Celui-ci est défini par les référentiels selon le niveau de classe et la filière. Le professeur l'adapte selon des choix d'objectifs généraux, puis opérationnels : c'est-à-dire le savoir enseigné, ou plutôt la didactique et la pédagogie. Il faut définir le terme didactique et le différencier du mot pédagogie. Ces deux notions sont distinctes mais aussi liées l'une à l'autre. C'est ce qui caractérise le savoir enseigné.

Pour Mérieu, « *A travers de nombreux débats qui opposent la pédagogie centrée sur l'enfant et la didactique centrée sur les savoirs, se réfractent des oppositions stériles... parce que l'apprentissage, c'est la prospection permanente dans ces deux domaines et l'effort permanent pour les mettre en contact. Il faudrait enfin qu'on arrive à sortir de*

⁴ Schéma livre classe difficile de Jean François Blin

cette méthode qui consiste à penser que [...] plus je m'intéresse à l'élève, moins je m'intéresse au savoir ou plus je m'intéresse au savoir, moins je m'intéresse à l'élève ».

La didactique et la pédagogie :

La didactique est basée sur le rôle central des contenus disciplinaires et de par sa dimension sur la nature des connaissances à enseigner.

La didactique vise à amener l'élève à acquérir des notions, des techniques de travail dans un domaine spécifique. Elle inclut donc la pédagogie qui est la relation entre le professeur et l'élève ou bien entre les élèves. Le but d'associer didactique et pédagogie est d'éviter d'avoir essentiellement qu'une notion basée sur la théorisation des savoirs sans avoir de liens logiques avec la réalité. Le fait de mettre les élèves dans des situations pédagogiques le plus proche possible de la réalité professionnelle évite de les démotiver.

La pédagogie désigne l'ensemble des méthodes et pratiques d'enseignement et d'éducation ainsi que toutes les qualités requises pour la transmission d'un savoir. Elle est basée sur la relation entre l'enseignant et l'élève et entre les élèves eux-mêmes.

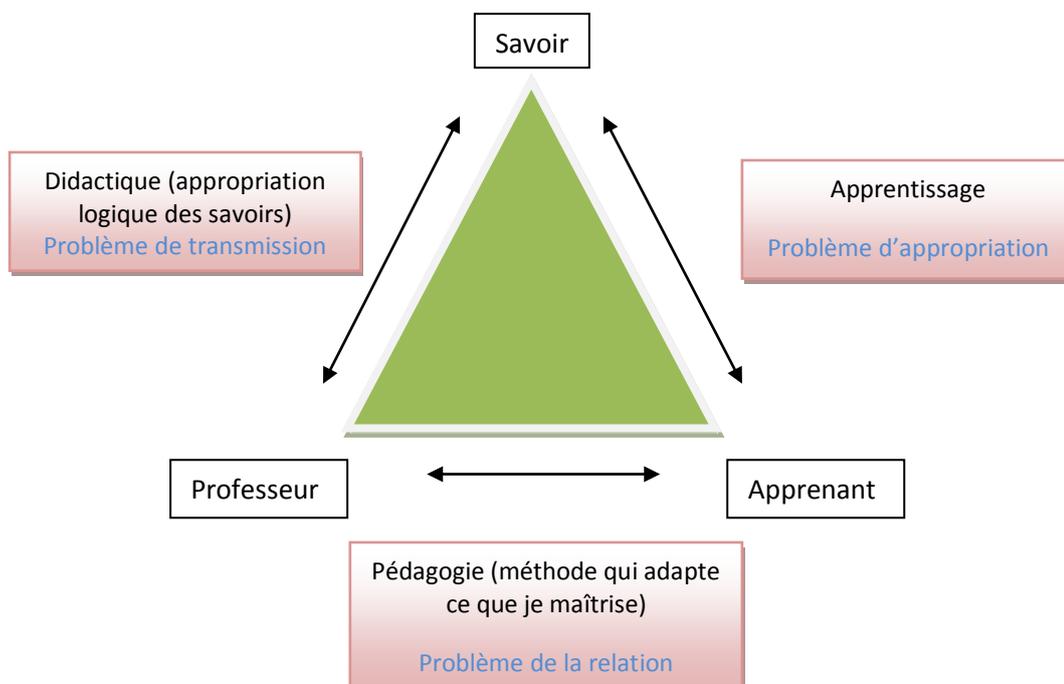
On remarque que la pédagogie se réfère plus à une notion généraliste basée sur l'enfant, alors que la didactique est spécifique à un enseignement (concerne une discipline ou domaine), nettement plus déterminant sur les contenus, notamment le savoir enseigné qui est le résultat de l'appropriation de connaissances.

L'enseignement⁵ couvre donc deux champs de pratiques :

1. la gestion de l'information, de la structuration du savoir par l'enseignant ainsi que l'appropriation par l'apprenant, domaine de la didactique ;
2. le traitement et la transformation de l'information en savoir par la pratique relationnelle et l'action de l'enseignant en classe, par l'organisation de situations pédagogiques pour l'apprenant, c'est le domaine de la pédagogie.

Pour cela il me semble important d'évoquer quelques notions complémentaires à la pédagogie en se rapportant au triangle pédagogique⁶ qui est le lien fondamental entre les divers éléments en relation avec l'acte d'enseigner.

Triangle pédagogique :



⁵ Source wikipédia : la pédagogie

⁶ Jean Houssaye : le triangle pédagogique

L'auteur parle d'un « processus » pour la représentation des côtés du triangle, soit la relation entre deux ou trois pôles.

Explication du triangle :

- le lien entre le professeur-savoir représente l'enseignement, le travail didactique de gestion de l'information ;
- le côté professeur élève exprime la formation ;
- l'élève-savoir : l'apprentissage (processus d'apprendre).

Le premier processus se rapporte à la notion de didactique par l'intermédiaire de la transposition didactique du savoir. Le professeur se trouve en position de « maître qui possède le savoir » et l'élève est considéré comme un simple récepteur. Cette manière de transmission favorise un rapport autoritaire et hiérarchique très fort, de ce fait on oublie le système d'appropriation de l'élève. Cette méthode est utilisée dans l'enseignement traditionnel⁷.

En ce qui concerne le deuxième processus, on notera un rappel de la notion de pédagogie (relation entre l'enseignant et l'apprenant). Si l'on privilégie ce rapport, on va plus se concentrer sur les modes opératoires de l'apprentissage au détriment du savoir, et sur le développement de l'individu. Celui-ci est intensifié dans la progression de « l'école nouvelle ».

Le troisième sera basé sur le rapport entre le savoir et l'élève. On mise sur l'activité intellectuelle de ce dernier en oubliant le rôle du formateur et l'activité élève qui permettent l'adaptabilité de l'apprenant.

On voit bien ici que pédagogie et didactique sont liées afin de réguler ces différents processus pour rendre l'apprentissage le plus efficace. Il est nécessaire d'avoir un équilibre entre les trois pôles du triangle pédagogique. L'accentuation de l'une de ses trois composantes montre trois attitudes différentes de l'enseignant dans sa classe suivant ses considérations (prédilections).

⁷ Enseigner l'hôtellerie restauration : Y.Masson, Y.Cinotti, D.Ddouillach

Les différents courants pédagogiques :

La méthode dite « traditionnelle » :

Elle est centrée sur le savoir (le cognitif). Le maître privilégie le savoir, convaincu que par sa distribution de connaissances l'élève saura ou sera censé savoir. L'enseignant est uniquement axé sur une relation didactique, sans relation avec l'apprenant qui n'est que spectateur passif soumis au rapport de force. L'apprentissage se passe sous la forme d'un cours magistral. On retrouve cette attitude d'apprentissage dans certaines situations particulières d'apprentissage (les présentations du thème du cours), et d'autres moments particuliers.

La méthode co-active :

Elle est axée sur l'élève et ses activités. L'enseignant privilégie l'activité intellectuelle de l'élève à l'aide de processus d'apprentissage permettant l'acquisition de connaissances. Il va guider l'élève à travers une relation pédagogique. Le professeur doit séquencer l'apprentissage par l'intermédiaire d'actions réfléchies, construites, et planifiées selon la difficulté des contenus. La pédagogie par objectifs se situe vraiment dans ce contexte car on évalue au fur et à mesure les élèves.

Suite aux méthodes de résolutions solides qui ont été transmises par l'enseignant, l'élève doit être capable de faire face à tout nouveau problème. Elle ne favorise pas l'autonomie et l'esprit de synthèse (forte présence du professeur).

La méthode socio constructivisme (ou active) :

Elle est basée sur la construction du savoir par l'élève. On favorise la relation entre le savoir et l'apprenant. Cet apprentissage passe par la recherche, l'expérimentation de ce dernier. Celui-ci découvre analyse, s'approprie ou résout une problématique. Le professeur assiste et soutient ; il devient donc animateur sur des situations problématiques construites par ses soins. On retrouve ces situations en technologie

appliquée où l'apprenant va expérimenter, puis être capable de transférer dans un autre cas pour résoudre un nouveau problème.

Ce qui nous amène à voir les différentes méthodes pédagogiques que l'on va pouvoir mettre en œuvre pour faciliter la transmission des savoirs.

Les méthodes pédagogiques :

Méthode expositive :

Le professeur enseigne, l'élève écoute et est inactif : on est centré sur l'organisation des savoirs. C'est la méthode adoptée pour les cours magistraux, plus utilisée en dans l'enseignement traditionnel considérant l'élève comme un « vase à remplir » avec un enseignant qui maîtrise son sujet parfaitement. Cette méthode est souvent employée en début de cours pour annoncer le plan ou la transmission de consignes.

Les conditions à une meilleure réception du message :

- le charisme de l'enseignant permet d'avoir l'attention de son public et de percevoir les incompréhensions ;
- les idées sont organisées logiquement et le plan est explicite ;
- l'adaptation de son langage au type de public ;
- pertinence et variation des supports utilisés.

On constate un risque de lassitude et donc de perte d'attention de la part des élèves.

La méthode expositive avec questionnement :

L'enseignant transmet son savoir par un questionnement réfléchi et l'élève répond. Il y a un réel feedback. Cette méthode est centrée sur la prépondérance des connaissances (cognitives).

L'enseignant doit :

- ne pas poser de questions très fermées pour amener une réflexion de l'apprenant ;
- éviter les devinettes ;
- éviter de demander : « Avez-vous compris ? » ce qui entraîne souvent un silence pesant, mais plutôt observer et constater une incompréhension ;
- ne pas interroger ceux qui lèvent le doigt pour répondre ou ceux qui peuvent répondre ;
- faire une reformulation en cas d'incompréhension indéniable.

La méthode démonstrative :

C'est le fait qu'un savoir-faire s'apprend par la répétition d'un geste. Elle est surtout utilisée pour les travaux pratiques, pour des compléments techniques.

Sa démarche de réalisation :

1. présentation orale du savoir faire ;
2. une démonstration à vitesse réelle sans commentaire. Une autre plus lente, en soulignant les points clés de la mise en place d'un poste de référence avec l'ensemble des traces chronologiques des étapes de l'opération ;
3. exécution de la part des élèves (évaluation formative) jusqu'à la maîtrise du savoir-faire ;
4. synthèse avec distribution d'un document.

Méthode interrogative :

On parle de maïeutique socratique, basée sur le fait que les élèves connaissent implicitement des éléments de certains thèmes, c'est-à-dire construire l'acquisition des savoirs en mettant en place des questionnements successifs et précis, pour faire « accoucher » l'apprenant de son savoir. Le questionnement doit être fait sur les prés-

requis de cours précédents, de périodes de formation en entreprise ou de la vie quotidienne. Il fait appel au raisonnement et au bon sens. On peut constater une modification de l'ambiance et de la relation professeur élève. Cela est dû au dialogue instauré par le professeur et les élèves.

La méthode expérimentale :

Elle est majoritairement employée dans une séance de technologie appliquée, clairement ancrée dans une situation de construction du savoir par l'expérimentation de principes simples (réaction physico-chimique, organoleptique,...). Elle est basée sur le champ de l'hypothético-déductive.

Les phases pour l'expérimentation :

1. observation du produit fini par le formateur ;
2. l'élève pose des questions concernant l'élaboration du produit fini;
3. l'apprenant teste ses hypothèses ;
4. la formation valide le mode opérationnel découvert par les élèves (support écrit après test de la solution et validation) ;
5. le professeur transfère vers un autre mode opératoire.

Cette méthode demande beaucoup de temps de préparation pour l'enseignant mais elle permet une assimilation plus forte pour l'élève qui est en situation d'acteur. Le rôle de l'enseignant est d'amener les élèves vers la solution. Il ne faut pas laisser « piétiner » trop longtemps le lycéen qui risque d'éprouver une lassitude par rapport à ce mode de transmission de connaissances. Il ne faut pas que ce soit l'enseignant qui réalise le travail, dans ce cas l'élève ne retirera rien de l'expérimentation.

Nous retiendrons qu'aucune de ces méthodes n'est à privilégier l'une par rapport à l'autre. Il vaut mieux varier les méthodes pédagogiques au cours d'une même séance et d'une séance à l'autre, ce qui permet de surprendre les élèves. On évite ainsi qu'une routine s'installe ce qui induirait une lassitude et donc une diminution de l'attention pendant le cours de l'enseignant. Il ne faut pas oublier que le choix d'une méthode est

toujours intimement liée au but à atteindre (c'est-à-dire les objectifs opérationnels = ce que l'on veut que l'élève retienne).

Les fonctions de l'enseignant⁸ :

- lorsqu'il transmet un savoir (méthode expositive), l'enseignant assure une fonction de transmission ;
- lorsqu'il sensibilise, interroge, fait émerger des représentations (méthode interrogative ou expérimentale), il est dans une fonction d'animation ;
- lorsqu'il veille à la bonne organisation du travail de groupe, lors des travaux pratiques ou d'une séance de technologie appliquée, ou de soutien individuel, la fonction majeure est l'encadrement.

Les savoirs enseignés en lycée hôtelier :

Ces savoirs sont enseignés dans un établissement français qui prépare les élèves aux métiers de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.

- savoir : connaissances théoriques sur le domaine de l'hôtellerie restauration ;
- savoir-faire : connaissances pratiques et applications gestuelles des procédures en hôtellerie restauration, (réalisation d'une sauce ou dressage de la table) ;
- savoir-être professionnel : ensemble des attitudes (comportements) face à une situation dans un contexte donné.

Le savoir être professionnel (ou comportement professionnel):

On constate que l'enseignement professionnel se concentre sur l'acquisition du savoir et du savoir-faire, mais comment est transmis ce savoir-être. Ce savoir sera différent d'une profession à une autre. Il ne sera pas le même en terme d'exigence qu'on soit restaurateur, hôtesse de l'air ou infirmière. Le savoir-être désigne les attitudes,

⁸ POSTIC M, observation et formation des enseignants, dans enseigner l'hôtellerie restauration.

comportements, ou qualités qu'une personne devra avoir lors de la réalisation de ses tâches professionnelles.

On constate une confusion entre le savoir-être professionnel et le savoir-être personnel. On ne parle pas d'éduquer mais d'instruire par rapport à un programme de formation professionnelle. Celui-ci n'est pas une connaissance mais un « état » caractéristique d'une profession. L'apprenant devra adhérer ou non à un ensemble organisé de connaissances qu'il devra manifester durant ses apprentissages ; ce qui permettra à un élève d'être reconnu compétent dans sa profession au travers de ses actions et tâches. Le contexte devra favoriser les savoir-être afin que l'apprenant les exprime et les mette en application.

Les différentes attitudes professionnelles⁹ :

Les attitudes professionnelles

HENRI BOUDREAU © 2004

<p>1 ACCEPTATION DE LA CRITIQUE</p> <p>Être capable de recevoir des commentaires et des remarques dans le but d'améliorer son travail.</p>	<p>7 ESPRIT D'ÉQUIPE</p> <p>Travailler avec les autres de manière solidaire en contribuant au travail de l'équipe par ses idées et ses efforts.</p>	<p>13 JUGEMENT</p> <p>Décider, face à un ensemble de faits, des actions appropriées à poser.</p>	<p>19 RESPECT DE L'HORAIRE DE TRAVAIL</p> <p>Tenir compte des prescriptions pour assurer une présence fonctionnelle à son milieu de travail de façon régulière et soutenue.</p>
<p>2 ASSIDUITÉ</p> <p>Présence active régulière et soutenue à l'endroit où l'on a des obligations à remplir.</p>	<p>8 EXPRESSION ORALE</p> <p>Utiliser la parole en adoptant un style et un ton adaptés à la personne et aux circonstances.</p>	<p>14 MAÎTRISE DE SOI</p> <p>Être capable de faire face à des situations particulières, de faire preuve de sang-froid sans adopter une attitude trop émotive ou trop défensive.</p>	<p>20 RESPECT DE L'OUTILLAGE</p> <p>Manipuler et ranger avec soin et selon les normes du fabricant et leur capacité, l'équipement, la machinerie et l'outillage.</p>
<p>3 AUTONOMIE</p> <p>Se prendre en charge, selon ses responsabilités, de façon à poser des actions au moment opportun dans un contexte déterminé.</p>	<p>9 HYGIÈNE PERSONNELLE</p> <p>Prendre soin de son hygiène corporelle.</p>	<p>15 ORGANISATION DU TRAVAIL</p> <p>Préparer son travail de façon à satisfaire les exigences de qualité, d'efficacité et de l'échéancier.</p>	<p>21 RESPECT DES LIEUX DE TRAVAIL</p> <p>Tenir compte des prescriptions d'utilisation et d'ordre des aires de travail.</p>
<p>4 COMMUNICATION</p> <p>Utiliser un style, un ton et une terminologie adaptés à la personne et aux circonstances.</p>	<p>10 INITIATIVE</p> <p>Proposer ou entreprendre un travail, soit pour son accomplissement ou son avancement, et en juger la qualité conformément aux règles de la profession.</p>	<p>16 PERSÉVÉRANCE</p> <p>Fournir l'effort nécessaire afin de terminer et de réussir le travail demandé.</p>	<p>22 RESPECT DES RÈGLES</p> <p>Tenir compte des prescriptions de la réglementation, des procédures administratives et des règles de fonctionnement.</p>
<p>5 DÉBROUILLARDISE</p> <p>Réussir à résoudre un problème nouveau et imprévu en utilisant ses propres moyens conformément aux règles de la fonction de travail.</p>	<p>11 INNOVATION</p> <p>Introduire de la nouveauté dans la résolution de problèmes.</p>	<p>17 PRÉVENANCE</p> <p>Avoir le souci constant de la recherche de la qualité, aller au-devant des besoins et démontrer de la curiosité en regard des tâches du métier.</p>	<p>23 TENUE PROFESSIONNELLE</p> <p>Adopter la tenue générale et le décorum conformes aux règles de la profession.</p>
<p>6 EFFICACITÉ</p> <p>Avoir du discernement entre le service offert et les attentes du client, ses attentes personnelles, les attentes professionnelles et les conséquences économiques.</p>	<p>12 INTÉGRITÉ PROFESSIONNELLE</p> <p>Réaliser son travail sans vouloir tromper, abuser, léser ou blesser les autres.</p>	<p>18 PROTECTION</p> <p>Adopter un comportement sécuritaire pour soi et pour les autres.</p>	<p>24 VIGILANCE</p> <p>Observer avec attention et de façon soutenue le déroulement de ses tâches de travail de façon à en contrôler le résultat attendu.</p>

⁹ Boudreault Henri 2006

Pour mieux cibler la manière de transmettre le savoir-être, nous devons comprendre comment un élève intègre un savoir. En effet, cette façon d'apprendre peut jouer sur la manière de transmettre ce savoir.

L'apprenant face aux savoirs :

Pour que l'élève ait appris, il passe par différentes étapes :

Adoption : C'est le processus qui permet à l'élève d'enregistrer le savoir et de le retenir (pouvoir le réciter par cœur). Mais l'apprenant possède beaucoup de conceptions erronées qui vont faire obstacle à l'adoption des savoirs.

1^{er} travail : repérage et destruction des obstacles à l'adoption des savoirs

2^{ème} travail : mémoriser

Adaptation : C'est la construction d'une représentation d'un savoir par l'apprenant qui permet d'adapter un savoir quand il est capable de le restituer avec ses propres mots sans en déformer le sens. S'il y a déformation du sens, on parlera alors d'une erreur.

Appropriation du savoir : correspond à l'adoption + l'adaptation d'un savoir.

Compréhension : C'est d'abord donner du sens aux Savoirs. Ils ont un sens lorsqu'ils sont reliés entre eux dans une « structure de sens » (réseaux neuronaux du cerveau). Un Savoir seul n'est jamais compris.

Généralisation / conceptualisation d'un savoir : C'est l'étape qui permet de donner un degré de généralité aux Savoirs afin que l'on puisse résoudre des catégories de problèmes. (Ex : une classe de 6^{ème} apprend l'histoire de la démocratie athénienne. Suite au cours, on « généralise » le terme démocratie en expliquant les concepts, cela permet de transposer ce sujet dans un contexte différent, une autre époque).

Transfert : Capacité à mobiliser et utiliser ce savoir dans une situation autre que celle de son apprentissage. (ex : lors du passage de l'école à l'entreprise).

Les facteurs qui facilitent l'apprentissage :

Un certain nombre de facteurs « facilitent » les apprentissages, c'est-à-dire le fait que l'élève va adopter, adapter, comprendre, transférer et enfin utiliser ce savoir dans une situation autre que celle de sa formation.

a) **La Motivation** (champ affectif) :

1) **définition de la motivation** : c'est l'énergie affective, l'essence du moteur susceptible de déclencher et de soutenir une action visant à atteindre un objectif, un but.

2) **les sources** : quels sont les sources ou déterminants de la motivation ?

- les sources intrinsèques : au niveau de l'élève, provient de son mental intérieur, la perception de soi :

3 facteurs importants :

- la perception de ses compétences à accomplir une tâche. Il faut penser qu'on peut réussir ; cela repose sur ses performances ;
- la perception de la contrôlabilité : est-ce que cela dépend de moi ou d'un facteur extérieur pour réaliser la tâche ?
- la perception de la conception de l'intelligence : idée que l'élève se fait de l'intelligence. Si l'élève pense que l'intelligence est innée, cela aura une influence sur sa motivation à apprendre.

- Les sources extrinsèques : l'activité que l'on va lui proposer va influencer sa motivation.

- le sens de l'activité : comment perçoit-il l'utilité de l'activité ? A quoi cela sert-il ? Pourquoi travailler pour apprendre ? Cela doit s'inscrire dans un projet professionnel ;
- l'exigence de l'activité : est-ce-que l'activité correspond au niveau de compétence de l'élève ? Bien situer le niveau de l'activité par

rapport au niveau de l'élève pour conduire à sa progression car dans le cas contraire, cela pourrait conduire à une démotivation, un découragement.

3) *Le contexte de classe :*

- l'attitude à avoir pour motiver les élèves

La relation enseignant-élève :

- avoir une attitude enthousiaste ;
- le respect de l'élève ;
- la disponibilité du professeur ;
- l'exigence : le « métier d'élève » consiste à ralentir le cours, à distraire la classe, à protester contre un travail à effectuer. Il faut donc « obliger » l'élève à travailler.

- Le climat de classe :

- plus il y a de compétition interne, plus il y aura de démotivation des élèves qui se sentent moins performants ;
- des moqueries en classe qui peuvent être très blessantes.

- **La didactique de l'enseignant :** s'il cherche à faciliter les apprentissages, les élèves seront plus motivés que s'il fait une démarche basique : cours-exercice-correction-contrôle.

4) Les manifestations de la motivation :

- l'engagement ;
- la persévérance dans l'effort est un indicateur de la motivation.

5) Agir sur la motivation :

- faciliter la réussite des premiers apprentissages ;
- manifester des attentes positives (il faut croire à la réussite de chaque élève) ;
- accepter le droit à l'erreur et y remédier par le conseil ;
- valoriser les réussites ;
- axer le travail de classe sur les projets d'école ;
- utiliser l'auto-évaluation.

b) L'Attention :

Il faut distinguer le désir de savoir et l'envie d'apprendre. L'envie de savoir se joue dans l'immédiat.

Apprendre = je ne sais pas, je fais l'effort d'apprendre, je sais. Il y a un effort à faire et cela prend du temps.

L'effort est différent de la souffrance. Si l'on est motivé, apprendre demande un effort, si l'on ne l'est pas, apprendre devient une souffrance.

Comment faire pour faire apprendre sans faire souffrir ? Il faut susciter l'effort.

L'attention, c'est la mobilisation par l'élève des ressources cognitives et affectives dont il dispose afin d'entrer dans une démarche d'apprentissage.

- *l'aspect sélectif* : il oriente son attention sur l'information pertinente ;
- le traitement simultané de plusieurs messages : **travail de mémoire** ;
- *le maintien de la vigilance* : énergie à dispenser sur les différents moments de la journée, du cours.

Pour soutenir l'attention :

- *la mise au travail* : le début de la séquence d'apprentissage suite à l'appel ;
- *la focalisation de l'attention* : donner une activité d'amorce ou une activité qui provoque leur étonnement. Il faut les surprendre : récit d'un événement d'actualité, une vidéo, une situation insolite à débattre. Cette séquence doit être différente à chaque cours.

Comment garder l'attention toute la séance ?

- *éviter l'uniformité des cours*, sur des supports différents (TBI : tableau blanc interactif) ;
- *travailler la valence de la classe* : dans quel état de concentration intellectuelle se trouve la classe. Il faut adapter le profil du cours en conséquence ;
- les élèves doivent *être informés de l'intérêt du savoir à apprendre* (à quoi cela sert-il ?) et comment faut-il faire ?
- *qu'est ce qu'on attend de l'élève ?* capable de réciter, d'expliquer, de conseiller.

c) Les Sens de l'Apprentissage :

- l'élève est d'autant plus motivé que le savoir a du sens pour lui ;
- comment donner du sens à ce que l'on dit pour les motiver ?
- justifier un apprentissage par des explications et des argumentations. Il faut expliquer pourquoi il est utile d'apprendre ce savoir, comment s'approprier ce savoir ;
- qu'est ce qu'on attend comme résultat d'une séquence ? (groupe de séances)

- restituer le savoir dans son contexte d'origine : pourquoi ce savoir est apparu à telle période ? l'historique de ce savoir (l'histoire de la pizza, sa géographie) ;
- les évolutions de la technique changent les attitudes, les pratiques concrètes ;
- une mode qui influence une nouvelle pratique professionnelle : savoir situer une pratique. Comment un même savoir est utilisé dans différents pays du monde ?
- permettre une mise en relation du savoir avec l'expérience personnelle des élèves : il faut mobiliser le savoir à aborder et le rapprocher de leur vécu ;
- le lien entre le savoir abordé et l'actualité. Si un événement intervient, il faut en profiter pour actualiser un sujet du cours ;
- il faut travailler sur des leviers d'attention.

d) Travailler les conceptions erronées et les erreurs :

- en math : $3.5 \times 10 = 3.50$;
- triangle a 3 sommets ;
- factorisation veut dire distribution (référence au facteur postal) ;
- faire un régime = maigrir ;
- viande de porc riche en matière grasse.

1) Comment recueillir, collecter les conceptions erronées ?

Demander :

- a associer les mots correspondants au terme affiché (habiller une volaille = décorer une volaille) ;

- une représentation graphique (dessin, schéma) si ce savoir peut être représenté ;
- a commenter un schéma, une photo ou une réalité ;
- a émettre des hypothèses à partir d'une expérience qui étonne, qui pose problème (c'est intéressant sur une pratique qui a échoué) ;
- a deux élèves de se confronter à propos d'une conception fautive ou d'une croyance.

2) L'erreur :

- a ne pas confondre avec une faute : c'est le résultat d'un jugement et elle relève de la punition (bien-mal ; tu devrais savoir cela ; c'est faux ; à refaire ; c'est pourtant facile). Elle entraîne une punition ;
- l'erreur : c'est la remédiation ; c'est une nécessité à l'apprentissage. Il faut faire des erreurs pour apprendre. En cas d'erreur, il faut poser une question (qu'est-ce qui te permet d'affirmer cela ? Est-ce que tu te rappelles quand on en a parlé ? peux-tu répéter, reformuler la question ?).

Les catégories d'erreurs sont :

- erreurs d'énoncé, de lecture ou de consignes ;
- erreurs de compréhension (la procédure n'a pas été comprise) ;
- erreurs de modes opératoires (mauvais choix ou organisation pour effectuer la tâche) ;
- erreurs d'organisation (mauvaise méthodologie de son travail) ;
- erreurs de mémorisation (2 facteurs : leçon non apprise ou la manière d'apprendre n'est pas efficace) ;
- erreurs de conceptions erronées.

En phase d'apprentissage formatif, pour chaque catégorie d'erreur, on doit proposer des activités de remédiations différentes (le corrigé type est

intéressant mais pas adapté car il ne peut répondre aux différentes erreurs).

1.1.2. Quels savoirs-être : Les comportements attendus dans notre métier :

Grace aux partenaires de l'inauguration des fiches des métiers de l'hôtellerie restauration ¹⁰

- les académies de Versailles, Créteil, Paris ;
- le Centre régional de documentations pédagogiques de l'académie de Versailles ;
- le groupe Flo ;
- le groupe Accor ;
- les restaurants Flunch ;
- Sodexho
- ONISEP
- la région Ile de France ;
- le centre de ressources nationales hôtellerie-restauration.

L'ensemble de ces fiches métiers nous permet de dégager les attentes en matière de savoirs-être en hôtellerie restauration selon un poste spécifique du niveau CAP au Master.

On étudie les postes de chaque niveau :

Personnel qui accueille, sert et conseille :

- agent de réservation ;
- Barman ;
- Chef de rang ou serveur ;
- Maître d'hôtel ;
- Sommelier ;
- Concierge d'hôtel.

¹⁰ Hôtellerie-restauration académie de Versailles

- employé d'étage ;
- Gouvernante.

Personnel qui crée, cuisine, produit :

- Chef de cuisine ;
- Chef de partie ;
- Commis de cuisine ;
- Econome.

Personnel qui dirige, administre, développe :

- Directeur de restaurant ;
- Directeur d'hôtel.

Voici la synthèse de ces trois zones par savoir-être demandé dans chacune des fiches métiers :

Accueillir, servir, conseiller	Créer, cuisiner, produire	Diriger administrer, développer
<p>Sens de l'accueil, de la communication, de la convivialité et de l'animation, capacité d'écoute, d'adaptation et d'attention, le travail en équipe, rigueur, réactif, dynamique, organisé, qualité d'écoute, sens du détail et de la qualité, discret, autonome, diplomate, maîtrise de soi.</p>	<p>Passionné par la cuisine, créatif, disponible, esprit d'initiative, sens des responsabilités, de l'organisation et de la gestion, pédagogue, animateur d'équipe, capacité à travailler en équipe, rigoureux, sens du détail, de la qualité et de la communication, capacité d'anticipation, Intègre et autonome.</p>	<p>Rigoureux, méthodique, sens du détail et de la qualité, capable de prendre des initiatives et des décisions, créatif, sens de l'organisation et de l'observation, capacité d'anticipation, aimer diriger, esprit de service, de progrès et esprit d'équipe, aimer le contact avec les clients, meneur d'hommes, équitable et rigoureux, aimer décider et organiser</p>

1.1.3. Les élèves de lycées professionnels aujourd'hui :

Les élèves de lycée hôtelier sont des jeunes personnes qui généralement arrivent du collège. Ce sont des adolescents pour la majorité (de 15 ans à 20 ans environ). Les jeunes sont difficulté scolaire, ayant souvent renoncé à leur projet scolaire ou professionnel.

L'adolescence : le changement pour nos élèves :

L'adolescence est une période de changement sur trois pôles pour un jeune :

- physique (visible) ;
- psychique (mentaux et comportementaux) ;
- physiologique (organe interne).

Sur **le plan physique**, on peut voir le développement de la pilosité sur divers endroits du corps et la naissance de l'acné suite au processus hormonal. Pour les filles le développement de la poitrine et des hanches, pour les garçons un développement des muscles ainsi qu'un allongement des bras, la voix qui mue.

Sur **le plan psychique**, une perte de maîtrise de son corps avec un sentiment d'étrangeté due aux mutations de la puberté. Le jeune craint ses émotions, réactions physiques et sentiments qu'il ne contrôle pas. De ses craintes peuvent naître une certaine timidité, sentiment de honte et amener à une attitude de retrait.

L'adolescence est le passage de l'enfance à l'adulte. Selon le contexte, cette transformation est vécue de manière plus ou moins douloureuse selon Jean François Blin¹¹

- Deuil de l'enfance : quitter l'enfance, c'est se détacher, se désengager de ses modes de relations vécues au cours de l'enfance. Cela s'accompagne souvent d'un sentiment de tristesse et de solitude. Dans la relation avec les parents, deux besoins contradictoires coexistent chez le jeune :
 - ✓ Besoin de dépendance : besoin d'amour et de sécurité affective qui est fondamental, mais pour lutter contre cette dépendance, il développe des conduites agressives ;

¹¹ Classes difficiles de Jean-François Blin

- ✓ Besoin de séparation : l'adolescent pour construire sa propre identité est amené à dévaloriser ses parents (rejet des convictions, des modes de pensée...). Celui qui se soumet aux adultes sans critique ni contestation, qui est aliéné dans le désir d'autrui, peut être en danger pour la construction de sa personnalité.
- Image du corps : c'est parce qu'il a le sentiment d'un vide intérieur que le jeune ressent le besoin de se faire remarquer, de paraître. Il se cache derrière son « look », sorte de carapace provisoire.
 - Expression des émotions : l'adolescence est une période où les émotions se manifestent plus fréquemment et plus facilement. Pour se défendre contre ses émotions, ses pulsions, l'adolescent met souvent en place des réactions de provocation et d'agressivité.
 - Rêverie et imagination : ce besoin de rêver est nécessaire. L'imagination, c'est-à-dire la capacité de « mentaliser », permet de trouver des solutions imaginaires pour compenser les frustrations de la vie réelle. Le rêve aide à la libération des pulsions et des affects trop envahissants. Quand la pulsion est trop forte et que l'adolescent ne peut la mentaliser, il agit (passage à l'acte).
 - Angoisse de l'adolescent : le jeune oscille entre des périodes de toutes puissances et des périodes de doute. Il manque de confiance en lui et se sent vulnérable et fragile. Tout cela peut amener une angoisse diffuse. Sa recherche d'identité singulière le pousse à demander de la reconnaissance aux adultes et, en même temps, à vouloir gagner en indépendance.

Les élèves de nos lycées :

Ils proviennent généralement du milieu populaire, rarement des classes moyennes et encore moins des classes dominantes. Ils ont un manque d'estime d'eux due aux échecs scolaires vécus au collège. On peut constater que les élèves d'ouvriers, d'employés ou

de chômeurs ou personnes sans activité choisissent généralement la voie professionnelle ou technologique (environ 71%¹²). Les enfants de famille de milieu populaire n'ont pas le droit à l'échec scolaire car leurs parents s'investissent beaucoup dans l'espoir de leur avenir social et professionnel.

Les élèves préfèrent la pratique parce qu'elle est mesurable concrètement au niveau des apprentissages, pour eux les matières générales ont juste une finalité culturelle. Ils considèrent que les savoirs généraux ne servent qu'à l'obtention du diplôme et ne font pas le lien avec le domaine professionnel.

L'éloignement de la culture scolaire :

Les enseignants doivent élargir leur champ de travail tant sur l'enseignement de connaissances des compétences professionnelles, que sur « l'éducation » ou « la socialisation » du public auquel ils ont à faire face. Aujourd'hui la société est médiatisée par le biais de la télévision, de l'internet et des autres moyens de communication, tout cela basé sur le rapport émotionnel au réel. L'accès à l'interdit par l'internet, les jeux vidéo et la publicité incitatrice augmentent les fuites de l'imaginaire. Ce qui réduit pour Jean François Blin « la nécessité de se construire un cadre de pensée et développer sa propre intériorité ». Cette consommation culturelle favorise le repli passif sur soi, ne permettant pas de communication relationnelle avec d'autres et donc de sociabilisations. On parle d'identité : l'identité humaine par sa construction symbolique, qui est ici transformée par la modification du lien social.

On constate que nos futurs élèves sont issus de milieux plus éloignés de la culture scolaire et grandissent dans une société médiatique.

¹² Repère et référence statistique sur les enseignements, la formation et la recherche, MEN 2005 dans socialisation du lycée professionnel d'Aziz Jellab

L'explication sur ces phénomènes :

« Confusion entre le réel et le virtuel » :

C'est la télévision qui construit les normes sociales. C'est-à-dire que les jeunes construisent leurs propres cadres de pensée à partir de ce qu'ils regardent. Ils se basent plus sur un monde psycho-sensoriel qu'une relation au réel. Dès lors la vie « se joue comme dans un film ».

La spectacularisation :

La médiatisation d'un fait divers concourt fortement à l'image sociale partagée à l'intérieur des groupes sociaux.

La démobilitation :

Le quotidien montré par les média : immoralité, la dépravation, l'incivisme participe chez les adolescents à une perte des valeurs fondatrices de notre société. De ce fait le travail d'éducation et de civisme devient de plus en plus difficile avec les élèves des lycées professionnels.

Le « jeunisme » :

La médiatisation montre de beaux physiques : c'est le paraître et l'apparence qui sont importants. Ces émissions sont une référence pour les jeunes. Le problème est que de nombreux parents suivent ces références. Les adolescents ont besoin d'adultes référents.

Avec ces programmes, il y a une médiatisation de l'intimité, c'est-à-dire que l'on peut tout montrer et tout se dire quel que soit le contexte : cela devient la référence. Ceci entretient la confusion entre séduction et érotisme pour les élèves.

La structure familiale :

Pour beaucoup de jeunes élèves des lycées hôteliers, près d'un sur quatre est issu de parents divorcés.

D'autre part la structure familiale (parents séparés ou non) a une influence sur le développement social et le moral. Si la relation ainsi que le climat sont mal vécus par l'adolescent, ce dernier peut avoir des troubles du comportement qui auront une influence sur son travail scolaire.

De nombreux élèves ont l'impression d'avoir été orientés après le collège en lycée professionnel parfois contre leur gré. Il y a un travail de la part des enseignants pour resocialiser et éviter toutes dérives. Une parole mal interprétée ou un regard peuvent entraîner des réactions brutales.

Un regard sur les élèves immigrants¹³ :

« Les représentations sociales concernant les jeunes issus de l'immigration se sont inversées vers la fin des années 80. Suite aux marches de 1983 à 1985, organisées par ces jeunes, les discours sociaux (associatifs, politique, médiatique) ont encensé les « beurs » et « beurettes », et fait naître un immense espoir de changement des conditions de vies dans les banlieues. Les déceptions ont été à la hauteur des désillusions et le processus de stigmatisation, violence s'est clôturée sur lui-même.

Confrontés aux souffrances parentales et aux désillusions des frères aînés, les « petits frères » se sont construits dans la désespérance et l'angoisse des lendemains. Dès lors, renforcée par les stigmatisations sociales, l'extériorisation de la violence de ces souffrances dans les émeutes urbaines est à l'origine de constructions identitaires nouvelles (se reconnaître en tant qu'Arabe) s'exprimant par des formes comportementales et culturelles de reconnaissance.

¹³ Classes difficiles de Jean-François Blin

« Si la réalité s'avère plus complexe (on peut mobiliser des identités différentes selon les contextes et les situations), le processus de clôture de cette partie de la jeunesse n'en reste pas moins réel et il y paraît difficile de penser que l'école puisse y échapper comme le confirment les travaux sur l'échec scolaire. ».

Pour de nombreux parents la réussite à l'école est synonyme d'intégration (magrébine ou asiatique). Il y a quelques années, les enfants d'étrangers donnaient un prénom français à leur nouveau-né afin qu'il soit mieux intégré. 7% des élèves en lycée professionnel sont issus de l'immigration.

Pour eux l'entrée en lycée professionnel est vécue comme un échec scolaire, mais aussi comme une ségrégation raciale. On peut constater que les familles d'immigrés s'opposent rarement à la décision d'orientation de leur enfant.

On peut voir un désinvestissement de la part de ces élèves pour les études, d'autant plus que le stigmate qui les accompagne ne leur permet pas souvent de trouver des entreprises d'accueil pour effectuer leur stage ou un futur emploi. On observe le maintien des difficultés d'insertion des jeunes étrangers, même lorsque la conjoncture s'améliore.

Rapport à la socialisation et aux savoir-être :

De nombreux témoignages provenant du livre « la sociologie du lycée professionnel » d'Aziz Jellab montrent qu'une fois en entreprise, les élèves sont plus assidus et s'impliquent beaucoup plus qu'à l'école. Ils prennent plus conscience du lien de socialisation et des notions de savoir-être. Ceci leur permet plus facilement de faire l'interaction avec le savoir (faire, être et savoir pur) et de le relier aux contenus de la vie active.

Egalement pour un grand nombre, les élèves présentent une forme de résistance scolaire (absentéisme, retard, conflits avec les enseignants et le personnel d'éducation...)

Distance entre le comportement des élèves et les attentes des professeurs :

Beaucoup de professeurs, passent plus de temps sur la gestion de l'ordre scolaire, au détriment de l'enseignement du savoir. Ils doivent consacrer du temps sur les postures propices au travail scolaire et au respect des règles de vie sociale. De nombreux jeunes ont un manque de repères qui auraient dû être donnés par leur milieu familial. Les parents ne sont pas toujours présents. Les familles sont souvent monoparentales ou recomposées.

Ceux sur quoi les enseignants travaillent au quotidien :

- manière de se comporter : frapper avant d'entrer, accepter tout camarade à côté de soi ;
- contrôle du langage en classe : apprendre à adapter son registre de langue selon le contexte, à formaliser ses pensées.

Après la lecture de plusieurs ouvrages, on s'aperçoit que de nombreux enseignants doivent apprendre aux jeunes les règles simples de vie qu'ils ne possèdent plus, avant de leur parler de savoir-être.

La relation parents lycée de nos jours :

La relation des parents avec le lycée est difficile. Aujourd'hui, l'école est un lieu où l'on juge si l'éducation familiale est conforme ou non aux exigences sociales. La réussite scolaire est devenue critère d'une bonne éducation. En revanche, les difficultés scolaires laissent supposer une carence éducative que l'école demande aux parents de compenser. Des professeurs dénoncent la faible implication des parents. La distance entre le milieu familial et l'école est grande pour diverses raisons : les adultes d'origine étrangère doivent dans un premier temps se faire accepter en France, mais aussi apprendre la langue, ainsi que les us et coutumes du pays. Le souvenir qu'ils ont avec l'école lorsqu'ils étaient eux mêmes élèves. Les parents qui ne se sentent pas capables d'aider leur enfant parce qu'ils ont arrêté les études avant eux.

De nombreuses expériences ont été conduites en Zone d'Education Prioritaire. Ces actions directes ont aidé des parents volontaires à cerner les compétences éducatives et pédagogiques qu'ils ne pensaient pas posséder.

Beaucoup de parents ne connaissent pas les logiques scolaires ainsi que les attentes de l'institution et des enseignants.

Le manque d'éducation familiale oblige les professeurs à effectuer d'abord un travail de « socialisation » des élèves. Pour Daniel Gayet, il serait bon aussi de revoir certains modes de penser de quelques enseignants qui jugent des lycéens « mal socialisés » alors que ces mêmes professeurs ne connaissent pas la vie quotidienne de certains quartiers.

La vision de la famille peut être différente de celle de l'enseignant. Le choix de l'élève sera alors difficile et il ne sera vers quelle autorité se tourner.

1.1.4. L'hôtellerie restauration :

La confrontation des fiches métiers du groupe Accor et du tableau des « attitudes professionnelles »¹⁴ qui nous sert de référence, nous aide à définir les savoir-être demandés par la profession.

Le groupe Accor possède de nombreux hôtels de la classe économique à la classe luxe. Cette large palette de type d'établissements permet de cibler les savoir-être.

¹⁴ Les différentes attitudes professionnelles p 23

Enseignes du groupe Accor :

	STANDARDISÉ	NON STANDARDISÉ	LONGS SÉJOURS	EXPERTISES ASSOCIÉES
LUXE		SOFITEL LUXURY HOTELS		LENÔTRE HOTELS
HAUT DE GAMME		pullman Sofitel	Grand Mercure Apartments	Thalassa
MILIEU DE GAMME	NOVOTEL Life NOVOTEL	Mercure	adagio	
ÉCONOMIQUE	ibis HOTEL	all HOTELS		
TRÈS ÉCONOMIQUE	Etap HOTEL En Europe 6 Aux Etats-Unis & au Canada	HOTEL FORMULE 1 Hors Europe hotelF1 En France	studio 6 Aux Etats-Unis & au Canada	

Les savoir-être demandés par la profession :

Service et commercialisation :	Maître d'hôtel	<ul style="list-style-type: none"> • Acceptation de la critique, • assiduité, • autonomie, • communication, • débrouillardise, • efficacité, • esprit d'équipe, • expression orale, • hygiène personnelle, • initiative, • innovation, • intégrité professionnelle, • Jugement, • maîtrise de soi, • organisation du travail, • persévérance, • prévenance, • protection, • respect de l'horaire de travail, • respect de l'outillage, • respect des lieux de travail, • respect des règles, • tenue professionnelle, • vigilance
	Chef de rang	
	Serveur/serveuse	
	Sommelier	
	Barman/barmaid	
Hébergement :	Employé polyvalent	
Organisation et production culinaire :	Chef de cuisine	
	Chef de partie	
	Commis de cuisine	

1.1.5. Les professionnels :

Quelques articles pour illustrer la demande des savoir-être d'entreprise :

« Le Méridien Montparnasse : Dans nos recrutements, nous attachons beaucoup d'importance aux attitudes, aux comportements et à la motivation des candidats. L'âge n'est pas un critère en soi, tout dépend de l'expérience, du poste à pourvoir, de la formation. Un recrutement est un tout : savoir, savoir-être et savoir-faire¹⁵. »

« Le secteur a besoin de plus en plus de personnes qualifiées pour diriger des entités ou être des chefs adjoints. Les jeunes doivent donc être polyvalents, avoir une bonne formation, comme un BTS. En plus du savoir-faire, le savoir-être est fondamental dans ces métiers. Certaines qualités sont ainsi attendues : la réactivité, une bonne présentation, le sens du service, une contribution à la cohésion d'équipe et de l'autonomie. Pour un chef de service ou un adjoint de direction, des qualités d'animation d'équipe, de leadership et une capacité de recul sont aussi nécessaires¹⁶. »

« Les mœurs et les modes ont changé. Les professionnels du tourisme se plient désormais en quatre pour offrir à leur clientèle un accueil personnalisé. Et forment à tout va leurs équipes aux nouvelles techniques relationnelles « créatrices de lien » (...) « La compétence technique ne suffit pas, explique Sylvie Brisson, directrice développement et gestion RH. Il faut aussi du talent dans la relation humaine, un certain savoir-être ». « Savoir-être », voilà sans doute le mot le plus tendance aujourd'hui chez les grands acteurs du tourisme, Club Méditerranée, Accor ou Eurodisney. Hôtellerie, clubs de vacances, parcs de loisirs, autant de secteurs où la concurrence fait rage et où la qualité du produit proposé ne suffit plus pour se distinguer. La façon dont le client est accueilli et traité pendant son séjour fait aujourd'hui la différence. Or, même les jeunes diplômés du tourisme pèchent par timidité... ou par arrogance. « Trop de jeunes ne savent pas aller vers les autres, déplore Annette Masson, présidente de la Fédération française des

¹⁵ Source : www.jobetic.net

¹⁶ Source : www.hobsons.fr

techniciens et scientifiques du tourisme, créer le contact et comprendre le client. » C'est pourquoi les employeurs privilégient de plus en plus la personnalité quand ils recrutent. (...).

C'est le cas (...) chez Suitehotel, dernière-née des enseignes Accor, avec 18 établissements, où l'on assure préférer « la générosité et l'ouverture » à la technicité pure. Sébastien, 32 ans, a été embauché comme réceptionniste de nuit au Suitehotel de Calais, alors qu'il est diplômé en sciences physiques et a travaillé dans l'informatique. Souriant, doux, attentif, il a plu et a convaincu lors de l'évaluation en milieu professionnel - une semaine de mise en situation pour vérifier ses aptitudes. Ce qui ne l'exonère pas de suivre des formations axées sur la relation au client.¹⁷»

1.1.6. Le lycée :

Le référentiel de certification montre les capacités et compétences évaluées pour l'obtention d'un diplôme. Cet écrit permet aux enseignants de mieux cibler les objectifs professionnels à transmettre aux élèves. On trouve dans ce document :

- Le nom du diplôme,
- Le champ d'activité,
- Une description des fonctions, et des tâches
- Les conditions d'exercices.

Le référentiel dénombre des fonctions et des tâches identifiées :



¹⁷ Source : L'Express du 27/04/2006 - www.lexpress.fr

Certificat d'aptitude professionnelle « cuisine » :

Après étude, on constate que le savoir-être est présent dans le référentiel¹⁸ mais de manière indirecte. Le terme savoir-être apparaît clairement au moment de deux évaluations (formative et certificative) de la période de formation en entreprise à la page 64 du repère de formation. L'élève sera évalué sur 10 attitudes professionnelles.

L'enseignant abordera ce sujet pendant le cours de technologie sur le personnel de cuisine (répartition du travail, tenue et comportement professionnel).

Le référentiel montre dans les savoir associé, les relations professionnelles :

- la présentation, l'attitude, et le comportement
- Les relations professionnelles avec la direction, le personnel
- Les relations professionnelles avec les fournisseurs, les clients

La confrontation du référentiel et du tableau des « attitudes professionnelles »¹⁹ qui nous sert de référence, nous aide à définir les savoir-être enseignés.

Référentiel de certification :	
Compétence globale : le titulaire du CAP cuisine doit être capable, sous l'autorité d'un responsable, d'assurer une production culinaire et sa distribution en respectant les consignes de travail, dans le souci permanent de satisfaire la clientèle et dans le respect de la réglementation.	
C 1 ORGANISER	
Capacité :	Savoir-être attendu :
C 11 Dresser une liste prévisionnelle de produits nécessaires aux réalisations à partir d'un document	Acceptation de la critique, assiduité, autonomie, communication, débrouillardise, efficacité, esprit d'équipe, expression orale, hygiène personnelle, initiative, innovation, intégrité professionnelle, le jugement, maîtrise de soi, organisation du travail, persévérance, prévenance, protection, respect de l'horaire de travail, de l'outillage, des lieux de travail, des règles, la tenue professionnelle, la vigilance.
C 12 Planifier son travail	
C 13 Organiser et gérer son poste de travail en tenant compte des impératifs de production.	

¹⁸ Référentiel et repère certificat d'aptitude professionnelle cuisine.

¹⁹ Les différentes attitudes professionnelles p 23

C 2 RÉALISER	
Capacité :	Savoir-être attendu :
C 21 Réaliser de façon rationnelle et logique les préparations préliminaires.	assiduité, autonomie, débrouillardise, efficacité, esprit d'équipe, expression orale, hygiène personnelle, initiative, innovation, intégrité professionnelle, le jugement, maîtrise de soi, organisation du travail, persévérance, prévenance, protection, respect de l'horaire de travail, de l'outillage, des lieux de travail, des règles, la tenue professionnelle, la vigilance.
C 22. Effectuer les cuissons	Acceptation de la critique, assiduité, autonomie, communication, débrouillardise, efficacité, esprit d'équipe, expression orale, hygiène personnelle, initiative, innovation, intégrité professionnelle, le jugement, maîtrise de soi, organisation du travail, persévérance, prévenance, protection, respect de l'horaire de travail, de l'outillage, des lieux de travail, des règles, la tenue professionnelle, la vigilance.
C 23. Réaliser les appareils, les préparations, les fonds et les sauces de base.	
C 24. Réaliser les hors d'œuvre froids, chauds et à base de pâte, les pâtisseries, les desserts.	
C 25. Dresser les préparations culinaires	
C 26. Participer à la distribution	
C 27. Réaliser les opérations de nettoyage, de désinfection et de rangement du matériel et des locaux.	

C 3 CONTRÔLER et ÉVALUER	
Capacité :	Savoir-être attendu :
C 31 Effectuer un état des stocks.	assiduité, autonomie, communication, débrouillardise, efficacité, esprit d'équipe, expression orale, hygiène personnelle, initiative, innovation, intégrité professionnelle, le jugement, organisation du travail, persévérance, prévenance, protection, respect de l'horaire de travail, de l'outillage, des lieux de travail, des règles, la tenue professionnelle, la vigilance.
C 32. Réceptionner les marchandises et les contrôler	
C 33. Participer aux vérifications des préparations et les rectifier si nécessaire	Acceptation de la critique, assiduité, autonomie, communication, débrouillardise, efficacité, esprit d'équipe, expression orale, hygiène personnelle, initiative, innovation, intégrité professionnelle, le jugement, maîtrise de soi, organisation du travail, persévérance, prévenance, protection, respect de l'horaire de travail, de l'outillage, des lieux de travail, des règles, la tenue professionnelle, la vigilance.
C 34. Assurer les opérations de fin de service	assiduité, autonomie, communication, débrouillardise, efficacité, esprit d'équipe, expression orale, hygiène personnelle, initiative, innovation, intégrité professionnelle, le jugement, maîtrise de soi, organisation du travail, persévérance, prévenance, protection, respect de l'horaire de travail, de l'outillage, des lieux de travail, des règles, la tenue professionnelle, la vigilance.
C 35. Contrôler le rangement de son poste de travail, du matériel et des locaux.	Acceptation de la critique, assiduité, autonomie, communication, débrouillardise, efficacité, esprit d'équipe, expression orale, hygiène personnelle, initiative, innovation, intégrité professionnelle, le jugement, maîtrise de soi, organisation du travail, persévérance, prévenance, protection, respect de l'horaire de travail, de l'outillage, des lieux de travail, des règles, la tenue professionnelle, la vigilance.
C 36. Evaluer le travail effectué	

C 4 COMMUNIQUER	
Capacité :	Savoir-être attendu :
C 41. Communiquer au sein de l'entreprise.	Acceptation de la critique, assiduité, autonomie, communication, débrouillardise, efficacité, esprit d'équipe, expression orale, hygiène personnelle, initiative, innovation, intégrité professionnelle, le jugement, maîtrise de soi, organisation du travail, persévérance, prévenance, protection, respect de l'horaire de travail, de l'outillage, des lieux de travail, des règles, la tenue professionnelle, la vigilance.
C 42. Communiquer avec la clientèle	

Baccalauréat professionnel spécialité restauration :

Le référentiel baccalauréat professionnel²⁰ traite le savoir-être de la même façon implicite que celui du CAP. Le terme savoir-être apparaît seulement dans les fiches d'évaluation des périodes de formation en milieu professionnel à la page 22 du repère de formation. La fiche guide pour l'évaluation des attitudes et comportements professionnels située dans le repère peut nous aider.

Le professeur abordera ce sujet pendant le cours de technologie sur la répartition des tâches et les responsabilités dans l'équipe de travail (fiches de postes et fiches de fonctions), que ce soit en cuisine ou en service.

La confrontation du référentiel et du tableau des « attitudes professionnelles »²¹ qui nous sert de référence, nous aide à définir les savoir-être enseignés.

²⁰ Référentiel et repère baccalauréat professionnel spécialité restauration.

²¹ Les différentes attitudes professionnelles p 23

Référentiel de certification :	
COMPÉTENCE GLOBALE : Le titulaire du baccalauréat professionnel doit être capable de produire, de vendre, de gérer l'activité d'une unité de restauration, d'animer son équipe dans le souci permanent de satisfaire la clientèle et dans le respect de la réglementation. Il doit s'exprimer dans la langue choisie pour E4.	
C1	
Organiser- Gérer	
Capacité :	Savoir-être attendu :
C1.1 Gérer les approvisionnements et les stocks.	Acceptation de la critique, assiduité, autonomie, communication, débrouillardise, efficacité, esprit d'équipe, expression orale, hygiène personnelle, initiative, innovation, intégrité professionnelle, le jugement, maîtrise de soi, organisation du travail, persévérance, prévenance, protection, respect de l'horaire de travail, de l'outillage, des lieux de travail, des règles, la tenue professionnelle, la vigilance.
C1.2 Organiser son travail et celui de son équipe.	
C1.3 Gérer les investissements.	
C1.4 Gérer le personnel.	
C1.5 Créer ou reprendre une entreprise.	

C2 Apprécier	
Capacité :	Savoir-être attendu :
C2.1 Contrôler la conformité des produits stockés, des matériels et des mobiliers à mettre en œuvre.	Acceptation de la critique, assiduité, autonomie, communication, débrouillardise, efficacité, esprit d'équipe, expression orale, hygiène personnelle, initiative, innovation, intégrité professionnelle, le jugement, maîtrise de soi, organisation du travail, persévérance, prévenance, protection, respect de l'horaire de travail, de l'outillage, des lieux de travail, des règles, la tenue professionnelle, la vigilance.
C2.2 Contrôler la réalisation des phases préliminaires.	
C2.3 Vérifier les préparations et rectifier si nécessaire.	
C2.4 Conserver ou éliminer les produits.	
C2.5 Évaluer les actions de communication et de promotion.	
C2.6 Apprécier les documents de synthèse.	
C2.7 Évaluer ses capacités d'organisation et d'animation.	
C2.7 Évaluer le travail et les compétences de son équipe.	
C2.8 Apprécier les coûts élémentaires d'une prestation (matière et personnel)	
C2.9 Identifier les principaux éléments des déclarations fiscales.	

C3 Réaliser	
Capacité :	Savoir-être attendu :
C3.1 Assurer les préparations seul et/ou avec son commis.	Acceptation de la critique, assiduité, autonomie, communication, débrouillardise, efficacité, esprit d'équipe, expression orale, hygiène personnelle, initiative, innovation, intégrité professionnelle, le jugement, maîtrise de soi, organisation du travail, persévérance, prévenance, protection, respect de l'horaire de travail, de l'outillage, des lieux de travail, des règles, la tenue professionnelle, la vigilance.
C3.2 Dresser les préparations.	
C3.3 Réaliser, seul ou en équipe, les opérations de nettoyage des locaux, des mobiliers, des matériels et les contrôler.	
C3.4 Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de l'environnement.	
C3.5 Effectuer la mise en place en fonction du type de prestation et des exigences des clients.	
C3.6 Assurer le service.	
C3.7 Facturer, encaisser.	
C3.8 Effectuer et enregistrer les opérations courantes.	
C3.9 Déterminer le prix de vente.	

C4 Communiquer - Commercialiser	
Capacité :	Savoir-être attendu :
C4.1 Prendre les réservations, les enregistrer et les communiquer aux services concernés.	Acceptation de la critique, assiduité, autonomie, communication, débrouillardise, efficacité, esprit d'équipe, expression orale, hygiène personnelle, initiative, innovation, intégrité professionnelle, le jugement, maîtrise de soi, organisation du travail, persévérance, prévenance, protection, respect de l'horaire de travail, de l'outillage, des lieux de travail, des règles, la tenue professionnelle, la vigilance.
C4.2 Accueillir le client.	
C4.3 Prendre la commande.	
C4.4 Prendre congé du client.	
C4.5 Animer son équipe.	
C4.6 Assurer en permanence la satisfaction du client.	
C4.7 Établir les actions de communication et de promotion.	
C4.8 Construire l'argumentaire de vente.	
C4.9 Finaliser les actions de communication, de promotion.	

2. PROBLEMATIQUE :

2.1. Les lacunes apparaissant dans ma revue de littérature :

Par rapport aux comportements attendus :

La lecture des fiches métiers apporte des notions de base dont nous devons extraire les informations. Aucun des documents n'identifie, ni ne relie clairement ces données du savoir-être professionnel. Il se peut que des ambiguïtés naissent de cette imprécision.

Par rapport à la profession :

Seul le groupe Accor a défini par écrit ce qu'il attend réellement de ses futurs employés. Les petites entreprises ne précisent pas les attitudes et comportements attendus, que ce soit sur l'offre d'emploi ou lors de l'entretien d'embauche. On se base sur des « on-dit », des sous-entendus », que chacun définit selon ses critères.

Par rapport aux professionnels :

Les professionnels attendent des comportements et des attitudes professionnelles qui varient d'un établissement à l'autre. Ceux-là sont aussi basés sur des « on-dit » et « sous-entendus » pour de nombreux dirigeants.

2.2. L'absence de résultats concernant les lycées hôteliers :

Dans les lycées hôteliers, on constate une absence de résultats concernant le savoir-être. Les référentiels de CAP et BAC Pro transcrivent des savoir-être d'une manière implicite.

Comment le professeur extrait-il les attitudes et comportements à transmettre et la méthode d'enseignement ?

Au cours de l'apprentissage l'élève se comporte professionnellement dans un contexte donné : le fait-il d'une façon autonome ou avec l'aide d'une tierce personne comme le professeur, ou un professionnel ?

A la fin de sa formation, l'élève s'est enrichi de nouvelles connaissances : l'évolution est-elle positive ou négative ?

Suite à son vécu professionnel et son comportement personnel, un enseignant peut avoir une approche différente sur la transmission d'un même savoir-être en termes d'exigence. Celui-ci est-il transmis de la même manière entre l'ensemble des établissements ?

3. HYPOTHESES DE RECHERCHE :

- ✚ *Une pédagogie adaptée peut-elle favoriser l'optimisation des savoir-être ?*
- ✚ *La construction de ces savoirs se fait-elle seule ou avec l'aide d'un professeur ou d'une autre personne ?*
- ✚ *Quels changements par rapport au début de la formation en termes de savoir-être ?*
- ✚ *Le savoir-être est-il enseigné de la même manière dans les lycées hôteliers ?*

**DEUXIEME PARTIE : ECHANTILLONS DE L'ETUDE ET
OUTILS UTILISES :**

4. METHODOLOGIE :

4.1. Échantillons de l'étude :

Les élèves interrogés :

Les personnes participant à cette recherche sont des élèves de lycée hôtelier en classe de :

- Première année CAP;
- Terminale CAP service;
- Terminale BEP;
- Première année Bac pro;
- Terminale Bac pro;
- MAN.

Les enseignants des lycées hôteliers :

Deux diplômes permettent d'enseigner :

- le certificat d'aptitude au professorat de lycée professionnel (CAPLP) ;
- le certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement technique (CAPET).

Les lycées hôteliers :

L'étude a été faite dans des lycées hôteliers, établissements qui offrent un enseignement professionnel en relation avec les métiers de l'entreprise, afin d'acquérir des connaissances, des compétences, et des savoir-faire dans un domaine professionnel. L'objectif est l'insertion socioprofessionnelle des élèves²².

²² Source : lycée professionnel Wikipédia.

4.2. Types d'outils utilisés :

4.2.1. Observations des élèves :

La découverte du lycée professionnel s'est faite au cours de différents stages :

- le lycée *Nicolas Appert* à Orvault ;
- le lycée d'hôtellerie et de tourisme d'*Occitanie* de Toulouse ;
- ainsi qu'au cours d'un remplacement de trois mois au lycée *Olivier Guichard* à Guérande.

Au cours de séances de technologie appliquées, travaux pratiques ou de technologie, nous avons pu observer et récupérer des données ordinaires lors de différentes situations pédagogiques. Ces observations ont été enrichies de rencontres avec différents chefs des travaux, CPE, documentaliste et surveillants.

4.2.2. Questionnaires élèves :

Certaines questions n'étaient pas claires ou manquaient de précisions. Ces constats sont importants car ils participent à l'évaluation de la fiabilité du matériel de recherche. En supprimant ou en transformant les questions qui posent problème, on obtient alors un questionnaire plus fiable qui nous permettra d'avoir des réponses plus précises et donc une recherche plus valide.

Plus de cent élèves ont répondu par écrit au questionnaire en version papier, qui était exclusivement basé sur les notions de **savoir-être**. Nous voulions mettre en évidence les attitudes professionnelles rencontrées et la vision de cet enseignement par les élèves.

Fréquences des questionnaires reçus par niveau de classe :

Niveaux scolaires concernés	Fréquences
Première année CAP	9
Terminale CAP service	9
Terminale BEP	19
Première année Bac pro	41
Terminale Bac pro	25
MAN	29

4.2.3. Entretiens avec les enseignants :

Les discussions avec les différents enseignants étaient sources de multiples informations sur le vécu ressenti dans certaines situations, ou de réactions de la part des élèves. Ces situations constituent de vrais atouts car elles permettent la collecte de données très intéressantes. Ces entretiens sur le quotidien d'enseignants facilitent nos observations en classe. Nous n'avons pu faire des interviews de recherche non directifs, mais spécifiques à ce thème qu'au cours du dernier stage en lycée. Par ailleurs, nous avons également discuté régulièrement du quotidien avec certains de nos formateurs à l'IUFM sur les savoir-être et leurs vécus dans ce sens. Ne pas être directif dans les entretiens permet de comprendre les raisons de certaines réactions, tout en prenant la mesure d'une prise de distance avec les interviewés par rapport à leurs propos pour garder une objectivité. Une orientation spécifique guidait toujours ces conversations afin de rester dans le thème du savoir-être.

4.2.4. Questionnaires enseignants :

Le questionnaire a été conçu de manière à évaluer les pratiques pédagogiques des enseignants sur le savoir-être. Nous avons sollicité par courrier électronique des professeurs que nous connaissions, et qui, à leur tour l'ont transmis à d'autres enseignants. Il a également été adressé aux futurs enseignants ainsi qu'à nos formateurs afin de voir comment ils entrevoyaient la pédagogie.

Cette enquête reste anonyme. Nous ne pouvons pas différencier les catégories de réponses (enseignants, futurs enseignants, formateurs). Il nous a permis de connaître la définition du savoir-être, leurs pratiques quotidiennes, tant sur le point de leurs attentes, des points développés en cours, que des outils pédagogiques utilisés. Nous avons focalisé la fin du questionnaire sur leur ressenti concernant les changements qui pouvaient apparaître sur leurs élèves ainsi que les remédiations possibles.

4.2.5. Questionnaire destiné aux professionnels :

Il était sensiblement identique pour faciliter l'analyse des réponses et permettre ainsi des comparaisons. Par exemple, la définition du savoir-être était importante afin de mettre en évidence les différences avec celle des enseignants. Seulement sept professionnels ont répondu. Par conséquent, le faible nombre de réponses ne permet pas de généraliser les résultats de notre étude.

4.2.6. Entretien avec Rachel Chantal directrice de Formaluxe²³ :

La société Formaluxe, dont Rachel Chantal est la directrice et fondatrice, est une société spécialement dédiée aux acteurs du luxe : hôteliers, restaurants, boutiques. Elle est centrée sur la formation en savoir-être, élégance, courtoisie, management dans les palaces et maisons de luxe. Cette société est intervenue dans des établissements tels

²³ Formaluxe : www.formaluxe.fr/Formaluxe.html

que : le Crillon, le Ritz Paris, le Paris Hôtel Lutétia, Évian Master Golf, la boutique Nespresso, l'Institut Paul Bocuse, l'Institut du Management HEC... Il nous a semblé très intéressant de pouvoir avoir son avis parce que c'est son métier, et surtout dans le domaine où le savoir-être sera le plus exigeant pour nos élèves : les palaces. Ce qui nous semble parfaitement en adéquation avec le thème de ce mémoire.

L'entretien avec Rachel Chantal a été organisé par téléphone. Dans le but de ne pas perdre la moindre information, et surtout de ne pas la déformer, nous avons préféré enregistrer l'entretien téléphonique avec un enregistreur numérique ÉDIROL. De ce fait l'interviewée n'était pas gênée par une prise de notes durant la discussion, ce qui nous a permis de garder la dynamique de l'entretien.

Au début, elle nous a défini le savoir-être, ensuite sa manière de travailler (définition des objectifs, pré-requis, évaluations...) Puis, pour terminer l'interview concernait ses interrogations et solutions qui pourraient être mises en place dans le cadre d'un lycée hôtelier. Nous avons réécouté l'ensemble des réponses, puis plus précisément encore chacune d'elles.

Nous avons analysé ses réponses à l'aide d'une analyse sémantique qui se rapporte au sens, plutôt qu'à une analyse syntaxique qui ne porte que sur le lexique. Ainsi, à l'inverse des logiciels plus classiques qui ne font que compter les mots et en donner des pourcentages, ce logiciel repose sur l'analyse du sens des mots et pas seulement sur le fait qu'ils soient présents, tout en étant rigoureusement identiques. Cela veut dire que les mots sont regroupés dans des catégories que l'on appelle Univers de références. Par exemple, l'Univers de référence « Politique » fait référence aux expressions « être ambassadeur », « représentant social »... sans pour autant que le mot « politique » soit cité dans le texte de Rachel Chantal.

Finalement, ce qu'il faut retenir ici, c'est que ce logiciel repose autant sur le sens des mots que sur leurs seules fréquences. Nous considérons que le sens des mots est fondamental pour comprendre ce qui est dit.

Ainsi, les Univers de références portent sur les idées fortes du texte. Ils sont présentés sous forme de sphères que l'on peut faire bouger dans l'espace pour comprendre

comment les idées sont liées entre elles. Bien entendu, il s'agit ici de copies d'écrans qui ne permettent pas, dans ce texte de les faire bouger. Les orbites autour de ces sphères correspondent aux distances entre les concepts, et la taille des sphères répond à l'importance du concept dans le discours de Rachel Chantal.

4.3. Analyses envisagées :

Pour l'ensemble de ces analyses, nous soumettrons les différentes observations faites en stages et les différents entretiens avec les enseignants.

✚ *Une pédagogie adaptée peut-elle favoriser l'optimisation des savoir-être ?*

De la définition du savoir-être, mettre en évidence le lien qu'il peut y avoir entre le savoir, le savoir-faire, et le savoir-être. A partir des référentiels et des différentes méthodes pédagogiques, nous essayerons de distinguer si une ou des pédagogies doivent-être mise en place. Nous les comparerons aux réponses données par les enseignants. Nous étudierons plus précisément : les notions traitées, les outils utilisés (quand et comment), et les propositions de remédiations. Il nous semble important aussi de tenir compte de l'élève, de sa façon d'apprendre, ainsi que d'étudier la nature du lien entre les différents acteurs (parents, enseignants, professionnels).

✚ *La construction de ces savoirs se fait-elle seule ou avec l'aide d'un professeur ou d'une autre personne ?*

Pour comprendre si l'élève construit seul le savoir-être ou avec l'aide d'une autre personne, nous partirons de la réponse précédente afin de voir comment celui-ci lui est présenté par le lycée. Nous nous référerons ensuite au paragraphe sur nos élèves d'aujourd'hui au travers de la cellule familiale, la relation parents école. Nous confronterons les réponses des enseignants à celles des élèves à la question : « qui doit transmettre se savoir ». Nous ferons également référence à la vision des professionnels.

✚ *Quels changements par rapport au début de la formation en termes de savoir-être ?*

S'il y a construction de savoir, y a-t-il évolution ? Est-elle plutôt positive ou négative. Nous confronterons les réponses des enseignants à celles des élèves aux questions : « Avez-vous constaté une évolution par rapport à vos élèves ? » et « Constatez-vous un changement de comportement de votre part lorsque vous êtes en milieu professionnel ? ».

✚ *Le savoir-être est-il enseigné de la même manière dans les lycées hôteliers ?*

Nous mettrons en relation la recherche sur les référentiels étudiés en partie 1, les entretiens avec les enseignants, les observations réalisées en stage, ainsi que la définition du savoir-être par les enseignants.

5. DEMARCHE ANALYTIQUE :

La recherche et la transmission du savoir-être, nous a fait nous interroger sur les différentes personnes qui rentraient, de près ou de loin, dans cette démarche : élèves, enseignants et professionnels. Une étude de terrain nous paraissait indispensable pour obtenir des résultats proches de la réalité. Un stage un peu court, et dans un seul lycée, n'a pas permis de récupérer des données en quantités suffisantes. Début décembre, nous avons suivi des cours sur la méthodologie de mémoire. Le formateur nous a présenté différentes manières de récupérer des informations, notamment à l'aide de questionnaires. L'enquête a été mise en ligne grâce à un logiciel nommé LimeSurvey. Pour diverses raisons, cette façon de procéder est apparue beaucoup moins contraignante que les versions papier ou par mail, car les personnes s'installent plus facilement devant un ordinateur aujourd'hui. Le fait de cocher les cases pour répondre était plus simple que compléter un fichier Word ou papier et le renvoyer par mail ou courrier. Le traitement des données est beaucoup plus facile d'utilisation avec un logiciel en ligne comme LimeSurvey.

En relation avec plusieurs professeurs, nous leur avons envoyé un courrier électronique avec l'adresse URL (Uniform Resource Locator) du questionnaire enseignant, ainsi que le questionnaire élève en version papier ; les enseignants devaient l'imprimer, le faire compléter par leurs élèves et nous le renvoyer par courrier. Nous espérions avoir un ensemble de réponses plus larges que si nous avions juste interrogé les élèves du lycée ou nous étions en stage. Pour les entretiens nous avons sollicité différents professeurs pendant le stage et par téléphone, mais nous avons eu également un contact direct avec certains de nos enseignants qui sont eux même professeurs en lycée hôtelier.

Durant la phase de recherche, on nous a suggéré qu'un entretien avec une formatrice sur les savoir-être pourrait être une opportunité ; cela permettrait d'avoir des outils ou idées pour la transmission de celui-ci. Nous avons alors contacté Rachel Chantal, directrice de Formaluxe. Elle ne connaît pas le milieu de l'enseignement en lycée hôtelier. Son public de formation provient d'établissements et boutiques de luxe. Nous avons extrait de cet entretien des données généralistes en les regroupant par univers de référence. Neuf thèmes ont été retenus, nous permettant de comprendre comment était orienté le discours de cette directrice de formation.

Nous allons rapprocher les données sélectionnées dans la première partie et le résultat des différents outils mis en place afin de répondre au plus juste aux hypothèses de départ.

Pour l'analyse des résultats, nous allons utiliser deux méthodes : une première descriptive qui rendra compte des réponses des participants, et une seconde, dite inférentielle, qui permettra d'atteindre un niveau susceptible d'être expliqué car il met en relation les différents éléments analysés.

Donc, la méthode descriptive permet de décrire la situation de base, de donner une synthèse rapide de ce qui est fait maintenant et elle sert souvent de point de départ pour la méthode inférentielle. La dernière méthode permet de vérifier des hypothèses par des déductions, c'est-à-dire d'aller du particulier au général.

La méthode descriptive pour les hypothèses :

- ✚ *Une pédagogie adaptée peut-elle favoriser l'optimisation des savoir-être ?*
- ✚ *La construction de ces savoirs se fait-elle seule ou avec l'aide du professeur ou d'une autre personne ?*
- ✚ *Quels changements apparaissent au cours de la formation, en termes de savoir-être ?*

La méthode inférentielle pour l'hypothèse :

- ✚ *Le savoir-être est-il enseigné de la même manière dans les lycées hôteliers ?*

Nous poursuivrons avec une interprétation des résultats en fonction de la revue de littérature. Il nous semble intéressant de confronter nos résultats par rapport à nos conceptions théoriques. Nous concluons par la réponse aux hypothèses.

**TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES RESULTATS ET
REPONSE AUX HYPOTHESES :**

CHAPITRE 3 :

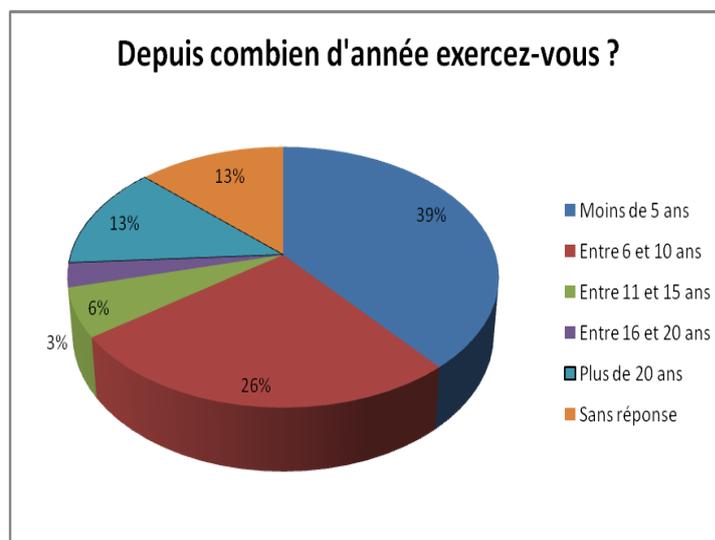
6. RESULTATS :

6.1. Descriptifs : présentation des fréquences, des moyennes...

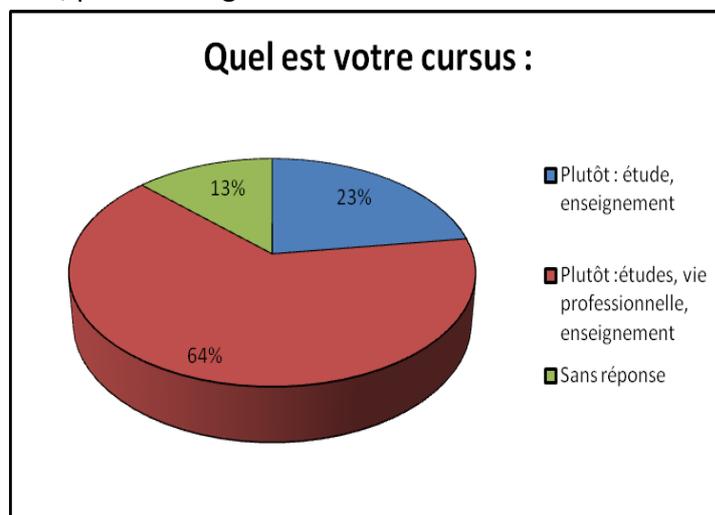
6.1.1. Le questionnaire enseignant :

Pour ce questionnaire, nous avons eu 31 réponses avec 58% d'enseignants de sexe masculin et 29% de sexe féminin. 13% n'ont pas voulu le signaler.

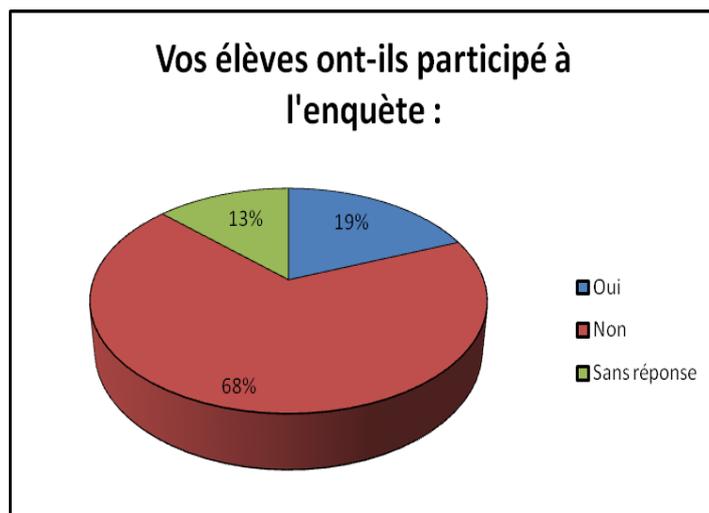
Le nombre d'années d'exercice en tant qu'enseignant est assez variable :



Le cursus des enseignants est en majorité un cursus étude, travail en milieu professionnel, puis l'enseignement.



Le nombre d'enseignants dont les élèves ont participé reste faible :



Les niveaux de classe correspondant aux élèves d'enseignants qui ont participé :

- Terminale CAP cuisine et restaurant
- 1^{ère} année bac pro
- Terminale bac pro

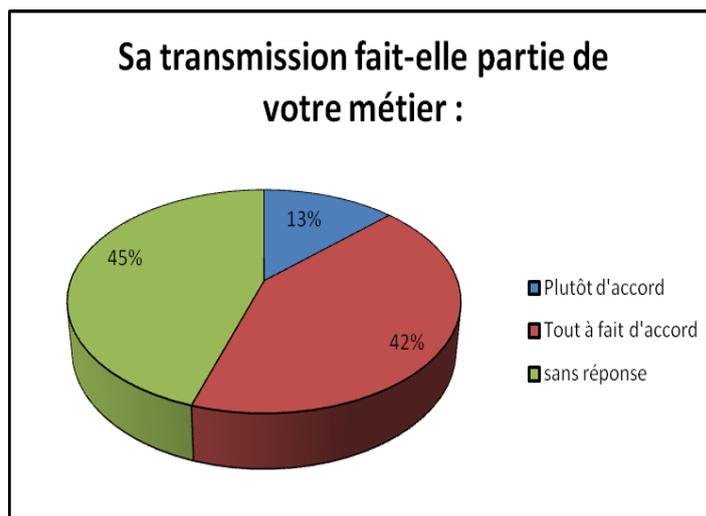
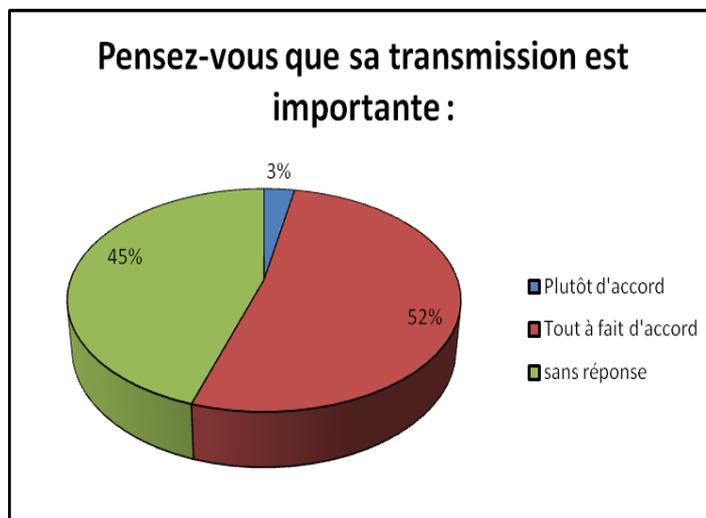
La définition du savoir-être pour les enseignants reste tout de même de 55% sans réponse.

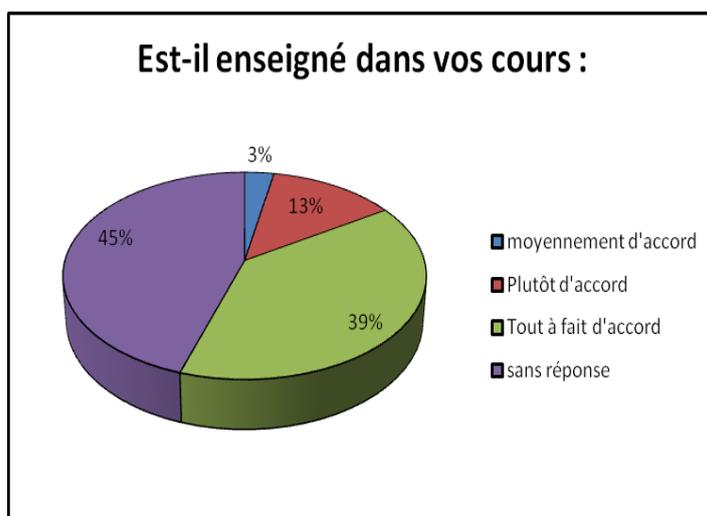
Quelques réponses de définitions de la part des enseignants :

- « pour moi c'est la capacité d'être à l'écoute des autres » ;
- « c'est la façon de se comporter en société selon la morale intrinsèque » ;
- « le savoir-être s'est adapté un comportement à une situation. Ils existent des savoirs êtres suivant des moments bien précis. » ;
- « le savoir-être définit la personne son état d'esprit, son comportement en société du a leur éducation. » ;
- « se comporter de façon simple en prenant soin de soi au niveau corporel, vestimentaire, au niveau des relations avec autrui et respect des autres. » ;
- « un ensemble de comportements et d'attitudes permettant une mise en œuvre pertinente des savoir faire. » ;

- « le savoir-être englobe les postures et attitudes à avoir selon une situation donnée » ;
- « c'est l'attitude, le comportement professionnel que doit avoir acquérir l'élève à l'issue de la formation scolaire » ;
- « attitude, comportement image attendue dans la profession. ».

Cette transmission est-elle importante, fait-elle partie de leur métier et est-elle enseignée dans leurs cours, on obtient :





Concernant les exigences que les professeurs demandent dans leur enseignement on obtient les réponses suivantes :

- *« l'hygiène, le contrôle émotionnel, l'empathie. » ;*
- *« il ne peut y avoir d'acquisition de savoir faire sans savoirs être donc primordiaux. C'est le premier des travaux pour progresser. » ;*
- *« la ponctualité, Une tenue professionnelle irréprochable, Un langage approprié, Le respect de soi et des autres. » ;*
- *« leur application doit être aussi précise que celle des savoir faire, et donc aussi précisément expliquée et comprise. » ;*
- *« tenue propre adaptée comportement, motivation, implication, vivacité.... » ;*
- *« neutralité propreté discrétion professionnalisme raffinement si possible » ;*
- *« le rituel dire bonjour merci respecter l'autrui » ;*
- *« la tenue vestimentaire, l'hygiène, le maquillage ou la coiffure, la posture dans les couloirs (pas assis au sol), l'élocution, l'interaction entre camarades, le respect entre élèves et adultes/élèves. ».*

Le tableau ci-dessous montre les notions développées en cours par les enseignants :

Notion n°1 :	Notion n°2 :	Notion n°3 :	Notion n°4 :	Notion n°5 :
Gestion de conflit	Responsabilisation	Maîtrise des émotions	Coopération	Sincérité
Politesse	Tenue	La formulation	Posture	
Propreté	Langage	L'écoute	Respect	
Assiduité	Tenue	Comportement	Intérêt	
Ponctualité	politesse	Propreté	Posture	Rigueur
Politesse	Tenue	Respect de l'autre	Ponctualité	
Respect	Manière de s'exprimer	Tenue	Neutralité	Dynamisme
Tenue	Langage	Respect de soi et des autres		Raffinement
Comportement	Tenue	Vivacité		
Propreté	Professionnalisme	Discrétion	raffinement	
Communication verbale et non verbale	Organisation des tâches et des postes	Attentes des clients	Estime de soi	

On constate un travail important sur la tenue de la part des enseignants, mais également sur la politesse (registre de langue, manière de s'exprimer, langage...).

Les différents moyens mis en place par les enseignants pendant leurs cours :

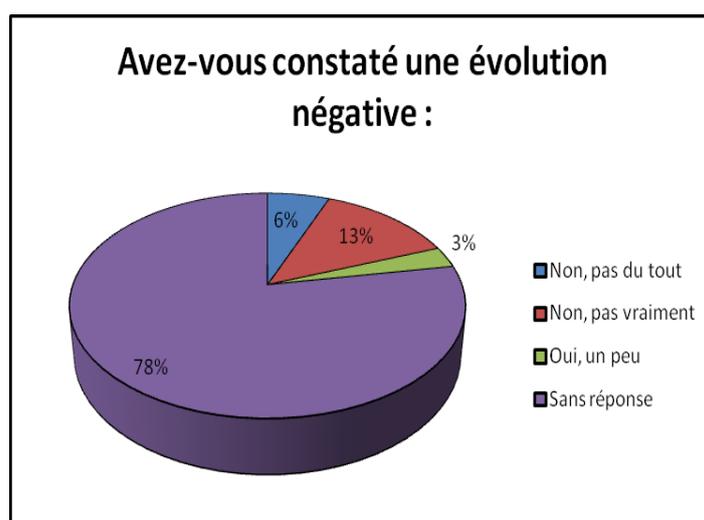
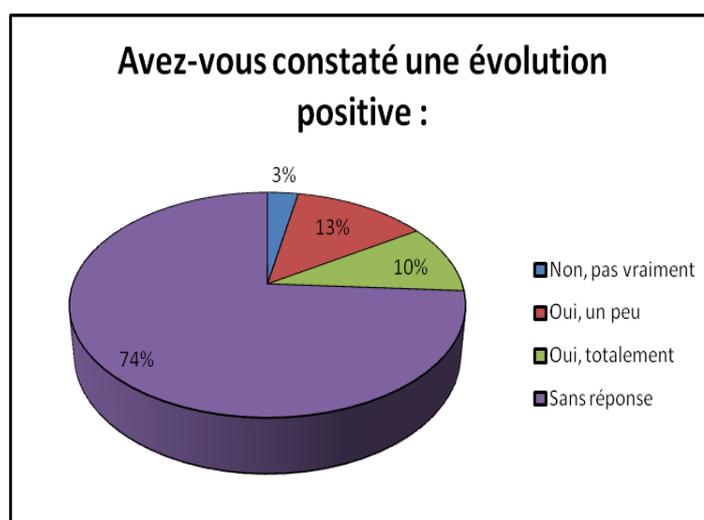
Un travail est fait sur le comportement, plus directement sur des notions de savoir-vivre comme la politesse, la préséance... Ils mettent en place des règles très strictes. Ils insistent sur la démonstration à l'aide de rencontres de professionnels, de jeux de rôle en vidéo. Tout ceci est basé sur la répétition quotidienne de ces notions.

Pour certain enseignants, une évaluation sur le comportement est écrite dans le contrat de formation.

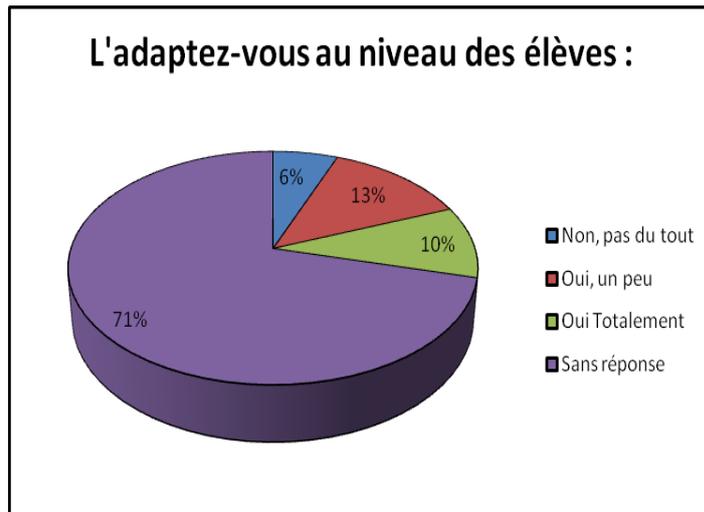
Une transmission faite par les parents :

Pour de nombreux professeurs le savoir-être doit être d'abord transmis par les parents, puis par les enseignants. Quelques professeurs soutiennent que ce travail doit être fait avec l'ensemble de la communauté éducative des parents aux professionnels.

Voici l'état des lieux sur l'évolution d'après les enseignants :



Est-il adapté au niveau des élèves :



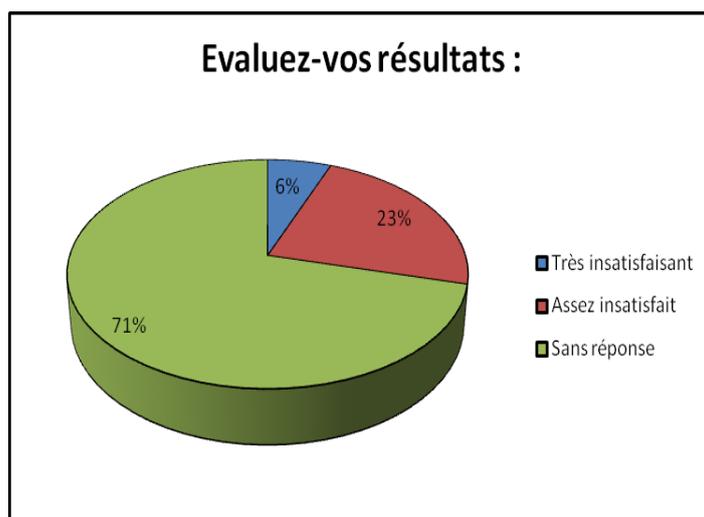
Les outils pédagogiques utilisés par les professeurs sont :

- Les vidéos des élèves ou d'une situation concrète ;
- Power point ;
- Jeux de rôles ;
- Visites d'entreprises ;
- Périodes de formation en entreprise ;
- Contrats de formation ;
- Débats.

A quels moments sont-ils mis en place, quelques extraits de réponse :

- « lors des accroches, en évaluation formative et sommative. » ;
- « en début de chaque cours » ;
- « cela dépend de la structure de mon cours et de la compréhension des élèves » ;
- « à Chaque instants » ;
- « en TP TA Techno » ;
- « notions incluses dans tous les cours.... ».

A partir de ces outils et de l'utilisation par les professeurs, nous souhaitons avoir une appréciation sur les résultats obtenus, pourquoi ?



Pourquoi ?

- *« Les élèves sont plus actifs et par conséquent s'impliquent plus dans leur formation. » ;*
- *« Pour connaître quel est le support le plus pédagogique approprié afin de motiver les élèves et de savoir s'il on comprit à la fin du cours. » ;*
- *« Ce n'est jamais acquis et c'est un travail de tous les jours » ;*
- *« Les élèves ont des lacunes très importantes en terme de savoir être du fait d'une éducation très limitée à ce niveau. » ;*
- *« Feedback parfois difficile avec certains niveaux (la remise en question de certains est parfois difficile à 15 ans). » ;*
- *« Certains élèves ont du mal à prendre conscience de l'importance du savoir être. ».*

Quelles remédiassions proposent-ils ?

- *« A partir de différentes activités, il faut faire prendre conscience à l'élève des compétences attendues, de celles qui sont rencontrées, de celles qui sont à acquérir. Cet apprentissage peut être global (pour toute la classe) ou individualisé. » ;*
- *« Changer le montage des cours, assurer une aide plus individualisée. Se poser des questions en tant que prof pour savoir si on est vraiment compétent Mettre en place des nouveaux supports tel que le TBI » ;*

- « Continuer dans la même voie sans relâche, en espérant que les fruits de ces efforts soient bénéfiques à l'élève dans sa future vie professionnelle et de citoyen. » ;
- « Une participation accrue des parents ! » ;
- « En début de formation, insister sur ce point, créer un film, jeu de rôle..... Insister également à l'orientation. » ;
- « Grand débat ».

6.1.2. Le questionnaire élève :

Nombre de questionnaires reçus par niveau de classe :

Niveaux scolaires concernés	Fréquences
Première année CAP	9
Terminale CAP service	9
Terminale BEP	19
Première année Bac pro	41
Terminale Bac pro	25
MAN	29

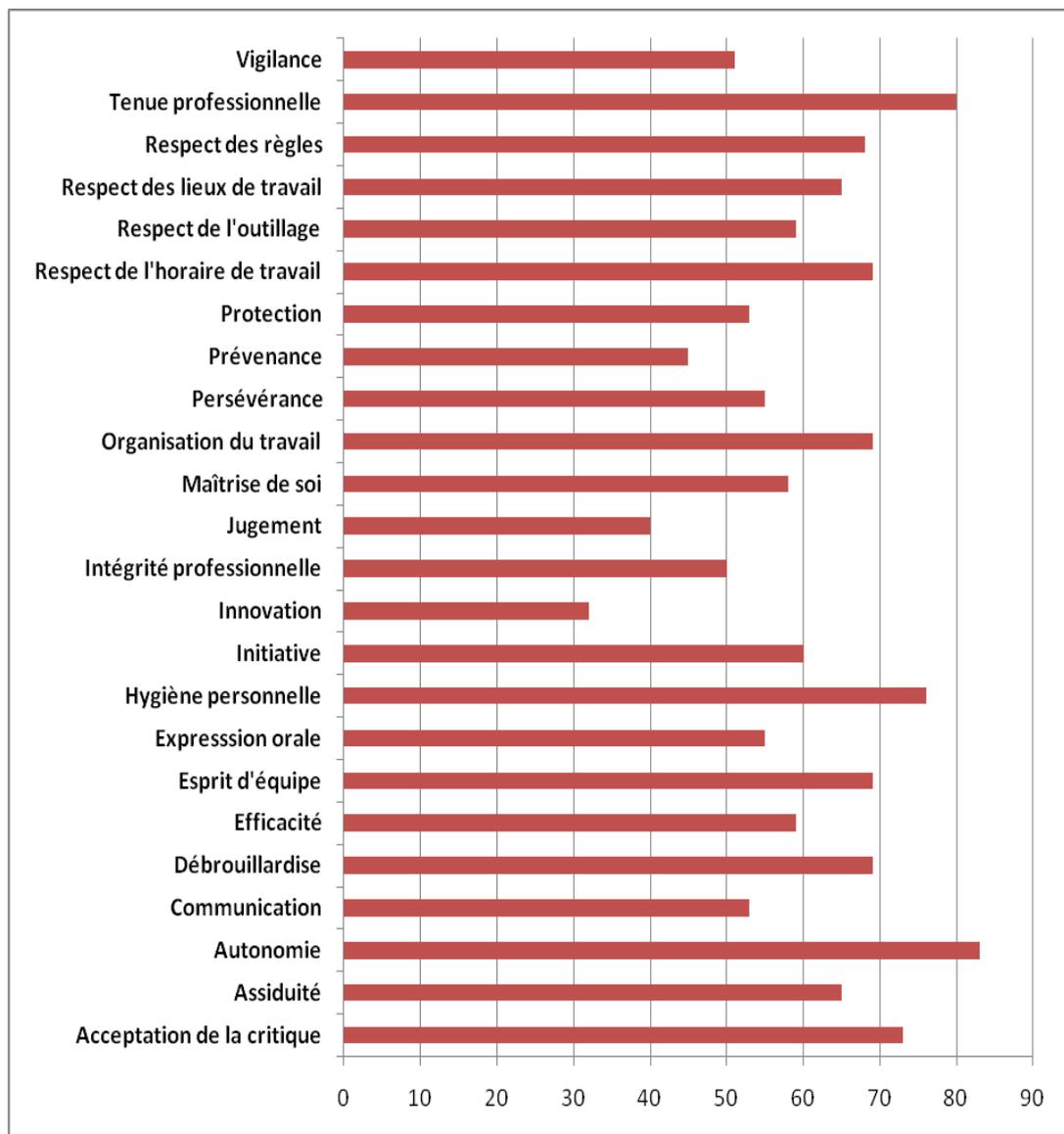
La moitié des élèves interrogés constatent un écart entre les savoir-être enseignés en cours et les attentes des professionnels. Les différences relevées par les élèves sont variables mais se regroupent.

Ils disent que :

- « la profession ne permet pas le droit à l'erreur. » ;
- « le monde du travail leur demande d'être plus rapides, » ;
- « d'avoir un comportement adapté, de l'autonomie, de la réactivité. » ;

Les attitudes professionnelles en formation :

Les élèves se sont déjà confrontés à la majorité des attitudes professionnelles dans leur formation. Voici la répartition de rencontres de ses attitudes professionnelles (%).



- 89 % des élèves jugent ces savoir-être utiles pour leur métier. Pour certains, s'il n'y a pas de règles, on ne peut faire un travail correct. D'autres sont conscients que cela fait partie de la profession. La majorité pense que cela les aidera à une meilleure insertion professionnelle, à faire un travail de qualité et devenir compétents dans la restauration. Pour beaucoup d'élèves ces notions ont été apprises en grande partie dans les entreprises où ils ont pu exercer ;
- 81% des lycéens constatent un changement de leur part lorsqu'ils sont en milieu professionnel ;
- 83% d'entre eux pensent que ces savoirs peuvent avoir une influence sur leur futur, tant d'un point de vue professionnel que personnel.

Qui devrait leur enseigner le savoir-être (pour les élèves) :

Personnes concernées	Fréquences
Parents	24%
Professeurs	8%
Professionnels	29%
Parents et professeurs	3%
Parents et professionnels	6%
Professeurs et professionnels	5%
Parents, professeurs et professionnels	12%

Quels seraient leur souhait pour cet enseignement :

Une grande partie des élèves souhaitent :

- obtenir plus d'heures d'enseignement professionnel pour travailler ces savoir-être ;
- plus de relation entre l'école et la réalité de la profession ;
- des périodes en entreprises plus longues ;
- un enseignement fait par un professionnel de la restauration (plus de 70%).

6.1.3. Questionnaire dédié aux professionnels :

Nous n'avons reçu que sept réponses en ligne. Nous devons prendre des précautions en utilisant le faible nombre de réponses.

L'élaboration de ce questionnaire est très proche de celui des enseignants, ce qui facilite l'analyse des réponses et permet les comparaisons entre les questions.

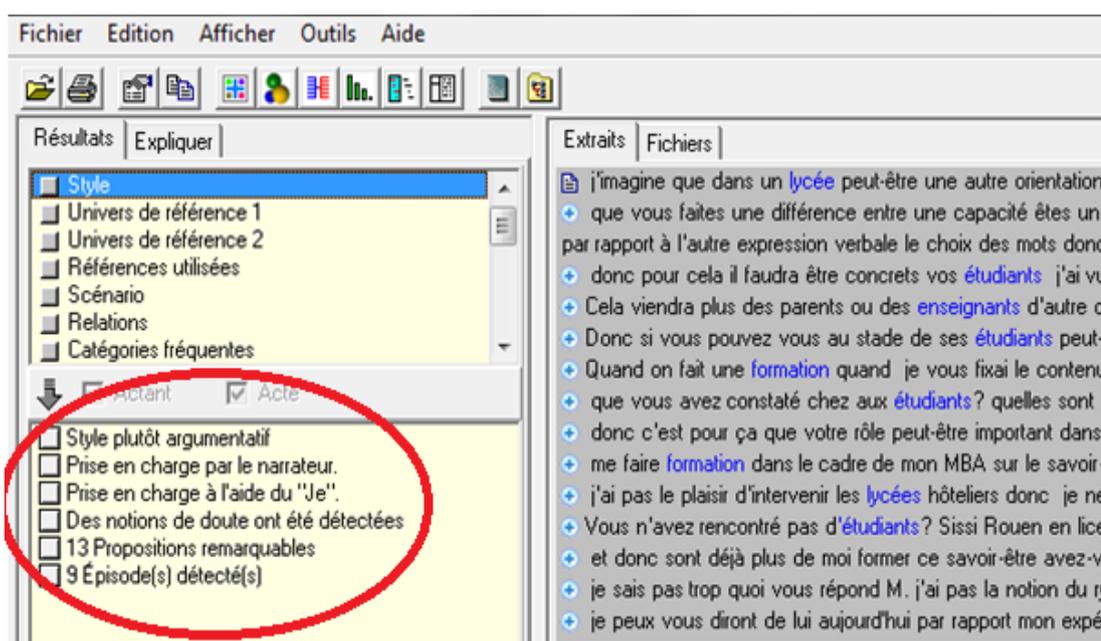
Les questions posées en ligne :

- le nombre d'années dans la profession ;
- la définition du savoir-être ;
- sa transmission fait-elle partie de votre métier ?;
- quelles sont vos exigences en matière de savoir-être ?;
- quelles notions ou connaissances exigez vous de vos employés, ou stagiaires, en terme de savoir-être ?;

- comment, et par quels moyens, les développez-vous ?;
- Qui vous paraît la personne la plus compétente pour transmettre ces savoirs ?;
- Avez-vous constaté une évolution (positive/négative) ?;
- Quelles sont les règles de savoir-être que vous imposez dans votre entreprise ?;
- Comment réagissez-vous en cas de non respect des règles ?;
- Si ces règles ne sont pas suivies quels moyens serait-il possible d'envisager, ou de mettre en œuvre ?.

6.1.4. Analyse de l'entretien avec Rachel Chantal :

La première étape d'une analyse scientifique est évidemment de positionner le discours



Son discours est principalement argumentatif puisqu'elle défend une position particulière. Ce qui est logique puisque nous avons conduit un entretien directif avec des questions rédigées au préalable et discutées avec mon Maître de mémoire.

Elle donne des indications en son nom propre puisqu'il y a une prise en charge par le « Je ».

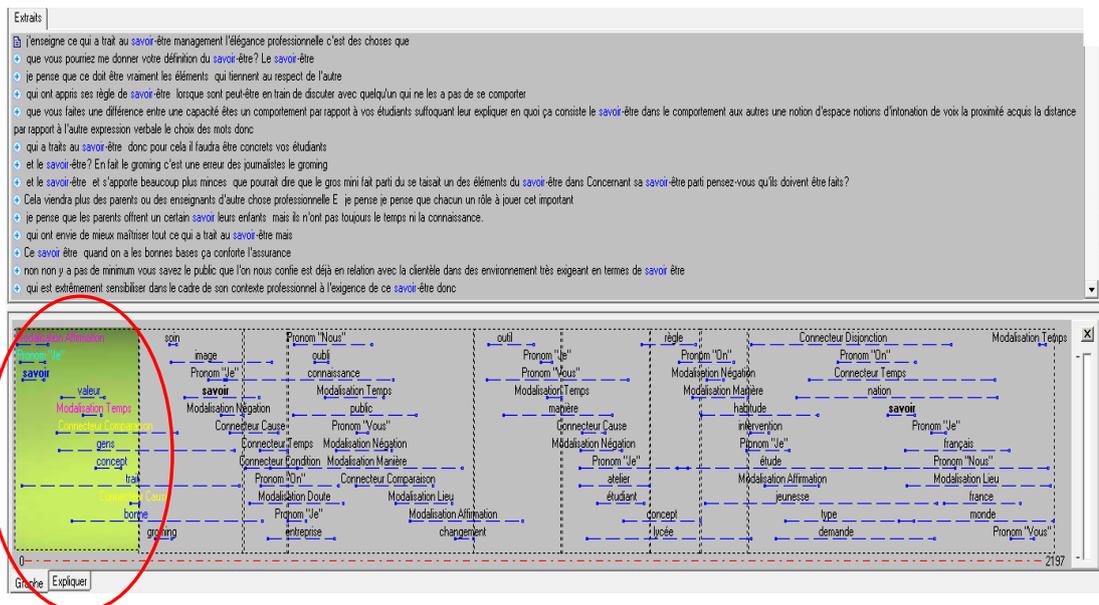
Par ailleurs, des notions de doute ont été détectées par le logiciel, exprimées par le terme « *peut-être* » qui revient de façon récurrente. Ceci est probablement lié au fait que Rachel Chantal connaisse assez peu le milieu scolaire sur lequel nous l'avons interrogée.

Ensuite, nous allons discuter des principales prises de positions parmi les treize qui apparaissent comme fortes dans son discours. Elles sont appelées par le logiciel « 13

propositions remarquables ». Ce discours est lui même organisé en neuf épisodes distincts.

La figure ci-dessous présente donc l'organisation des neuf épisodes significativement importants dans le discours de Rachel Chantal. C'est sur leur base que nous allons discuter du sens de cette interview.

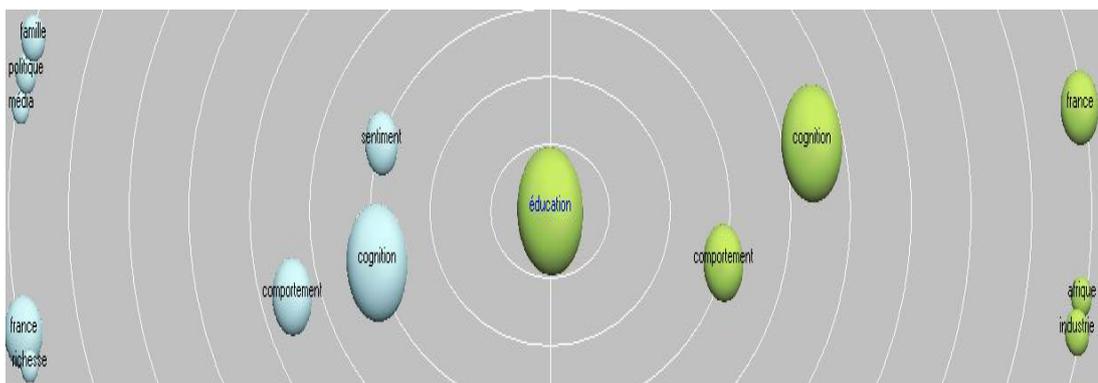
Par exemple, le premier épisode (donc la première colonne) porte sur ce que Rachel Chantal enseigne en relation au savoir-être, au management et à l'élégance professionnelle. Ce sont des concepts qu'elle a elle-même expérimenté dans le cadre de son expérience professionnelle.



Chacune des neuf colonnes ci-dessus correspond donc aux neuf épisodes. Ainsi, toutes les idées relatives à « enseigner en relation au savoir-être, au management et à l'élégance professionnelle » sont toutes regroupées dans cette première colonne.

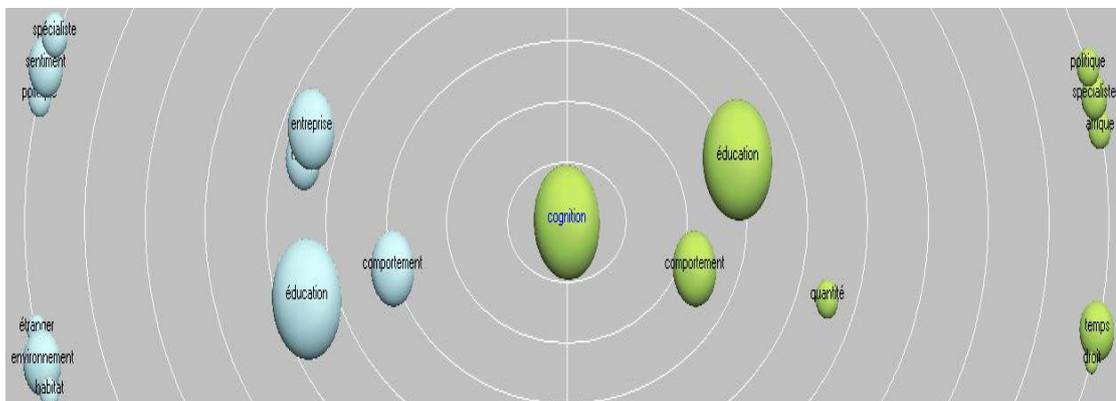
Bien entendu, il n'est pas utile ici de décrire ces neuf épisodes puisque nous allons expliquer le contenu général du texte.

Un premier univers de référence lié à l'éducation :



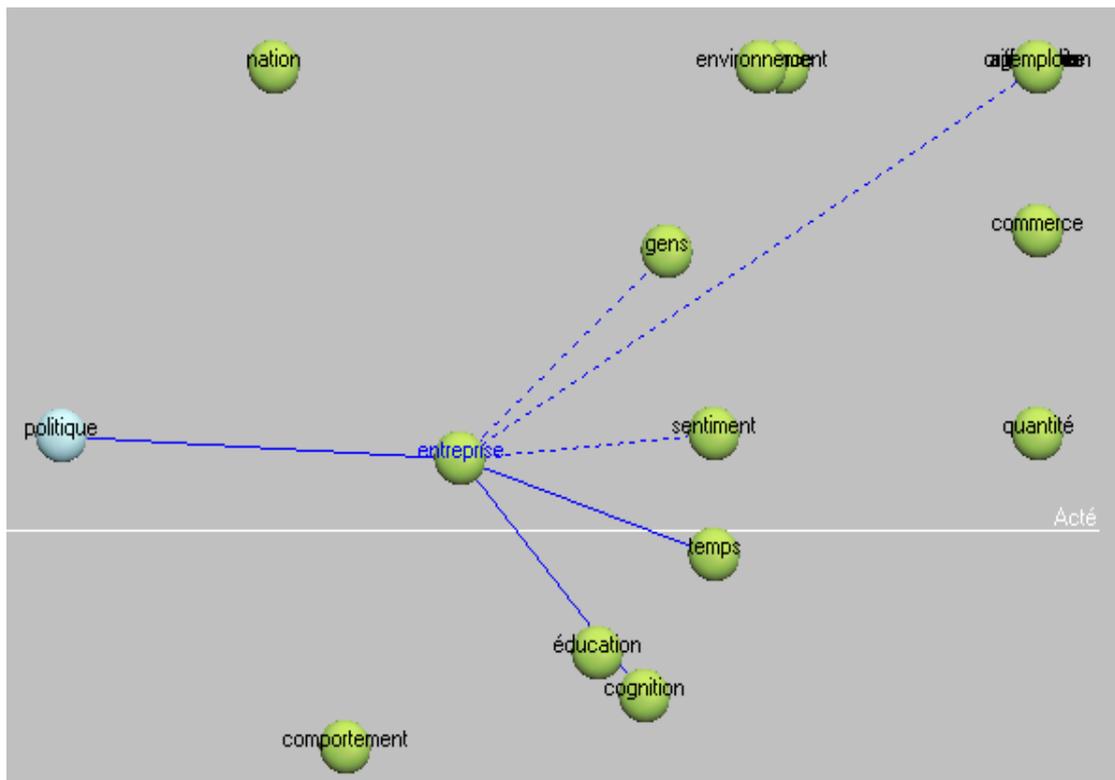
Cette figure sur l'univers de l'éducation montre que pour Rachel Chantal le comportement et la connaissance sont les items qui ressortent majoritairement. Nous tenons à préciser la nature des deux couleurs : le bleu pour l'expérience avant la formation et le vert pour après la formation. Ce schéma nous explique que le savoir-être s'apprend tout au long de sa carrière dans la formation à l'école et dans le cadre de l'entreprise. Le graphique souligne par ailleurs l'importance du lien que chacun des acteurs (parents, enseignants et professionnels) a dans son rôle à jouer dans la construction de ces savoir-être. L'apprenant va beaucoup plus intégrer ses savoirs s'ils ont du sens pour lui. Elle précise que plus l'on commence tôt mieux cela est, afin de « conscientiser » l'élève sur l'habitude d'avoir ses comportements et attitudes. Elle définit le savoir-être : le comportement aux autres, avec une notion d'espace, d'intonation de voix, la proximité acquise (la distance par rapport à l'autre), l'expression verbale, le choix des mots, la partie temporelle de l'échange, donc il y a plusieurs environnements qui ont trait au savoir-être.

Un second univers de référence orienté vers les apprentissages, la cognition et les savoirs en général



L'univers de l'apprentissage est lié au sentiment de comportement dans un contexte professionnel transmis par la famille, l'enseignant, mais aussi le professionnel. Elle préconise d'enseigner aux élèves, une première approche du savoir-être. Ce qui déjà les fortifiera et leur donnera peut-être plus de confiance en eux : « *Ce savoir être quand on a les bonnes bases conforte l'assurance que l'on peut avoir en société. On se sent plus en accord avec son image, plus en accord avec la relation que l'on a avec les autres* ». Elle précise que le public qu'elle côtoie a appris ces attitudes et comportements au travers de diverses expériences professionnelles personnelles. Suite à son expérience, elle conseille d'établir des règles précises pour instaurer un cadre (tenue, langage...). L'élève s'engage dans une profession et doit donc respecter ses codes. Elle précise que même si les habitudes et mœurs des élèves multiculturels sont différents, ils sont dans un lycée hôtelier français et doivent donc suivre les règles françaises que nous avons dans le métier de l'hôtellerie restauration.

Troisième univers de référence : la place de l'entreprise :

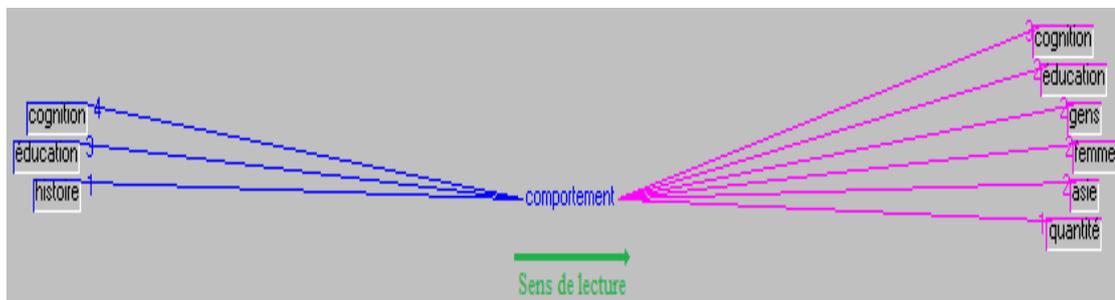


Sur la figure ci-dessus, nous comprenons que la politique (être des ambassadeurs, représentations sociales...) ne se rapporte pas à son sens premier : la façon de diriger un état, mais à l'image ou la représentation de son lycée.

La majorité des gens apprend ce savoir-être dans le cadre de son expérience professionnelle personnelle (*le temps*) en le confrontant au degré d'exigence de l'entreprise. Il faut tenir compte du niveau de demande (*les gens des palaces*), ce qui implique certains comportements, savoirs (*cognition + éducation + sentiment*) en prenant en considération le client (*les gens*).

Quatrième univers de référence : le comportement des élèves.

Nous pouvons mettre en évidence, les liens qui unissent cet univers avec les idées qui ont amené Rachel Chantal à parler du comportement des élèves et les idées qui se sont ensuite enchaînées.



Selon ce que propose l'analyse de texte comme sens, le comportement est issu des savoirs (cognition : *expérience professionnelle* dans le texte de Rachel Chantal) ; ces derniers ont eux-mêmes pour conséquences de nouveaux savoirs (cognition : *lacunes du même auteur*). Les valeurs portées sur les axes correspondent aux différents poids de ces univers de référence.

Globalement, sans décrire chacune des figures, nous devons retenir les idées suivantes de notre entretien :

- « *Le savoir-être, je pense que ce doit-être vraiment les éléments qui tiennent au respect de l'autre lorsque et quand on est dans un environnement relationnel, comment faire en sorte pour mettre la personne avec laquelle on échange en valeur, rendre l'échange agréable pour les deux parties. C'est vraiment un contexte de relations qui amènent à se poser des bonnes questions et à adopter la bonne attitude* ». ²⁴
- Chacun des acteurs (parents, enseignants, et professionnels) a son importance dans la construction des savoir-être de l'élève. Ces personnes doivent collaborer ensemble pour le développer ;
- La répétition et la compréhension de l'élève de ses comportements et attitudes sont les clés pour une acquisition dans le temps ;
- Une approche dès le début de la formation en lycée avec un renforcement tout au long de celle-ci donneront de bonnes bases à nos élèves. Ils pourront modéliser leurs comportements et attitudes pour l'adapter à un contexte ;
- L'instauration de règles précises pour établir un cadre (tenue, langage,...) ;
- Le public qu'elle côtoie a appris son savoir-être au travers de diverses expériences professionnelles personnelles.

²⁴ Définition du savoir-être de Rachel Chantal directrice de Formaluxe

- a. Inférentiels : l'évaluation de la possibilité de généraliser mes résultats à l'ensemble des élèves en lycées.

6.1.5. Observation des élèves :

Les cours auxquels nous avons pu participer, ou que nous avons dirigé pendant nos différentes expériences, nous ont permis d'observer et de comprendre les relations entretenues autour du savoir-être entre les élèves, les enseignants dans le contexte du lycée. Nous avons pu avoir une vision réelle du terrain sur les comportements et attitudes des élèves et professeurs.

Nous avons constaté dans ce cadre

Élève :

- le rapport au savoir-être du point de vue du comportement dans une situation donnée ;
- l'expression orale et le vocabulaire des élèves entre eux, ainsi qu'avec le professeur dans un cadre professionnel ;
- la manière de se comporter vis-à-vis d'un apprentissage. La façon dont l'enseignant passe son message et comment l'apprenant réagit par rapport à celui-ci.

6.1.6. Entretien avec les enseignants :

Les différents dialogues que nous avons eu avec les enseignants, nous ont permis de dégager certaines idées quand à leur conception du savoir-être professionnel. Par exemple comment transcrire ses savoirs par rapport au référentiel. Cela reste le choix du professeur selon les us et coutumes, ainsi que le vécu de chacun. Le savoir est expliqué aux élèves dans le cadre du cours sur le personnel en début d'année, mais pas de manière tout-à-fait précise. Beaucoup de professeurs ont inséré une case « *comportement professionnel* » dans leur contrat de formation, mais ne précisent pas aux élèves le comportement à choisir et le moment d'utilisation.

Ces discussions nous montrent ce que les enseignants exigent en termes de comportements, de tenues et de rapport aux autres. Nous constatons que malgré une intention générale commune, elle est bien spécifique à chaque enseignant. Nous avons pu voir, au cours de séances de technologie cuisine, des professeurs demander aux élèves d'avoir une tenue « civile » alors que d'autres enseignants de cuisine autorisent les élèves, pour un cours similaire, à être en « jean basket ».

Autre exemple : les exigences de registre de langue (vocabulaire et expression orale) des élèves ne sont pas les mêmes d'un professeur à l'autre (banalisation de mots vulgaires de tous les professeurs, mais certains élèves s'expriment dans un registre familial).

7. INTERPRETATION DES RESULTATS EN FONCTION DE LA REVUE DE LITTERATURE :

La définition du savoir-être est l'ensemble des opinions, des attitudes, des comportements, sur moi et les autres. Il concerne également l'intégration des normes sociales et professionnelles.

L'image du savoir-être que se font les gens est abstraite et est très variable d'une personne à l'autre. Nous avons pu le voir avec les définitions des enseignants sur le savoir-être (liste ci-dessous). Nous constatons une confusion de la part de certains professeurs entre le savoir-être personnel et le savoir-être professionnel.

- « *Pour moi c'est la capacité d'être à l'écoute des autres.* » ;
- « *C'est la façon de se comporter en société selon la morale intrinsèque* » ;
- « *Le savoir être définit la personne son état d'esprit, son comportement en société du a leur éducation.* » ;
- « *Se comporter de façon simple en prenant soin de soi au niveau corporel, vestimentaire, au niveau des relations avec autrui et respect des autres.* » ;
- « *Toutes autres capacités que les savoir faire: tenue, comportement, assiduité, dynamisme, curiosité, intérêt...* ».

Cette confusion est peut-être due au fait que les référentiels indiquent de manière implicite les savoir-être. Chaque enseignant les interprète en fonction de son vécu personnel et de sa vision des savoir-être. Nous avons eu la confirmation lors des divers entretiens avec les enseignants de ces pratiques. On parle de savoir-être seulement au moment de l'évaluation faite en période de formation.

Nous constatons que pour le recrutement les compétences sont un des éléments importants des fiches guides métier du groupe Accor. Diverses recherches nous ont permis de définir la compétence professionnelle de la façon suivante. Elle est basée sur trois notions :

1. correspond à la mobilisation de savoirs (savoir, savoir-faire et savoir-être) dans un contexte particulier ;

2. elle permet d'aspirer à une performance donc elle devient mesurable et évaluable ;
3. elle demande une acquisition de ses différents savoirs, qui conduit à sa mise en œuvre mais avoir aussi une réflexion sur celle-ci est possible avec le recul.

Nous pouvons déduire que le savoir (les connaissances), le savoir-faire (la manière de procéder) et le savoir-être (les attitudes et comportements) représentent la compétence. L'élève répondra correctement à un contexte professionnel (une situation précise) s'il est capable de choisir des connaissances, de mettre en œuvre une procédure de travail et de l'accomplir en adoptant une attitude ou comportement. La compétence montre l'interaction (l'influence) de ses différents savoirs en rapport avec un contexte professionnel.

Une définition précise des savoir-être aiderait à mieux choisir une/des méthode(s) pédagogique(s) afin d'optimiser la transmission de ceux-ci. De cette spécification pourraient naître de nouveaux outils ou améliorations des pratiques.

Pendant leur cours, les enseignants utilisent différents outils pour transmettre ses savoirs : jeux de rôles, visites d'entreprises, situations concrètes en vidéo ainsi que les périodes de formation en entreprise. En effet, ils insistent sur la démonstration (méthode démonstrative), mais aussi sur la confrontation des élèves dans un contexte donné (vidéo élèves/jeux de rôles). Le but est de faire prendre conscience aux apprenants des compétences attendues

On note que ce savoir-être nécessite une connaissance, des attitudes et comportements. Il est important de les connaître, de les comprendre, mais aussi de les mettre en pratique dans une situation précise. La méthode Co-active favoriserait cette transmission. Elle permet l'acquisition de connaissances, car elle est centrée sur les activités de l'élève. L'enseignant doit séquencer de l'apprentissage des connaissances à sa mise en pratique au travers d'actions réfléchies, construites, et planifiées selon le niveau de difficulté. Le problème de cette méthode est qu'elle ne facilite pas l'autonomie et l'esprit de synthèse. Or l'élève doit être capable de synthétiser seul le choix du savoir-être en fonction des autres savoirs, si l'on veut qu'il puisse répondre à un contexte.

La méthode active est utilisée plus en technologie appliquée. Elle peut être mis en avant car l'apprenant va faire son expérimentation, puis sera capable de transférer cette situation dans un autre contexte pour résoudre un problème. On peut envisager un apprentissage des savoirs comme un concept. Dans un cours de technologie, il faut donner aux apprenants les bases et la compréhension de ces savoir-être. Puis dans un cours de technologie appliquée une expérimentation des notions vues dans le cours précédent sera reprise sous différentes formes en ateliers. Ce qui nous amène, à mettre

en avant les méthodes démonstrative (le professeur comme modèle ou vidéo) et expérimentale (mise en situation hypothético déductive de l'élève : observation situation donnée, questions et hypothèses de réaction à ce contexte, hypothèses testées, validation des attitudes et comportements, puis transfert vers une autre situation). Il est important pour l'enseignant de travailler sur des conceptions et compréhensions erronées que peuvent avoir les élèves de la relation avec les autres. Ceci peut se produire lors de séances de technologie appliquée, mais aussi en travaux pratiques.

Il nous semble important de revenir sur l'apprenant qui évolue au milieu d'un monde médiatisé et est éloigné de la culture scolaire. Nos élèves sont des adolescents qui changent selon trois axes : physique, psychique et physiologique. Pour une grande partie, ils sont issus du milieu populaire et ont un manque d'estime d'eux due aux échecs au collège.

Certains élèves présentent une forme de résistance scolaire par l'absentéisme, retards, conflits avec l'enseignant. A contrario, lors de périodes de formations, ces personnes montrent une assiduité et une implication plus grande qu'à l'école. Les élèves disent que la profession ne donne pas le droit à l'erreur, à la différence du lycée.

Il apparait donc que les élèves prennent plus conscience des notions de savoir-être en milieu professionnel, mais nombreux sont ceux qui constatent l'éloignement de l'école avec la réalité de la profession. Pour eux l'apprentissage de ce savoir doit être fait en majorité par un professionnel (70%). 89% des lycéens jugent l'apprentissage de ces savoir-être utile pour une meilleure insertion dans le milieu professionnel.

En parallèle, les enseignants doivent travailler sur le comportement, plus directement sur des notions de savoir-vivre comme la politesse, la présence. Ils mettent des règles très strictes et des procédures pour ne pas être dépassé. Pour beaucoup de professeurs, le savoir-être doit d'abord être transmis en premier lieu par les parents.

Pour certains auteurs comme Daniel Gayet, il serait bon aussi de revoir certains modes de penser pour quelques enseignants qui jugent des élèves « mal socialisés » alors que ces mêmes professeurs ne connaissent pas la vie quotidienne de certains quartiers.

La vision de la famille peut être différente de celle de l'enseignant. Le choix de l'élève sera alors difficile et il ne sera vers quelle autorité se tourner. D'autant plus que l'enseignant n'est pas toujours conscient de cette ambivalence.

Benoit Jeunier²⁵ propose une vision (ou plutôt un questionnement) que devrait avoir un professeur : « *qui sont les jeunes que j'ai en face de moi et quelles formes de rapport*

²⁵ L'école contre les parents de Daniel Gayet

dois-je entretenir avec eux pour leur transmettre mes savoirs » plutôt que « Comment je vais leur faire passer la matière que je vais enseigner (en fait une approche en sciences humaines plutôt que de la didactique) ». Il préconise dans la future formation des enseignants, quelle que soit leurs disciplines, sur une période de deux ans, l'étude de la question précédemment citée et la connaissance des pratiques éducatives familiales pour permettre d'améliorer la relation entre l'école et la famille.

Au cours de nos divers entretiens, de nombreux professeurs disent que les problèmes rencontrés sont en grande partie d'origine familiale. Une formation en sciences humaines sur la compréhension des pratiques éducatives familiales peut amener l'enseignant à avoir une vision différente, et lui permettre d'optimiser ainsi la réaction par rapport à son public face au savoir-être.

Rachel Chantal préconise qu'un travail en amont sur les bases serait utile aux futurs hôteliers. La répétition et la compréhension de l'élève de ses comportements et attitudes sont les clés pour une acquisition dans le temps dont l'ensemble des acteurs (parents, professeurs, professionnels) a son rôle à jouer.

Depuis quelques années, les professionnels sont plus axés sur les savoir-être et pour eux la compétence technique ne suffit plus ; ils jugent ce savoir « *fondamental dans ce métier* ». Par exemple : ils forment leurs équipes à de nouvelles techniques relationnelles pour répondre à une personnalisation de l'accueil des clients. Il nous semble donc important que les élèves connaissent le savoir-être et son utilisation.

8. DISCUSSION DES RESULTATS EN FONCTION DE MES CONCEPTIONS THEORIQUES :

Pour de nombreux enseignants le terme savoir-être reste une interprétation des référentiels, mais comme ceux-ci sont implicites on ne peut avoir une définition claire et commune aux professeurs. Nous pensons qu'une clarification et une précision de ces savoirs permettrait d'avoir une pratique répondant mieux aux attentes de la profession. Elle serait plus explicite pour les élèves. On pourrait ainsi mener un travail bien plus précis tout au long de l'année.

Cette définition pourrait amener l'enseignant à mieux adapter la manière de transmettre ces savoirs. Avec cette clarification, l'élève aurait une meilleure compréhension. Il pourrait mieux cibler son action et faire la liaison avec les connaissances et le savoir-faire. Dans ce cadre là, l'apprenant sera plus apte à répondre en termes de compétences à une demande du métier. Il pourra ainsi mieux cibler la problématique, et donc savoir quelle connaissance (savoir) et procédure de travail (savoir-faire) adopter à une attitude ou comportement (savoir-être).

L'enseignant, riche de cet éclaircissement, pourra mettre en place des procédures pédagogiques plus adaptées. Le savoir-être professionnel est un concept nouveau pour le lycéen. Ce dernier, avant de le mettre en pratique, doit comprendre les connaissances afin que celles-ci aient plus de sens pour lui et qu'il puisse se les approprier. Une explication simple des attitudes et comportements attendus dans la profession pourrait être effectuée lors d'un cours de technologie ; cet enseignement pourrait être divisé en trois étapes :

1. l'explication simple de la différence entre les trois savoirs et l'interaction entre eux ;
2. la désignation des différents savoir-être avec une illustration de chacun d'entre eux ;
3. un travail de recherche sur les fiches métiers de l'Onisep, puis des offres d'emplois de la profession.

Le professeur pourra vérifier la bonne compréhension de l'apprenant.

Par la suite, les élèves vont expérimenter les attitudes et comportements dans différentes situations précises mises en place par l'enseignant. Avec cette méthode, le lycéen pourra se poser des questions et émettre des hypothèses. Il devra ensuite tester celles-ci et délimiter les possibilités de réponses. Pendant la synthèse, le professeur doit préciser le cadre général et les transferts possibles dans des situations. Il doit indiquer à chaque situation les connaissances et la procédure de travail attendue, ainsi que la posture ou la conduite souhaitée.

Ensuite, lors de séances de travaux pratiques, le professeur doit prévoir des actions réfléchies, construites et planifiées selon le niveau de difficulté. Les attentes de chaque séance devront être bien définies dans le contrat de formation. Avec cette répétition régulière, l'élève mémorisera mieux l'attitude ou le comportement associés aux deux autres savoirs.

Le savoir peut être présenté également dans d'autres domaines de la formation : un module, pièce de théâtre, jeux de rôles... La mise en scène peut être un moyen pédagogique qui change des apprentissages habituels. ; L'élève s'impliquera davantage dans cette application. Il est important de varier les supports et la pédagogie dans cet enseignement.

Nos élèves sont des jeunes adolescents qui ont besoin de repères car le passage à l'âge adulte est souvent vécu d'une manière difficile. L'élève cherche à construire son identité. Il a souvent un comportement de provocation et d'agressivité par rapport à une forme d'autorité. Le professeur, considéré comme modèle, peut amener à l'élève un cadre qui l'aide à se construire et ainsi mieux le « préparer » à rentrer sur le marché du travail.

L'apprenant manifeste une assiduité et un intérêt plus grand lors de périodes de formation en entreprise. Pourquoi ne pas organiser plus régulièrement des rencontres professionnels-élèves au lycée ou en entreprise (cuisine centrale, restaurant de palace...) ?

La proposition de Benoit Jeunier (formation sur les pratiques éducatives familiales) évoquée précédemment, nous semble intéressante pour mieux connaître les significations des engagements mais aussi des désengagements des familles. Cela pour nous permettre d'envisager une/des rencontre(s) dans le but de travailler avec les parents sur des notions précises.

Depuis quelques années, les professionnels sont plus axés sur les savoir-être et pour eux la compétence technique ne suffit plus ; ils jugent ce savoir « *fondamental dans ce métier* ». Par exemple : ils forment leurs équipes à de nouvelles techniques relationnelles pour répondre à une personnalisation de l'accueil des clients. Il nous semble donc important que les élèves connaissent le savoir-être et son utilisation.

9. CONCLUSION

La réponse à mes hypothèses :

L'objectif de ce mémoire est de comprendre la manière la plus propice à la transmission des savoir-être professionnels dans un lycée hôtelier. La définition de une ou des pédagogie(s) adaptée(s) peut-elle optimiser l'inculcation des savoir-être. Comprendre si l'élève construit seul le savoir-être ou avec l'aide d'une autre personne.

De cette construction du savoir, il y a un changement positif ou négatif ? L'ensemble de ces pratiques sont-elles généralisées dans les lycées.

La recherche et la transmission du savoir-être professionnel nous a fait nous interroger sur les différentes personnes qui rentraient de près ou de loin, dans cette démarche : élèves, enseignants et professionnels.

Une étude de terrain nous paraissait indispensable pour obtenir des réponses aux hypothèses plus proches de la réalité. Pour pallier à ce manque, nous avons mis en place différents questionnaires, mener des entretiens et observer des élèves et professeurs.

Les différents résultats des outils ont été analysés, puis rapprochés des données sélectionnées dans la première partie afin de répondre aux hypothèses de départ.

La pédagogie doit être définie en fonction de l'élève et non de l'enseignant. Pour permettre une efficacité maximum dans l'apprentissage des savoir-être, l'ensemble des personnes de la communauté éducative devrait se concerter et se mettre d'accord sur ces termes : Les définir et s'assurer de leur compréhension. L'élève ne doit pas voir de disparités entre les enseignants afin d'assimiler plus facilement les savoirs (les élèves travaillent souvent par imitation d'un modèle social). L'apprentissage doit durer assez longtemps (au moins 6 mois) pour devenir une procédure.

Cette interprétation commune permettra de mieux cibler les méthodes pédagogiques. Dans ce sens, l'idée du concept, nous semble la plus concrète pour commencer, car nous avons des personnes qui débutent dans le métier. Les enseignants expliqueront et définiront les savoir-être attendus dans le métier. Les professeurs devront bien insister sur la différence entre le savoir, le savoir-faire, et le savoir-être. Ensuite, l'expérimentation au cours d'une séance de technologie appliquée, permettra aux élèves de tester les connaissances découvertes. Ses diverses mises en application effectuées à l'aide de jeux de rôle filmés peuvent être une aide au cours de la synthèse.

On peut utiliser l'auto observation : demander à un élève d'observer pendant un temps précis, certains de ses comportements et les noter sur une grille prévue à cet effet. Cette technique favorise la prise de conscience des comportements et leurs transformations.

Comme le dit Jean-François Blin²⁶

« Un comportement peut être appris ou modifié simplement par l'observation d'un modèle et des conséquences résultant de son comportement. L'accent est mis sur le comportement et ses modalités d'acquisition. L'intervention utilise différentes techniques de renforcement pour modifier les comportements inadaptés :

- *renforcement positif (encouragement, félicitation en anonymat...) ;*
- *contrat de comportement entre l'élève et l'enseignant ;*
- *distribution sélective de l'attention (verbale, gestuelle) en accordant de l'attention aux comportements appropriés et en détournant les comportements déviants (extinction) par des demandes alternatives (passer au tableau pour élève agité) ;*
- *technique d'acquisition de modalités relationnelles (affirmation de soi) ».*

Pendant les travaux pratiques, une répétition régulière des savoir-être attendus peut être proposée. Les savoirs étudiés devront être rappelés lors du lancement du cours et dans le contrat de formation. La case comportement dans le document pourra être détaillée plus explicitement à chaque séance. Il met l'accent sur les techniques découvertes, renforcées et évaluées. On peut mettre en place sur le document les attitudes et comportements découverts, renforcés et évalués. La démonstration pendant la séance par l'enseignant permettra de montrer l'interaction entre les savoirs, ce qui sera plus concret pour l'élève.

L'ensemble de l'équipe doit s'orienter vers les mêmes exigences, mais les professeurs ont quelquefois des difficultés à se mettre d'accord sur certains points comme la tenue, ou le comportement. En effet, nous avons pu constater des désaccords sur ces points entre les enseignants des matières générales et ceux des matières professionnelles ; ces derniers étant souvent plus exigeants.

²⁶ Classe difficile de Jean François Blin

Nous tenons à rappeler que nos élèves sont des adolescents qui ne connaissent pas le cadre de la profession. Par cet apprentissage des savoir-être, il nous semble important de montrer le comportement attendu dans la profession. De plus, il serait souhaitable que le lycéen prenne conscience que dans certaines situations il y a un comportement attendu et que celui-ci nécessite le port d'un costume ou l'utilisation d'une attitude ou comportement. Cet apprentissage des normes permet une intégration et une reconnaissance professionnelle.

De cette façon, une pédagogie adaptée peut permettre d'optimiser l'apprentissage des savoir-être.

L'élève vient apprendre les bases d'un métier. Deux types de formations : Certificat d'aptitudes professionnelles et Baccalauréat professionnel :

- Pour les élèves de CAP :

Les élèves proviennent en majorité du collège. L'hôtellerie-restauration est un nouveau domaine d'apprentissage. L'équipe pédagogique doit tenir compte du profil de ces élèves (structure familiale et parcours scolaire) afin de bien cibler la manière d'aborder les bases sur les savoir-être.

Un cours de technologie adapté permettra à l'apprenant de découvrir et d'avoir des bases sur les attitudes et comportements : faire des expérimentations par groupes au travers de mise en situations précises (vidéo et jeux de rôle), puis des exercices réguliers dans les séances de travaux pratiques.

- Pour les élèves de baccalauréat professionnel :

Ces élèves possèdent déjà un diplôme en hôtellerie-restauration. L'équipe doit faire une évaluation afin de définir les objectifs de remédiations des connaissances acquises. Elle doit se servir du vécu des élèves (les périodes de formation en entreprise, le travail saisonnier, les extras...) pour renforcer les bases du savoir-être.

Le cheminement d'une classe de baccalauréat professionnel (3 ans) sera le même que celui d'une classe de CAP.

Après l'apprentissage de ces bases, l'élève développera seul ces notions au cours de son expérience professionnelle et personnelle qu'il rencontrera dans sa vie.

La formation sur les pratiques éducatives familiales nous semble intéressante pour mieux connaître les significations des engagements mais aussi des désengagements des familles. Cela pour nous permettre d'envisager une/des rencontre(s) dans le but de travailler avec les parents sur des notions précises.

Une information nouvelle confrontée à une connaissance modifie le comportement d'une personne. Les élèves montrent une évolution positive plutôt assez faible. Cette réponse provient des questionnaires enseignants. Nous ne pouvons avoir une réponse précise à l'hypothèse : *Quels changements par rapport au début de la formation en termes de savoir-être ?* (peu de participation : 74 % sans réponse).

L'enquête élèves indique que 82 % d'entre eux changent leur comportement lorsqu'ils arrivent en entreprise. Nous supposons que les élèves prennent plus conscience des comportements et attitudes à adopter.

L'implicité des référentiels ne permet pas d'avoir une cohérence de l'ensemble des acteurs du lycée et donc de l'ensemble des lycées hôteliers : ce que montrent les différentes définitions des enseignants sur le savoir-être professionnel. Certains entretiens avec des professeurs ont confirmé cette constatation.

Une définition précise des savoir-être dans le référentiel permettra une « uniformisation » de l'apprentissage des comportements et attitudes professionnelles. Cette ligne de conduite commune laissera toujours la liberté dans la façon de les transmettre aux différents acteurs de l'école.

Ce travail quotidien de l'ensemble des enseignants fera peut-être apparaître de nouvelles manières d'enseigner, ainsi que la création de nouveaux outils.

10. BIBLIOGRAPHIE :

Ouvrages :

L'éducation peut-elle encore au cœur d'un projet de société ? De Philippe Meirieu et Pierre Frackowiak, Edition aube poche 2009.

Les saveurs du savoir discipline et plaisir d'apprendre de Jean Pierre Astolfi édition : ESF

Classes difficiles – des outils pour prévenir et gérer les perturbations scolaires de Jean-François Blin

Fiches de sciences de l'éducation de Guy Lapostolle et Béatrice Mabillon-Bonfils édition ellipse

La didactique en question de Laurence Cornu et Alain Vergnoux édition Hachette Education

« L'école contre les parents » de Daniel Gayet édition Institutue nationale de recherche pédagogique.

Sociologie du lycée professionnel d'Aziz Jellab édition : presse universitaire du Mirail (2008)

Sites Internet :

Le savoir, Wikipédia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Savoir>

Le savoir faire, Wikipédia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Savoir-faire>

Le savoir, le pouvoir et la formation: la transmission du savoir dans l'entreprise et ailleurs. Par Bruno Jarrosson :

http://books.google.fr/books?id=EMNzqANIG9YC&printsec=frontcover&dq=le+savoir&hl=fr&ei=o0g8TYncl4yq8AOrk9ztCA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=2&ved=0CCwQ6AEwAQ#v=onepage&q&f=false

Le savoir pratiqué: savoir et pratique du changement planifié Par Roger Tessier :

http://books.google.fr/books?id=ulK1q6iJfrgC&printsec=frontcover&dq=le+savoir&hl=fr&ei=o0g8TYncl4yq8AOrk9ztCA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CCcQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false

Savoir faire et pouvoir transmettre: transmission et apprentissage Par Denis Chevallier :

http://books.google.fr/books?id=q9U0ruu6DRkC&printsec=frontcover&dq=savoir&hl=fr&ei=rE48TZ63DI0p8QO02ITuCA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CCcQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false

Le savoir-être : <http://www.compagniedrh.com/definitions/savoiretre.php>

La Connaissance <http://fr.wikipedia.org/wiki/Connaissance>

L'enseignement, Wikipédia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Enseignement>

Qu'est-ce que l'enseignement ? Quelques conditions nécessaires et suffisantes de cette activité de Philippe Dessus : <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/37/13/46/PDF/rfp08.pdf>

Les 30 compétences de l'enseignant moderne d'après André de PERETTI, colloque de Florence, 1985, repris dans *Controverses pour l'éducation*, 1992 disponible sur <http://francois.muller.free.fr/diversifier/30compet.htm>

La pédagogie, Wikipédia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/P%C3%A9dagogie>

Triangle pédagogique, de Jean Houssaye disponible http://fr.wikipedia.org/wiki/Triangle_p%C3%A9dagogique

La représentation mentale http://fr.wikipedia.org/wiki/Repr%C3%A9sentation_mentale

Le savoir pratiqué: savoir et pratique du changement planifié Par Roger Tessier : http://books.google.fr/books?id=uK1q6iJfrgC&printsec=frontcover&dq=savoir&hl=fr&ei=v6pRTcP3GlyhQe6-NmSCQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=2&ved=0CC8Q6AEwAQ#v=onepage&q&f=false

Pour une théorie de la pédagogie: recherches contemporaines sur le savoir Par Clermont Gauthier :

http://books.google.fr/books?hl=fr&lr=&id=Vwx4zmISH28C&oi=fnd&pg=PA7&dq=le+savoir&ots=DwQ8lkmMwC&sig=Kj8PJAwj31W0IR_qc0r0sPo3uF8#v=onepage&q&f=false

Compétence (ressources humaines) : http://fr.wikipedia.org/wiki/Comp%C3%A9tence_%28ressources_humaines%29

Compétence ? Compétences ? : <http://fr.curriculum vitae.com/competences.html#aptitudes>

Pour aller plus loin sur la notion de compétences : <http://www.educnet.education.fr/bd/competice/superieur/competice/boite/pdf/t1.pdf>

Circulaire n°97-123 du 23/05/1997 adressée aux recteurs d'académie, aux directeurs des IUFM : <http://eduscol.education.fr/cid48005/mission-du-professeur-exercant-en-college-en-lycee-d-enseignement-general-et-technologique-ou-en-lycee-professionnel.html>

Comment développer sa compétence en développant celle des élèves ? par Henri Boudreault : http://www.meq.gouv.qc.ca/sections/viePedagogique/numeros/124/vp124_9-11.pdf

Du être au savoir-être par Henri Boudreault : <http://didapro.wordpress.com/>

La trilogie: information-connaissance-savoir par Rached Chebi : <http://www.edupartage.com/web/rached.chebil/blog/-/blogs/389645;jsessionid=298491891C492D7E9EA06CC6E5A033B3>

Les savoir-être demandé par la profession disponible : <http://www.accor.com/fr/groupe.html>

Les comportements attendus dans notre métier : fiches métier : <http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr/spip.php?article1445>

Annexe n°1 : Questionnaire élève :

QUESTIONNAIRE :

Dans le cadre d'une recherche conduite dans le cadre de la formation des professeurs à l'IUFM de Toulouse, nous vous sollicitons afin de mieux comprendre le fonctionnement des lycées hôteliers. Cette recherche est importante, nous vous demandons alors de répondre le aussi sérieusement et précisément que possible. Il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses. Ces questionnaires sont anonymes, les noms, les classes et les établissements ne sont pas divulgués.

Pensez-vous qu'il existe un écart entre *les savoirs-être de l'enseignement* que vous avez en cours, et les attentes des professionnels ?

Oui Non

Si oui lesquels ?

À votre avis, parmi les attitudes du tableau qui suit, quel, ou lesquels, savoirs sont travaillés dans votre formation ? (entourez le numéro)

Les attitudes professionnelles

HENRI BOUDREAU © 2004

<p>1 ACCEPTATION DE LA CRITIQUE  Être capable de recevoir des commentaires et des remarques dans le but d'améliorer son travail.</p>	<p>7 ESPRIT D'ÉQUIPE  Travailler avec les autres de manière solidaire en contribuant au travail de l'équipe par ses idées et ses efforts.</p>	<p>13 JUGEMENT  Décider, face à un ensemble de faits, des actions appropriées à poser.</p>	<p>19 RESPECT DE L'HORAIRE DE TRAVAIL  Tenir compte des prescriptions pour assurer une présence fonctionnelle à son milieu de travail de façon régulière et soutenue.</p>
<p>2 ASSIDUITÉ  Présence active régulière et soutenue à l'endroit où l'on a des obligations à remplir.</p>	<p>8 EXPRESSION ORALE  Utiliser la parole en adoptant un style et un ton adaptés à la personne et aux circonstances.</p>	<p>14 MAÎTRISE DE SOI  Être capable de faire face à des situations particulières, de faire preuve de sang-froid sans adopter une attitude trop émotive ou trop défensive.</p>	<p>20 RESPECT DE L'OUTILLAGE  Manipuler et ranger avec soin et selon les normes du fabricant et leur capacité, l'équipement, la machinerie et l'outillage.</p>
<p>3 AUTONOMIE  Se prendre en charge, selon ses responsabilités, de façon à poser des actions au moment opportun dans un contexte déterminé.</p>	<p>9 HYGIÈNE PERSONNELLE  Prendre soin de son hygiène corporelle.</p>	<p>15 ORGANISATION DU TRAVAIL  Préparer son travail de façon à satisfaire les exigences de qualité, d'efficacité et de l'échéancier.</p>	<p>21 RESPECT DES LIEUX DE TRAVAIL  Tenir compte des prescriptions d'utilisation et d'ordre des aires de travail.</p>
<p>4 COMMUNICATION  Utiliser un style, un ton et une terminologie adaptés à la personne et aux circonstances.</p>	<p>10 INITIATIVE  Proposer ou entreprendre un travail, soit pour son accomplissement ou son avancement, et en juger la qualité conformément aux règles de la profession.</p>	<p>16 PERSÉVÉRANCE  Fournir l'effort nécessaire afin de terminer et de réussir le travail demandé.</p>	<p>22 RESPECT DES RÈGLES  Tenir compte des prescriptions de la réglementation, des procédures administratives et des règles de fonctionnement.</p>
<p>5 DÉBROUILLARDISE  Réussir à résoudre un problème nouveau et imprévu en utilisant ses propres moyens conformément aux règles de la fonction de travail.</p>	<p>11 INNOVATION  Introduire de la nouveauté dans la résolution de problèmes.</p>	<p>17 PRÉVENANCE  Avoir le souci constant de la recherche de la qualité, aller au-devant des besoins et démontrer de la curiosité en regard des tâches du métier.</p>	<p>23 TENUE PROFESSIONNELLE  Adopter la tenue générale et le décorum conformes aux règles de la profession.</p>
<p>6 EFFICACITÉ  Avoir du discernement entre le service offert et les attentes du client, ses attentes personnelles, les attentes professionnelles et les conséquences économiques.</p>	<p>12 INTÉGRITÉ PROFESSIONNELLE  Réaliser son travail sans vouloir tromper, abuser, léser ou blesser les autres.</p>	<p>18 PROTECTION  Adopter un comportement sécuritaire pour soi et pour les autres.</p>	<p>24 VIGILANCE  Observer avec attention et de façon soutenue le déroulement de ses tâches de travail de façon à en contrôler le résultat attendu.</p>

Jugez-vous ses savoirs utiles ?

Oui Non

Pourquoi ?

Constatez-vous un changement de comportement de votre part lorsque vous êtes dans le milieu professionnel ?

Oui Non

Pour vous qui représente le mieux le savoir être ?

Le professeur vos parents la profession (ex : chef de cuisine)

Peut-elle avoir une influence sur votre futur ?

Oui Non

D'après vous, si les savoirs concernant les attitudes professionnelles sont importants, comment aimeriez-vous que cela soit enseigné ?

Qui devrait faire ce type de cours ?

Merci de m'avoir accordé un peu de votre temps

Cordialement
Vincent DUPUY
M2 Enseignement PIC
IUFM Toulouse le Mirail

Ce questionnaire restera anonyme, et si le résultat de ces études vous intéresse, il pourra vous être transmis, à votre demande.

Annexe n°2 : Questionnaire enseignant :

QUESTIONNAIRE

Dans le cadre de ma formation en Master 2 Enseignement à l'IUFM de Toulouse, je conduis une recherche ayant pour thème « **Comment enseigner le savoir-être dans un lycée hôtelier ?** ». Je me permets donc de vous solliciter afin de connaître vos pratiques. J'aimerais donc connaître votre avis et les différents moyens que vous utilisez dans votre établissement à travers ces quelques questions. Ce questionnaire est anonyme, vos réponses ne seront pas divulguées.

Avant de commencer les questions sur les pratiques professionnelles, pourriez-vous nous donner votre propre définition d'un *savoir-être* ?

Pensez vous que la transmission des savoirs être fait partie de votre métier ?

- Non, pas du tout Non, pas vraiment Oui, un peu Oui, totalement

Pensez vous que la transmission des savoirs être est importante ?

- Non, pas du tout Non, pas vraiment Oui, un peu Oui, totalement

Travaillez-vous sur les savoirs être dans vos cours ?

- Non, pas du tout Non, pas vraiment Oui, un peu Oui, totalement

Si vous en avez, quelles sont vos exigences en matière de savoirs être ?

Quels sont les points développés ?

Comment et par quels moyens développez-vous ces éléments ?

Qui? Enseignant technique ou enseignant générale ?

Avez-vous constaté une évolution positive par rapport à vos élèves :

Non, pas du tout Non, pas vraiment Oui, un peu Oui, totalement

Avez-vous constaté une évolution négative par rapport à vos élèves :

Non, pas du tout Non, pas vraiment Oui, un peu Oui, totalement

L'adaptez vous à niveau d'élève :

Non, pas du tout Non, pas vraiment Oui, un peu Oui, totalement

Quels sont les outils pédagogiques que vous utilisez ?

À quels moments les utilisez-vous ?

Jugez- vous les résultats ?

Insatisfaisant Peu satisfaisant Assez satisfaisant Très satisfaisant

Pourquoi ?

Quel type de re-médiation serait-il possible d'envisager

Je vous remercie pour votre précieuse collaboration
Cordialement

Vincent DUPUY
M2 Enseignement PIC
dupuy.vincent@gmail.com
IUFM Toulouse le Mirail

Pourriez-vous me le renvoyer à l'adresse mail indiqué.

Ce questionnaire restera anonyme, et si le résultat de ces études vous intéresse, il pourra vous être transmis, à votre demande.

**Annexe n°3 : Questions entretien téléphonique
Rachel Chantal :**

Questions entretien téléphonique Rachel Chantal :

1. *Pouvez me décrire comment en êtes vous arrivés à cela et depuis combien d'année exercez vous ?*
 - a. *Pouvez-vous me décrire votre parcours pour atteindre ce niveau de responsabilité*
 - b. *Depuis combien d'année exercez vous ?*
2. *Pourriez-vous me donner votre propre définition du « savoir être ».*
3. *Pensez vous que savoir-être, savoir-faire et savoir sont dissociés ou liés ?*
4. *Quelles différences faites-vous entre le savoir-être, un comportement, et une capacité ?*
5. *Il y a t il un lien entre savoir-être, un comportement, et une capacité selon vous ?*
6. *L'art du grooming : allure, démarche, maquillage, coiffure, quelle différence avec le savoir-être (vu sur le site internet et émission 7 à 8)*
7. *Concernant les savoirs être, Par qui pensez vous que sa transmission doit être faite ?*
8. *Comment faites vous vos formations ? (organisation, outils, méthode et contenu)*
9. *avez-vous des exigences en matière de savoir être lors de vos formations ?*
10. *(si oui) quelles sont-elles ?*
11. *Quels sont les notions, ou connaissances que vous exigez de vos stagiaires (pré requis)*
12. *Comment et par quels moyens contrôlez vous ces éléments (pré requis),*
13. *Ne peut-il pas y avoir dans le cadre de l'hôtellerie de luxe un blocage du développement personnel lorsque l'on connaît l'exigence des savoirs-être dans ce domaine ?*
14. *Avez-vous constaté une évolution positive ou négative chez vos stagiaires ?*
15. *Comment peut-on constater ou (contrôler) cette évolution ?*
16. *Comment réagissez-vous si une de vos règles n'est pas correctement suivie*
17. *En cas de non respect des règles, quels moyens seraient ils possible d'envisager ou de mettre en œuvre ?*
18. *Quels sont les outils pédagogiques que vous utilisez*
19. *À quels moments*

20. Comment (évaluez-vous) vos résultats ?

Au lycée :

21. Qui vous paraît la personne la plus approprié pour transmettre ces connaissances dans un lycée (prof pro ou général ou les 2, parents, ou professionnels ou autres)

22. Avez-vous un avis sur la manière dont elle est transmise en lycée hôtelier ?

23. Répond t elle à la demande de la profession ? (par rapport à la demande que vous pouvez avoir des palaces)

24. Pensez vous que les élèves des lycées hôtelier ont évolué (changement de mentalité, de voir les choses, dureté de la vie)

25. Avez-vous une idée de la manière dont celui-ci devrait être transmise en lycée hôtelier

26. Auriez-vous quelques conseils pour l'enseignement des savoirs-être en lycée hôtelier ?

27. Faites vous des interventions dans un lycée hôtelier ?

11. TABLE DES MATIERES

Introduction	7
PREMIERE PARTIE : REVUE DE LITTERATURE :	9
1. Revue de littérature :	10
1.1. Les aspects théoriques :	10
1.1.1. Définition du terme : savoir-être :	10
1.1.2. Quels savoirs-être : Les comportements attendus dans notre métier :	31
1.1.3. Les élèves de lycées professionnels aujourd'hui :	33
1.1.4. L'hôtellerie restauration :	41
1.1.5. Les professionnels :	43
1.1.6. Le lycée :	44
2. Problématique :	53
2.1. Les lacunes apparaissant dans ma revue de littérature :	53
2.2. L'absence de résultats concernant les lycées hôteliers :	53
3. Hypothèses de recherche :	54
DEUXIEME PARTIE : ECHANTILLONS DE L'ETUDE ET OUTILS UTILISES :	55
4. Méthodologie :	56
4.1. Échantillons de l'étude :	56
4.2. Types d'outils utilisés :	57
4.2.1. Observations des élèves :	57
4.2.2. Questionnaires élèves :	57
4.2.3. Entretiens avec les enseignants :	58
4.2.4. Questionnaires enseignants :	59
4.2.5. Questionnaire destiné aux professionnels :	59
4.2.6. Entretien avec Rachel Chantal directrice de Formaluxe :	59
4.3. Analyses envisagées :	61
5. Démarche analytique :	62

TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES RESULTATS ET REPONSE AUX HYPOTHESES :	65
6. Résultats :	66
6.1. Descriptifs : présentation des fréquences, des moyennes.....	66
6.1.1. Le questionnaire enseignant :	66
6.1.2. Le questionnaire élève :	74
6.1.3. Questionnaire dédié aux professionnels :	76
6.1.4. Analyse de l'entretien avec Rachel Chantal :	77
6.1.5. Observation des élèves :	82
6.1.6. Entretien avec les enseignants :	82
7. Interprétation des résultats en fonction de la revue de littérature :	83
8. Discussion des résultats en fonction de mes conceptions théoriques :	86
9. Conclusion.....	89
10. BIBLIOGRAPHIE :	93
Annexe n°1 : Questionnaire élève :	95
Annexe n°2 : Questionnaire enseignant :	98
Annexe n°3 : Questions entretien téléphonique Rachel Chantal :	101
11. TABLE DES MATIERES	104