



UNIVERSITÉ DE TOULOUSE

**École supérieure
du professorat
et de l'éducation**

Section hôtellerie - restauration



Master deuxième année

**« Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la
formation »**

Parcours « Service et Accueil en Hôtellerie Restauration »

**Faciliter l'apprentissage des élèves
dyslexiques dans le secteur de
l'Hôtellerie-Restauration**

Présenté par :

Anne-Fleur MULLER

Année universitaire : **2013 – 2014**

Sous la direction de : **Paul GERONY**



UNIVERSITÉ DE TOULOUSE

**École supérieure
du professorat
et de l'éducation**

Section hôtellerie - restauration



Master deuxième année

**« Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la
formation »**

Parcours « Service et Accueil en Hôtellerie Restauration »

**Faciliter l'apprentissage des élèves
dyslexiques dans le secteur de
l'Hôtellerie-Restauration**

Présenté par :

Anne-Fleur MULLER

Année universitaire : **2013 – 2014**

Sous la direction de : **Paul GERONY**

ÉVALUATION DU MÉMOIRE PROFESSIONNEL

Nom et Prénom : Muller Anne-Fleur

Date de la soutenance : 30 Juin 2014

TITRE	Faciliter l'apprentissage des élèves dyslexiques dans le secteur de l'Hôtellerie-Restaurant
DIRECTEUR DE MÉMOIRE	Paul Gérony

ÉVALUATION DU DOSSIER /10

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

SOUTENANCE ORALE /10

LANGAGES: <i>Élocution – regard – postures - aisance</i>	
SUPPORT INFORMATIQUE: <i>Qualité du diaporama – maîtrise du vidéoprojecteur</i>	
STRUCTURE: <i>Accroche et conclusion soignées – pas de résumé du mémoire – clarté – originalité - argumentation</i>	
CLARTÉ DE LA DÉMONSTRATION: <i>Lisibilité de la démarche – clarté du plan et du développement – réalisme du contenu - accessibilité</i>	
RÉPONSE AUX QUESTIONS: <i>Écoute – clarté – honnêteté - réactivité</i>	

ATTEINTE DES OBJECTIFS				
ÉVALUATION GLOBALE	TS	S	I	TI
	Note:			

MEMBRES DU JURY

NOM			
SIGNATURE			

« *L'écriture est la peinture de la voix, plus elle est ressemblante,
meilleure elle est.* »

Voltaire 1764

Remerciements

J'adresse mes remerciements aux personnes qui ont contribué à la création de ce mémoire.

Tout d'abord, à M. Paul Gérony, mon maître de mémoire, professeur à l'ESPE Toulouse Midi-Pyrénées. Il m'a donné les outils nécessaires à ma recherche afin d'enrichir mes connaissances et créer une base de donnée documentaire. Il m'a guidée dans mon travail et m'a aidée à trouver les solutions nécessaires durant ces deux dernières années.

Ensuite, à toute l'équipe pédagogique de l'ESPE Toulouse Midi-Pyrénées qui m'a permis de réaliser ce travail riche en expériences.

Puis, je remercie tous mes documentalistes occasionnels et les personnes qui m'ont apporté leur énergie durant la rédaction de ce mémoire :

le Docteur Jean-François Muller et Mme Véronique Muller pour la précision de leurs articles scientifiques qui m'ont permis de mieux comprendre le fonctionnement de la dyslexie et pour leur réactivité,

M Jean-Louis Potin, coordinateur « dys » dans le collège de la Robertsau à Strasbourg pour les ressources documentaires, les informations pratiques qu'il m'a donné et son regard professionnel sur la création des éléments de mon enquête de terrain.

Mme Marie Grandidier, formatrice de futurs professeurs intégrant des classes de « dys », pour sa disponibilité et la qualité des documents fournis.

Mme Véronique Resch, coordinatrice au centre du SARA / CREAI, pour sa documentation, ses conseils, son temps et ses relations.

Monsieur Thierry Bardin, vice président de la FCPE Strasbourg, pour ses conseils et sa participation.

Monsieur Lemerrier pour ses encouragements et son aide.

Mesdames Pistre et Arthur pour leurs encouragements durant les cinq dernières semaines de rédaction de nos mémoires.

Sommaire

Sommaire	8
Introduction	9
Partie 1 : Revue de littérature et système d'hypothèses	11
1 La dyslexie	12
2 Intégrer les dyslexiques aux moyens d'outils pédagogiques.	20
Partie 2 : enquête de terrain : exploration des outils et moyens pour aider les dyslexiques et le corps professoral face aux apprenants	34
1 Première piste de recherche: questionnaire professeur	35
2 Seconde piste de recherche : l'entretien	65
3 Élargissement de la recherche : étude sur les élèves.....	73
Partie 3 : validation du système d'hypothèses et préconisations.....	90
1 Validation du système d'hypothèse	91
2 Corps enseignant	94
3 Pour les élèves dyslexiques et non dyslexiques	96
Conclusion	115
Bibliographie	119
Table des annexes	122
Tables des figures	179

Introduction

La dyslexie est une pathologie courante qui touche environ 5% à 10% de la population, dont 2,5% de cas sévères selon Patrice Couteret.

Constamment, des recherches et des études sont effectuées dans le but de faciliter au maximum l'intégration de ces élèves en difficulté au sein des établissements scolaires.

Présentant personnellement de faibles troubles associés à cette pathologie, je me suis intéressée à son impact sur l'apprentissage en hôtellerie-restauration.

Ainsi, dans le cadre de ma future profession, mon intérêt s'est principalement porté sur les diverses aides et modalités d'apprentissage spécifiques aux dyslexiques dans le milieu de l'hôtellerie- restauration. C'est pourquoi, ce mémoire essaiera de montrer en quoi l'utilisation d'outils pédagogiques facilitant l'intégration des dyslexiques en milieux scolaire, peut être transférée dans le cadre de l'enseignement du restaurant en lycée professionnel.

Tout au long de la rédaction de ce mémoire, j'ai eu la chance de pouvoir élargir mes connaissances et de répondre à mes questionnements cités dans ce travail grâce à l'association SARAH/CREAI Alsace.

Ce travail tente de transférer ou de mettre au point un nouvel outil pédagogique ciblant les dyslexiques scolarisés dans nos filières d'Hôtellerie-Restauration. L'énergie qu'il demande se puise dans l'espoir d'un succès lié à la fusion des connaissances théoriques actuelles, de l'expertise pratique des contacts professionnels en milieu « dys » qu'il m'a été donné de rencontrer tout au long de ma recherche et de l'analyse des cas cliniques découverts sur le terrain au cours de mes enquêtes

Afin de répondre le plus minutieusement possible à ma problématique nous ferons dans un premier temps l'état des lieux de la dyslexie à travers une revue de littérature, puis nous mènerons une enquête de terrain afin d'analyser la perception de ce trouble au sein des établissements scolaires et nous évaluerons l'utilisation de certains outils avec des élèves dyslexiques et des élèves indemnes. Enfin, nous tenterons de tracer des pistes de préconisation dans les établissements pour aider ces élèves dans le secteur de la restauration.

Partie 1 : Revue de littérature et système d'hypothèses

La dyslexie est un trouble du système cognitif. Nous allons la définir et tenter de mieux la comprendre. Ce travail synthétise l'ensemble des recherches publiées dans la littérature scientifique, la presse professionnelle, la documentation associative, les études menées dans le cadre universitaire.

Nous avons veillé particulièrement à mettre en avant l'évolution des outils d'aides. Pour cela, nous sommes restés autant à l'affût des nouvelles technologies et de tous les éléments nécessaires à cadrer le thème de cette étude qu'à toutes les nouveautés permettant d'aider ces apprenants.

Afin d'affiner le plus minutieusement possible notre problématique nous analyserons d'abord ce qu'est la dyslexie - son fonctionnement, ce qu'elle implique et comment la repérer -, puis nous traiterons de l'intégration des élèves atteints par cette pathologie au moyen d'outils spécifiques.

1 La dyslexie

1.1 Définition de la dyslexie

La dyslexie est une maladie complexe interrogeant encore actuellement de nombreux chercheurs. Elle est dite multifactorielle, provenant soit d'un facteur génétique, soit d'un facteur environnemental.¹ Le dictionnaire Larousse (auteurs collectifs, 2006) la définit comme une « *difficulté d'apprentissage de la lecture et de l'orthographe, en dehors de toute déficience intellectuelle et sensorielle, et de tout trouble psychiatrique* ».

¹ RAMUS Franck, Laboratoire de sciences cognitives et psycholinguistiques, EHESS, CNRS, DEC-ENS, Paris, date non-communiquée, [En ligne]. Consultable sur : www.college-de-france.fr/media/stanislasdehaene/UPL6492430624141380998_Ramus_20121120Coll_gedeFrance.pdf

À celle-ci, nous pouvons ajouter la définition de la note technique des associations « Les Lavandes » et « CORYDIS »²: « Ensemble de difficultés durables d'apprentissages fondamentaux de la lecture, de l'orthographe chez un enfant ou un adulte présentant par ailleurs : un niveau intellectuel normal, sans troubles sensoriels ou perceptifs (audition, vue), sans troubles psychologiques primaires prépondérants durant les apprentissages initiaux, évoluant dans un environnement affectif, social et culturel normal, ayant été normalement scolarisé ».

Le symptôme de la dyslexie se caractérise comme un frein à l'apprentissage de la lecture au niveau de l'identification des lettres, des sons proches et du sens des mots (*ibid.*) L'individu a du mal à comprendre et à lire en même temps. Il a souvent besoin de lire plusieurs fois une phrase en se concentrant sur son sens. La simple action de lire les mots et de prononcer leurs sons ne lui permet pas de comprendre leur sens. Les automatismes de la lecture ne sont pas maîtrisés, c'est pourquoi le sujet dyslexique n'entend pas la forme sonore du mot mais sa décomposition. Il est alors incapable de comprendre son sens à la première lecture (Sprenger-Charolles, 1996).

Néanmoins, derrière la dyslexie, il ne faut pas cacher les difficultés scolaires d'un élève, comme le souligne Monique Plaza, docteur en psychologie à l'hôpital de la Salpêtrière et chargée de recherches au CNRS : « Troubles spécifiques, attention ne pas confondre avec paresse, déficience intellectuelle et difficultés psychologiques »³.

² CORIDYS : coordination des intervenants auprès de personnes souffrant de dysfonctionnement neuropsychologiques

³ PLAZA Monique, (date non communiquée), Les troubles spécifiques d'apprentissage du langage écrit : dyslexies et dysorthographies, p.4 (Docteur en psychologie, Hôpital de la Salpêtrière, Paris Chargée de recherches CNRS) [en ligne] disponible sur <http://www.coridys.asso.fr>

Certains individus utilisent la dyslexie comme explications aux maux de leur enfant.

Annie Laurent, pédopsychiatre au CHU de Grenoble, soutient également cette idée dans sa définition de la dyslexie : « Difficulté à acquérir la lecture à l'âge habituel, en dehors de toute débilité ou déficience sensorielle [...]. Ces troubles ne sont pas réductibles à des erreurs pédagogiques »⁴. Nous entendons bien ici aussi qu'il ne faut mettre sur le mot dyslexie tous les retards de lecture qui peuvent être liés à d'autres facteurs.

Le cerveau du dyslexique est différent de celui du non-dyslexique. D'après le neurologue Michel Habib, il se compose d'une quantité de matière grise supérieure qui se positionne de manière anormale et asymétrique : « le cerveau du dyslexique, loin de manquer de substance cérébrale, en particulier de cette « substance grise » qui contient l'origine des neurones, en possède en excès, un excès considérable puisqu'il s'agit de plusieurs millions de neurones supplémentaires ! »⁵.

Nous pouvons ajouter à ces définitions la notion de reconnaissance de ce trouble. En effet la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées, reconnaît le handicap cognitif. Comme nous le dit Véronique Resch, chargée de mission pour le CREA/SARAH, la reconnaissance des troubles « Dys » comme un handicap, a permis de faire évoluer les mentalités et le système

⁴ LAURENT A. (1995) *Les difficultés scolaires*. P3 [En ligne] disponible sur www.orthophonie.fr/dossiers/dys/difficultes_scolaires.doc >

⁵ HABIB Michel, (date non communiquée), *Le « Cerveau extra-ordinaire » : La dyslexie en question*. p.9 [En ligne] disponible sur <http://www.coridys.asso.fr>

scolaire.⁶ Elle décrit surtout les aides humaines qui ont été apportées pour aider ces personnes présentant un trouble « dys ».

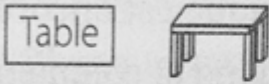
1.2 Le processus d'acquisition de la lecture

Ainsi, les scientifiques nous démontrent, que l'étude des troubles du langage écrit s'appuie sur la neuropsychologie et les sciences cognitives à travers la maîtrise du processus de croissance intellectuelle de l'individu. Le processus d'apprentissage de la lecture de la langue française chez un enfant se décompose en trois phases (Serre, Venel, 2005)

- La phase logographique permet l'acquisition de la lecture et de l'orthographe. Elle consiste à reconnaître les mots grâce à la vue. (Le lexique visuel correspond aux différents moments où l'enfant fait le lien entre un son et une lettre ou groupe de lettres écrites).
- La phase de la reconnaissance alphabétique (ou analytique) est le déchiffrage de la langue française par l'assemblage des sons. En d'autres termes, $B + A = BA$. L'enfant prend conscience de l'existence des graphèmes et phonèmes, il est alors capable de jongler avec les sons des mots.
- La troisième est dite orthographique. Il s'agit de la combinaison des deux phases précédentes. Ce sont les phases logographique et alphabétique cumulées, la reconnaissance automatisée d'un groupe de lettre et la création d'un lexique par l'enfant.

⁶ RESCH Véronique, Novembre 2013, Parole aux « dys », p.2 [En ligne] disponible sur : < http://www.creaialsace.org/Files/Other/Notes%20et%20Documents/Articles/N_210%20Parole%20aux%20DYS.pdf>

Figure 1 Les stratégies de lecture

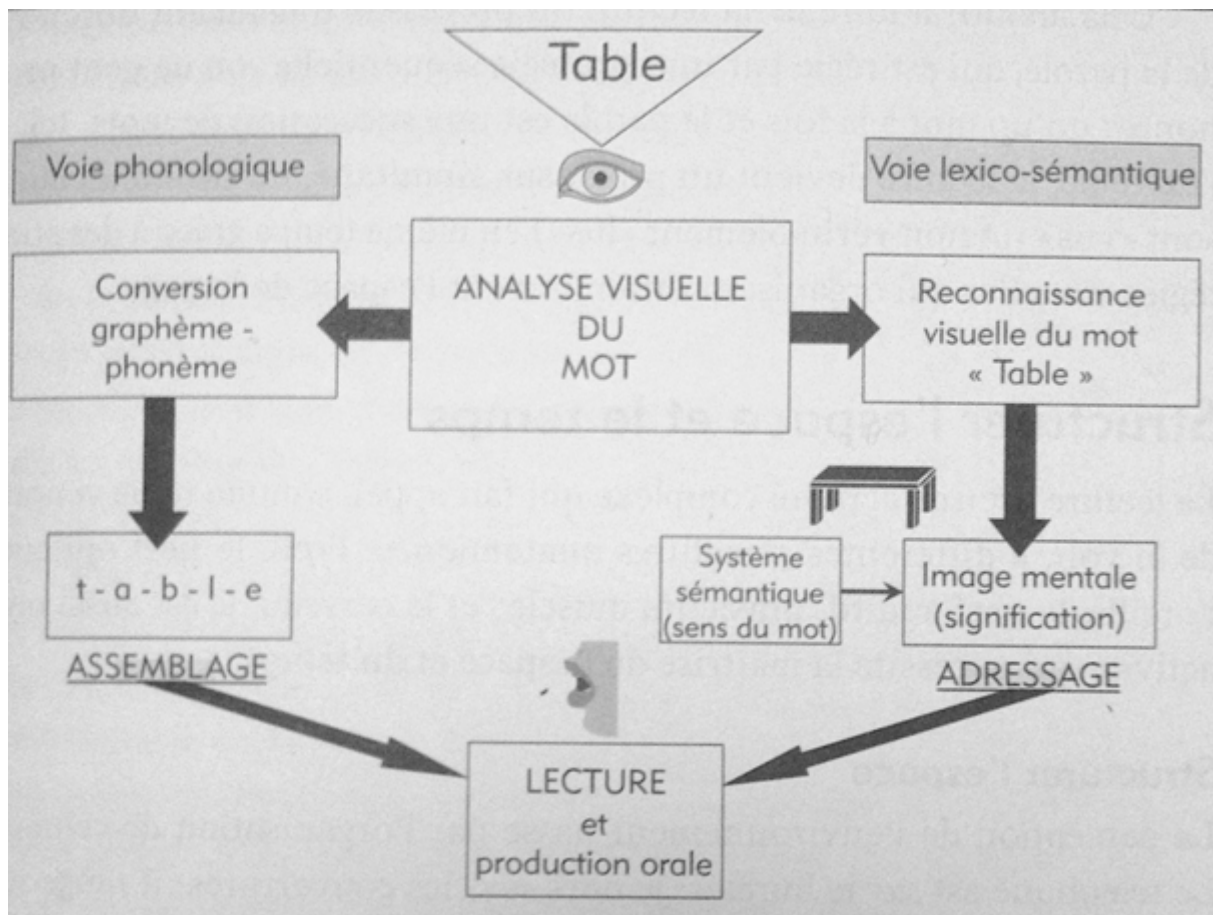
Stratégies	Techniques	Avantages	Inconvénients
Logographique	Reconnaissance globale des mots	Image mentale → compréhension 	Pas de généralisation <i>table</i> ✕ <i>talon</i>
Alphabétique	Identification de séquence de lettres	m-o-n → «mon»	Difficultés avec mots irréguliers <i>monde</i> ✕ <i>monsieur</i>
Orthographique	Reconnaissance automatisée d'un groupe de lettres	Efficace <i>monde</i> → <i>montée</i> <i>chapeau</i> → <i>galop</i>	Nécessite la vitesse pour comprendre

Source : Docteur Evelyne Pannetier, Comprendre la dyslexie

Deux mécanismes sont alors utilisées afin de lire et de transcrire ce que nous lisons (*ibid.*) :

- Le premier est celui de l'assemblage : jonction des sons afin de lire le mot. Elle provient de la phase alphabétique (ou analytique) de l'apprentissage de la lecture.
- Le second est l'adressage : le mot est directement stocké en l'état. Elle découle de la phase orthographique de l'apprentissage de la lecture.

Figure 2 Deux procédures de lecture: l'assemblage et l'adressage



Source : Docteur Evelyne Pannetier, Comprendre la dyslexie Les différentes formes de la dyslexie

La synthèse que fait Michel Gerentes⁷ de l'ouvrage de Francine Luissier et Janine Flessas nous permet de distinguer plusieurs formes de dyslexie :

- La « dyslexie profonde » (Coltheart & al., 1980, p 426), ou la « dyslexie dysphonétique » (Boder, 1973, p.663-68), ou la « dyslexie de type L » (Bakker, 1992, p.102-109), est appelée « dyslexie phonologique ». Elle se caractérise par la difficulté

⁷ Synthèse de l'ouvrage « Neuropsychologie de l'enfant – Troubles développementaux et de l'apprentissage » de F. Luissier et J. Flessas.

pour les enfants de traduire les graphèmes et les phonèmes. L'individu est capable de lire les mots qu'il a pu mémoriser et assimiler. Cependant il est très difficile pour lui de lire de nouveaux mots ; sa lecture est lente.

- La « *dyslexie de surface* » (Patterson & al., 1985, p.105-110), ou la « *dyslexie dyséidétique* » (Boder, 1973, p 663-673), aussi appelée « *dyslexie de type P* » (Bakker, 1992, p.102-109) se caractérise par un bon décodage des mots lorsqu'ils sont faciles à lire (syllabes régulières). Le souci majeur de cette dyslexie est que l'enfant ne mémorise pas l'orthographe des mots, il a donc des difficultés à comprendre leurs sens. Par contre, sa lecture est plutôt fluide.
- La dyslexie « *mixte* » (Apedys) est un amalgame de la dyslexie profonde et de la dyslexie de surface citées ci-dessus. L'individu ne mémorise pas bien l'orthographe et perçoit des difficultés à décoder les mots qu'il ne connaît pas. Sa lecture est lente d'une part et il ne comprend pas le sens des mots qu'il rencontre.
- La dyslexie « *visuo-attentionnelle* » (Apedys) se caractérise par les erreurs que l'enfant rencontre à travers des inversions de groupe de lettres et des troubles de la concentration. Celui-ci passe des mots, des groupes de mots ou des lignes entières lors de la lecture. Il invente les mots qu'il croit reconnaître. Les phrases n'ont alors plus de sens. Il confond fréquemment les lettres qui se ressemblent.

1.3 Le repérage de la dyslexie

Il est difficile de repérer une dyslexie qui est une pathologie souvent confondue avec de la paresse. C'est au cours du cycle primaire

qu'elle est le plus souvent détectée. Il ne faut pas confondre les difficultés courantes de la lecture et la dyslexie. Seulement 5% des enfants sont dyslexiques, soit 1 par classe en moyenne. Parmi eux, 1% constituent des cas sévères⁸.

Chaque enseignant doit être attentif aux signes lors des premières expériences de la lecture. Ils peuvent se manifester par la fatigue (malgré un sommeil respecté) par une activité à l'oral importante, par la lenteur, par le manque d'attention, par le copiage erroné, par les ratures ou par des changements de comportements liés à la fatigue⁹.

De plus, le Ministère de l'Éducation Nationale a mis en place en 1989 un système permettant de dépister les troubles de l'apprentissage chez élèves entrant en 6^e. Cette évaluation se réalise sous la forme de tests courts ciblant leur niveau en français et en mathématiques. D'après l'étude réalisée par la Direction de l'Enseignement Primaire, les élèves n'ayant pas réussi 75% des items sont considérés en échec scolaire dans la discipline évaluée : «Il y a un pourcentage de 6 à 9 % voire 10% d'élèves ne maîtrisant pas, selon les critères du Ministère de l'Éducation Nationale, les connaissances de base à l'entrée en sixième »¹⁰. Ces élèves sont majoritairement atteints de troubles d'apprentissages. Les troubles détectés sont liés au « dys ».

Pour finir, les élèves en difficulté scolaire ont tendance à s'orienter vers les filières professionnelles : suite au test réalisé en 6^{ème}, 87%

⁸ Couteret P. *Préconisation sur les dispositifs et moyens à mettre en œuvre à l'Éducation Nationale*, Professeur-Formateur, Centre National de Suresnes, date non communiquée (CNEFEI), [en ligne] disponible sur <http://www.coridys.asso.fr>

⁹ *ibid.*

¹⁰ *ibid.*

des élèves se dirigent vers un lycée professionnel ou un Centre de Formation d'Apprentis (CFA)¹¹.

1.4 Les troubles associés à la dyslexie

Il existe de nombreux troubles associés à la dyslexie : la dysorthographe, la dyscalculie, la dysgraphie, la dyspraxie, les troubles de l'attention, les troubles émotionnels... Dans le cadre de ce mémoire nous allons nous focaliser sur deux d'entre eux : l'attention et l'orthographe.

Il s'agit de freins à la compréhension de ces étudiants. En effet, la dysorthographe touche le processus d'apprentissage de l'écriture : « confusion auditive, omissions ou ajouts de lettres, inversions de lettres ou de syllabes » (Jumel, 2011, p.16). Les troubles émotionnels quant à eux interviennent au niveau comportemental de l'individu. Ils sont répertoriés dans la CIM 10 ¹² (troubles obsessionnels, hyperactivité, tics etc.). Ils représentent de réels freins surtout pour la concentration et l'apprentissage de l'élève dyslexique. (ibid.)

2 Intégrer les dyslexiques aux moyens d'outils pédagogiques.

2.1 Les structures spécifiques

Les cas sévères d'enfants dyslexiques sont aujourd'hui pris en charge par l'Éducation Nationale au sein d'unités spéciales d'enseignements : les ULIS (Unités Localisées pour l'Inclusion Scolaire). Dans ces unités, la personne en charge de l'adaptation de l'enseignement est le

¹¹ ibid.

¹² Classification internationale des maladies, version 10

coordonnateur. L'une de ses missions est d'accompagner l'élève dans son projet pédagogique dont il assure la transition dans l'enseignement supérieur général ou technologique. Dans le cas de lycées professionnels, l'ULIS rend accessible la formation aux élèves (Ministère de l'Éducation Nationale, 11 février 2005 et 15 juillet 2010).

Aussi, Les RASED¹³ sont présents pour aider les enfants atteints de troubles spécifiques comme la dyslexie. Ce sont surtout des psychologues et des professeurs des écoles spécialisées (MEN, 2011). Ces unités ont aussi pour mission de participer au repérage et au dépistage précoce de la dyslexie. (Habib et Rey, 2000).

2.2 Les outils utilisés ayant un impact sur les dyslexiques

Dès lors, il est légitime de s'interroger sur les éléments simples qui peuvent être mis en place afin d'aider l'enfant dyslexique à la maison comme dans le milieu scolaire.

2.2.1 Transmission et compréhension

Selon Corinne Neuhart, coordonnatrice du groupe de recherche sur la dyslexie, les élèves concernés par cette pathologie ont du mal à se concentrer. D'après elle, il est nécessaire de faire régner le calme durant des exercices qui requièrent de la concentration. Par ailleurs, lire à voix haute les consignes d'un exercice écrit faciliterait sa compréhension. Il est alors important de jouer sur la double utilisation de l'oral et de l'écrit. Ce processus peut être compliqué à mettre en place dans le cadre scolaire si plusieurs élèves présentent une dyslexie. L'enseignant ne pourra pas faire lire à chaque élève la consigne à voix haute. Il pourra par contre, utiliser l'oral en prononçant cette consigne. Il est plus simple pour un élève de lire lui-même afin de mieux comprendre le sens des mots à l'oral.

¹³ Réseaux d'aides spécialisées aux élèves en difficulté.

Jouer sur le côté ludique, inventif et original permet aux élèves dyslexiques de trouver du plaisir dans l'apprentissage. Certains procédés pédagogiques existent : le jeu, le chant, les mimes, le théâtre, le jeu du corbillon, le jeu du pigeon vole, l'exercice avec discrimination sonore, le travail sur les logatomes et les non-mots. Ce sont des exercices qui permettent d'analyser les sons et les constructions de mots. Ces procédés pédagogiques mériteraient certainement d'être approfondis dans le cadre de l'enseignement de l'hôtellerie-restauration.

Afin de vérifier le seuil de compréhension d'élèves dyslexiques, il est possible de les questionner oralement. Ils doivent être capables de remplir un texte à trous avec peu de mots ou un questionnaire à choix multiples (Neuhart, 2011).

La neuro-pédiatre Evelyne Pannetier propose des outils pour que les enfants dyslexiques progressent en lecture. Il est selon elle important de leur faire prendre conscience de leur façon de prononcer les mots. Pour cela il existe des entraînements simples. Par exemple, amener l'enfant à se placer devant un miroir et à identifier les mouvements de sa bouche (Pannetier, 2011, p140).

Par ailleurs, il existe également des outils TICE (Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement), tel que le stylo numérique¹⁴, qui aident les élèves à transcrire numériquement ce qu'ils écrivent et, sans fautes. Le professeur reçoit alors la copie corrigée et l'enfant progresse dans ses apprentissages avec plus de facilité. La copie est alors imprimée sans faute pour que l'élève puisse travailler sur un support lui permettant de progresser et de mémoriser les bonnes orthographes des mots.

¹⁴ PLESSIET Frédérique, Test de stylos numériques [en ligne]. Disponible sur :<
http://blog.crdpversailles.fr/ressourcesdysgarches/public/PDF/test_des_stylos_numeriques.pdf

On peut également demander à ces individus de dessiner ou schématiser leurs lectures afin de s'assurer qu'ils les comprennent (Reid et Green, 2007, p.37 ; p.46). C'est exactement ce que nous explique Evelyne Pannetier en les incitant à transférer la lecture en tableaux, dessins ou schémas (Pannetier, 2007, p. 148).

Ainsi, deux axes sont à mettre en évidence. Il s'agit d'abord de l'importance de l'expression orale. Elle permet aux élèves à travers de simples ateliers de se faire comprendre (théâtre, raconter une histoire, résoudre des problèmes de vie de classe en petits groupes). Ensuite, la pluri-sensorialité est une méthode qui ajoute aux informations transmises par les sens la focalisation de l'attention sur un élément connu. L'individu est capable de faire le lien entre ce qu'il perçoit avec ce qu'il a déjà acquis. (Habib et Rey, 2000, p.22-24).

2.2.2 L'évaluation de l'élève lui-même et de l'enseignant

La question de l'oralité et de l'évaluation se pose également ici. Il est très difficile d'évaluer uniquement les élèves à l'écrit, surtout dans une matière comme le service et la commercialisation pour lequel une partie de l'apprentissage s'appuie sur des listes de mots dont l'orthographe et la prononciation sont complexes. Pour les aider, il est probablement nécessaire d'agir sur le développement de l'« accès lexical » des élèves. Par exemple, certains spécialistes proposent la reconnaissance visuelle (photos), la création d'histoires autour d'un sujet ou encore rassembler les mots de même famille pour mieux améliorer leur développement cognitif (E. Pannetier, 2011, p140). L'utilisation de l'évaluation formative pour l'élève et l'enseignant est parfaitement adaptée dans ce cas. Elle permet de vérifier le degré d'acquisition d'une notion en passant par le questionnement oral. Cette forme d'évaluation ne suscite pas une note. Cependant, dans le cas où l'élève est dyslexique, l'enseignant peut être amené à utiliser cette forme d'évaluation.

De plus, l'Éducation Nationale rappelle qu'il est important de varier les supports pédagogiques lors de la transmission d'une part mais aussi au cours de son évaluation : « L'enseignant veille à ce que les situations d'apprentissage qu'il propose soient suffisamment variées pour permettre aux élèves d'exercer leur compréhension et de manifester les compétences qu'ils ont acquises, en dépit de leurs difficultés », (MEN, 7 février 2002). Par conséquent, cette variation des supports pédagogiques augmente l'intérêt que les élèves dyslexiques portent à la matière et les baisses attentionnelles de l'enfant sont moins nombreuses. Pour cela, les enseignants sont encouragés à utiliser les icônes et schémas (sur la copie ou en projection), les supports audio, le tableau, la possibilité d'intégrer un QCM. Il est pertinent d'alterner les réponses sous forme de tirets et de paragraphes pour les évaluer. Ainsi, l'élève reste attentif lors de l'interrogation (MEN, 7 février 2002 et E. Pannetier, 2011, p148). Il est judicieux de limiter les réponses sous forme de rédaction trop longue en fonction du niveau de classe.

Il existe aussi un processus nommé « l'auto-évaluation » (Reid et Green, 2007, p.22). Il permet à l'individu de se reconcentrer en amont : « Quel est mon but ? » (ibid.), au cours : « Est-ce que j'y arrive ? » (ibid.), et en aval d'un exercice : « Ai-je été efficace ? Ai-je atteint mon but ? » (ibid.). Il doit procéder par auto-questionnement afin de vérifier son niveau de compréhension. Ainsi, il n'a pas d'autre choix que de reprendre le fil de ses pensées. L'enseignant utilise ici l'évaluation formatrice. Cette forme permet à l'individu de s'auto-évaluer à l'aide de grilles de compétence. Elles peuvent être utilisées pour vérifier l'acquisition d'une notion, d'un geste technique ou encore d'une procédure.

Enfin, le Ministère de l'Éducation Nationale vient en aide aux personnes atteintes de troubles des apprentissages : « La reconnaissance de la dyslexie comme un handicap donnant droit à

des aménagements scolaires est plus ancienne, puisque les dispositions spéciales pour les examens ont été étendues aux élèves dyslexiques » (MEN, 30 août 1985)¹⁵. Un tiers-temps est accordé durant les examens écrits et pour les préparations des oraux. De plus, le droit d'utiliser un ordinateur contenant un logiciel de traitement de texte et d'un correcteur orthographique peut être octroyé à l'élève. L'académie de Montpellier propose d'aider les élèves dyslexiques en mettant en place un projet d'accueil individualisé. Son but est d'«inventer » avec l'entourage du dyslexique les meilleurs outils. On y trouve un aménagement de l'emploi du temps scolaire de l'enfant, la mise en place d'un projet pédagogique personnalisé, une aide unique en fonction de ses besoins comme lui envoyer à l'avance le contenu de l'ensemble des cours de l'année, lui proposer les documents en double pour qu'il puisse surligner, ou encore lui autoriser l'utilisation des outils de reproduction.

2.2.3 Les aides spécifiques

Il peut arriver que l'élève ai besoin d'aide spécifique nécessitant l'intervention d'une personne spécialisée. Ces personnes peuvent ne pas appartenir à l'éducation nationale et agir pendant le temps scolaire. Les professionnels de la santé et du paramédical qui exercent dans le secteur privé comme les orthophonistes par exemple.

¹⁵ Note de service DESCO/A3/ChR/n°483 aux Recteurs d'académie concernant " la prise en compte des candidats aux baccalauréats général et technologique invoquant un handicap afin de demander un aménagement particulier lors des épreuves de l'examen ", il est notifié que "En particulier la dyslexie et la dysorthographe figurent sur la liste des handicaps et maladies dressées par le Décret n° 93-1216 du 4 novembre 1993 " (éditions du CTNERHI).

L'existence de PAI (plan d'accueil individualisé) pouvant être mis en place pour accueillir l'élève dans les meilleures conditions possibles¹⁶. Il est proposé à la demande des familles et du chef d'établissement. Il va ensuite être mis en place par la communauté éducative, et le médecin scolaire. C'est lui qui va analyser les besoins de l'élève. Il présente trois buts différents :

- Premièrement, il permet d'aider l'apprenant grâce à un regard médical dans son établissement.
- Deuxièmement, si l'élève ne peut pas assister à certains enseignements, le PAI prévoit de l'aider afin de rattraper ce qu'il a manqué
- Troisièmement, il permet de prévenir l'ensemble de la communauté éducative en ce qui concerne les démarches à suivre en fonction de chaque élève ayant un PAI.

Selon Véronique Resch, nous retrouvons parmi les aides : les auxiliaires de vie scolaire, les accompagnements spécifiques et individualisés. Elle nous explique également les aides techniques apportées par la loi de 2005 sur la reconnaissance des troubles du système cognitif comme handicap. Elle met en avant les aides concernant les aménagements des horaires et des conditions d'études mais aussi les outils informatiques permettant d'aider ce public spécifique¹⁷.

¹⁶ Sandrine Broussouloux, Valérie Capuano-Delestre, Dr Pascale Gilbert, Dr Brigitte Lefevre, Frédérique Lefèvre et Dr Jeanne-Marie Urcun. Troubles « dys » de l'enfant, guide ressources pour les parents. INPES (institut national de prévention et d'éducation pour la santé)

¹⁷ RESCH Véronique, Novembre 2013, Parole aux « dys », p.2 [En ligne] disponible sur : < http://www.creaialsace.org/Files/Other/Notes%20et%20Documents/Articles/N_210%20Parole%20aux%20DYS.pdf>

2.3 Les derniers outils et moyens connus : actualisation des données, nouvelles tendances

Nous rencontrons des évolutions régulières dans la proposition d'outils et de moyens permettant d'aider les dyslexiques. Les professionnels du secteur proposent de nouvelles polices d'imprimerie ou de visualisation sur les écrans informatique, de nouvelles technologies de l'information et de la communication et des créations diverses. Nous allons détailler les nouveaux outils existant en sélectionnant ceux qui pourraient être utilisés dans le cadre de l'enseignement.

2.3.1 Les polices accessibles

Plusieurs types de polices de caractères ont été créées afin de faciliter la lecture et la compréhension des personnes atteintes de troubles dyslexiques.

2.3.1.1 « Opendyslexic » et « Auxilidys »

Christian Boer (designer, graphiste, Néerlandais) a inventé en 2010 au cours de ses études une police baptisée Auxilidys. Il la présente dans son mémoire de recherche de fin de cursus scolaire, il invente une nouvelle police et publie un livre qu'il rédige grâce à elle. C'est avec cette expérience qu'il décide de commercialiser sa police : dyslexie.¹⁸¹⁹

Ce mémoire est écrit dans la police Opendyslexic. Cette police a été créée par Aberlardo Gonzales dont le but était de donner un accès à une police open source, c'est à dire gratuite facilitant la lecture des personnes dyslexiques.

¹⁸ Auxilidys. Un peu d'histoire : la dyslexie... . Source : auxilidys.fr [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.auxilidys.fr/Un-peu-dhistoire/>>

¹⁹ Martijn Van Tol. Invention néerlandaise : un alphabet pour les dyslexiques. Source : studio graphic design. [En ligne]. Disponible sur : <http://sites.rnw.nl/pdf/dyslexia/RNW_FR.pdf>

Figure 3 : OpenDyslexic uses unique letter shapes, to help prevent confusion. Source: OpenDyslexic.org

Gill Sans	rn m	MW	dpqb	lllijj
Verdana	rn m	MW	dpqb	l1IijJ
OpenDyslexic	rn m	MW	dpqb	l1liijJ
Times	rn m	MW	dpqb	llIijJ
Helvetica	rn m	MW	dpqb	l1liijJ

Cette police permet d'augmenter l'espace entre les lettres et les mots, et redessine la forme de certains caractères afin de faciliter la reconnaissance des lettres : « Les parties inférieures plus grasses des lettres aident l'œil à s'orienter, pour que les dyslexiques identifient plus rapidement de quelle lettre il s'agit et pour que les lettres leur paraissent moins se mélanger en désordre. Le développeur assure aussi que ces formes uniques des lettres diminuent l'impression de confusion. »²⁰ . Elle se base sur une police en libre accès qui se nomme : « Bitstream vera sans ».

Figure 4: caractère modifié pour empêcher l'effet miroir. Source: <http://www.ressources-ecole.net/spip/spip.php?article4>



²⁰ Rachael Peterson. OpenDyslexic : une police de caractères conçue pour faciliter la lecture. Science et technologie, 1 février 2014. [En ligne]. Disponible sur : <http://www.contrepoints.org/2014/02/01/155330-opensdyslexic-une-police-de-caracteres-concue-pour-faciliter-la-lecture-2>

Nous constatons en observant la figure 4, que certaines parties des lettres sont plus épaisses. Il est plus facile grâce à ce processus de reconnaître les lettres. De plus, dans son article, Rachael Peterson nous explique que c'est un logiciel « Glyphs » qui a permis au créateur Abelardo Gonzales de créer la police. Depuis, elle a été utilisée par plusieurs entrepreneurs afin d'accéder à n'importe quelle page internet lors de l'ouverture du navigateur (plug-in : dyslite)²¹.

Le 29 janvier 2012, les fondateurs d'Opendyslexic ont créé une page sur facebook afin de prévenir les utilisateurs des nouveautés. Cette page offre un espace d'échange au sein de la communauté dyslexique présente sur le web 2.0. Ils peuvent faire part de leurs expériences et de l'utilisation des nouveaux produits aidant leur insertion sur internet.

2.3.1.2 Les polices utilisées au service de la technologie (ordinateurs, tablettes, Smartphones).

Navidys est un navigateur disponible sur tablettes offrant une police facilitant la lecture des dyslexiques. Michel Dardol le concepteur de ce navigateur (concepteur développeur pour IOS et machintosh) utilisent la police : « Auxilidys » (police créée par Christian Boer) comme base. Cette application est payante. Elle permet entre autres de régler la taille des caractères pour une lecture plus personnalisée. De plus, le lecteur peut choisir l'espacement entre chaque lettre et entre chaque ligne.²² Nous retrouvons ces outils gratuitement directement en lien avec la police opendyslexic comme cité dans le paragraphe précédent.

²¹ *ibid.*

²² Michael Darol. Navidys disponible sur l'App store. 14 avril 2013. [En ligne]. Disponible sur :< <http://michael-dardol.tumblr.com/post/47971859269/navidys-disponible-sur-lapp-store>>

La police Opendyslexic est désormais disponible sous la forme de navigateur, gratuitement, sur Smartphones et tablettes par l'intermédiaire d'application à télécharger. C'est sous la forme d'un navigateur utilisant tous les caractères de la police qu'elle se présente. Une fois installée, la page internet s'ouvre et l'ensemble des sites internet sont transcrits en écriture Opendyslexic. Pour le moment elle est payante en ce qui concerne les ordinateurs.²³

Autrement dit, la police « Auxilidys » de Christian Boer est payante, tandis que celle de Abelardo Gonzales, « Opendyslexic » est gratuite.

2.3.2 L'appareillage numérique

L'appareillage numérique se diversifie sur le marché de l'électronique. Ces nouveaux outils peuvent s'avérer être une aide précieuse pour aider les dyslexiques. Nous allons étudier des outils pouvant être utilisés durant un cours théorique ou pratique.

2.3.2.1 Les tablettes

L'arrivée des tablettes numériques est un support permettant de mener des études. Elles tentent de montrer l'efficacité de leur utilisation sur des personnes dyslexiques. Des chercheurs tel que Mattews H. Schneps (directeur du laboratoire pour l'apprentissage visuel au Harvard-Smithsonian Center for Astrophysics) et Jenny M. Thomson (professeur agrégé d'Harvard Graduate School of Education, enseigne dans le domaine des difficultés d'alphabétisation) mènent des études concernant les moyens de rendre plus facile la lecture pour des personnes souffrant de troubles du système cognitif comme la dyslexie. La dernière, tend à mettre en évidence, l'aide des outils

²³ Rachael Peterson. OpenDyslexic : une police de caractères conçue pour faciliter la lecture. Science et technologie, 1 février 2014. [En ligne]. Disponible sur : <<http://www.contrepoints.org/2014/02/01/155330-opendyslexic-une-police-de-caracteres-concue-pour-faciliter-la-lecture-2>>

de lecture numérique par rapport au support papier²⁴. Elle a été réalisée sur 103 participants composés de personnes de sexes masculin et féminin. L'ensemble des participants étaient élèves dans le secondaire et présentaient des troubles de la lecture et de la concentration. Grâce à l'expérience de la lecture sur tablette, les résultats prouvent que les personnes ayant des difficultés lisent plus vite qu'à l'ordinaire (sur un support papier) et comprennent mieux le sens de leur lecture²⁵.

2.3.2.2 Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (les TICE)

Une étude récente explique que les jeux vidéo peuvent aider les dyslexiques dans le processus d'assimilation de deux éléments associatifs (par exemple une stimulation visuelle et une stimulation auditive). Cette découverte faite par des chercheurs anglais, se positionne sur un groupe de dyslexique : ceux qui ont des troubles de l'attention assimilés à leur dyslexie²⁶. L'enquête conclut sur les bienfaits de ces jeux afin d'entraîner les personnes atteintes de ces troubles.

24 Matthew H. Schneps, Jenny M. Thomson, Chen Chen, Gerhard Sonnert, Marc Pomplun. E-Readers Are More Effective than Paper for Some with Dyslexia. Source : Plos one. [En ligne]. Disponible sur :

<<http://www.plosone.org/article/info%3Adoi%2F10.1371%2Fjournal.pone.0075634>>

25 *ibid*.

26 Nathalie Szapiro. Des jeux vidéo d'action au secours de certaines dyslexies ? Source : e-santé.fr, 24 février 2014. [En ligne]. Disponible sur : <<http://www.e-sante.fr/jeux-video-action-seours-certains-dyslexies/breve/20717>>

Ce travail nous a permis de comprendre dans un premier temps ce que signifiait le terme « dyslexie » et comment fonctionnait le système cognitif d'un élève atteint de ce trouble. Puis, nous avons identifié les différentes manifestations de cette pathologie que tous les enseignants sont susceptibles de rencontrer au cours de leur carrière. Les troubles qui y sont associés représentent souvent un réel frein à l'apprentissage et à la compréhension des enseignements. Par ailleurs, nous nous sommes intéressés aux méthodes de dépistage de la dyslexie mis en place par le Ministère de l'Éducation Nationale. Nous avons également cherché à mettre en évidence l'infrastructure des unités spécialisées et des espaces d'accueil disponibles pour les élèves dyslexiques. Nous avons identifié les principaux outils pédagogiques visant à faciliter le processus de compréhension des enseignements. Pour finir, nous avons tenté de rassembler les éléments facilitant leur évaluation dans le système scolaire.

Afin de répondre au mieux à notre problématique : en quoi l'utilisation d'outils pédagogiques facilitant l'intégration des dyslexiques en milieux scolaire, peut être transférée dans le cadre de l'enseignement du restaurant en lycée professionnel, nous avons mis au point un système d'hypothèse de recherches.

L'hypothèse générale :

- Les outils mis à disposition des dyslexiques dans le milieu scolaire s'appliquent également en hôtellerie-restauration.

L'hypothèse alternative :

- Les outils mis à disposition des dyslexiques dans le milieu scolaire ne s'appliquent pas en hôtellerie-restauration.

L'hypothèse opérationnelle :

- Les outils permettant d'intégrer les dyslexiques en hôtellerie-restauration facilitent la compréhension et

l'apprentissage des élèves dyslexiques dans le cadre d'un cours de technologie restaurant.

L'enjeu des recherches engagées ici se situe principalement dans le transfert et la création d'outils pédagogiques. En relation avec l'association SARAHA/CREAI Alsace, à travers des observations de terrain et la mise en place d'un questionnaire de recherches, j'ai pu mettre en place un guide d'entretien permettant de mieux cibler l'avancée des actions menées par les professionnels. L'objectif principal de ce mémoire est de chercher à évaluer les besoins, les problèmes et solutions des dyslexiques dans le milieu scolaire et plus précisément dans la filière de l'hôtellerie-restauration.

Partie 2 : enquête de terrain : exploration des outils et moyens pour aider les dyslexiques et le corps professoral face aux apprenants

Cette partie nous permet de chercher dans les établissements scolaires, chez les professionnels de la santé ou dans différents organismes sensibilisés aux problèmes que pose la dyslexie, en quoi les outils pédagogiques utilisés en habituellement milieu scolaire classique pour faciliter l'intégration des dyslexiques, peuvent être transférés dans le cadre de l'enseignement du restaurant en lycée professionnel. Elle se base sur une triple enquête de terrain.

La première concerne les professeurs de restaurant. Pour cela nous avons choisi de réaliser un questionnaire visant à faire l'état des lieux de leur connaissance de la dyslexie.

La seconde enquête se tourne vers les avancées de l'aide aux dyslexiques. Elle est menée sous forme d'entretiens dans des secteurs plus généraux et des organisations spécifiques.

Dans la troisième nous avons ciblé les élèves. Nous avons créé des tests à leur intention. Le but est de découvrir si les outils pour les dyslexiques peuvent s'appliquer dans les matières concernant le restaurant et s'ils s'avèrent efficaces pour aider les non dyslexiques.

1 Première piste de recherche: questionnaire professeur

La première piste de recherche se focalise sur les professeurs de restaurant en France dans les établissements professionnels et technologiques de l'Éducation Nationale.

1.1 Création du questionnaire: méthodologie de construction

Le but de ce questionnaire est de mesurer le niveau de connaissance et de sensibilité sur l'échantillon d'enseignants que nous allons interroger. Nous voulons obtenir des données chiffrées. Nous avons

donc procédé à une étude quantitative. Mais nous voulons aussi mieux comprendre le comportement des professeurs face à des élèves dyslexiques et essayer de mesurer leurs stratégies pédagogiques face à ce public particulier. Elle est donc également qualitative.

L'objectif de cette enquête sera donc de décrire :

- Quel est le public enseignant visé ? (âge, niveau de diplôme, formation ESPE)
- Quel est son degré de connaissance de la dyslexie ? (connaissances basiques, définition)
- Combien de personnes ont pris en charge des élèves dyslexiques ? (nombre)
- Comment le panel enseigne face à ces élèves ? (modification des méthodes d'enseignement, recherche d'information sur le profil des apprenants)
- Comment les informations concernant les élèves atteints circulent dans les lycées ?
- Quelles actions les professeurs mettent-ils en place pour se renseigner sur ces troubles cognitifs ?

L'information est collectée par la réponse à un questionnaire informatique diffusé par e-mailing. Nous cherchons ici à recueillir des données alphanumériques qui nous permettront de faire un état des lieux le plus proche de la réalité.

(cf. annexe 1 : questionnaire professeurs)

1.2 Choix du panel de distribution du questionnaire

Nous avons choisi de sélectionner des professeurs de lycées technologiques et professionnels. Pour cela, nous avons utilisé un carnet d'adresse personnel et envoyé le questionnaire à des

professeurs de restaurant dans les régions : Midi Pyrénées, Alsace, Centre, Languedoc Roussillon, Rhône Alpes, Île-de-France, Aquitaine et Bretagne. Pour étendre l'échantillon, nous avons demandé à chaque personne visée initialement de diffuser le questionnaire à leurs connaissances via leur carnet d'adresses personnel en restreignant leurs envois aux seuls professeurs de restaurant (lycée professionnel) et de restaurant / hébergement (lycée technologique).

De cette manière, nous avons pu recueillir des résultats recouvrant une bonne partie de la France. Rappelons que l'enjeu était de fixer quantitativement, pour l'année 2013-2014, le niveau de connaissance des professeurs en ce qui concerne la dyslexie.

1.3 Réception et dépouillement du questionnaire

Parmi les applications qu'offre « Google », outre le moteur de recherche bien connu, il en est une qui se nomme « Google Drive ». Elle permet d'administrer des questionnaires en ligne, en présentant au questionné une interface visuelle agréable et au questionnant un résultat sous forme de données agglomérées et semi-exploitées récupérables dans un tableur.

Le questionnaire a été créé aux alentours du mois de décembre et nous avons laissé sa diffusion s'opérer jusqu'au mois de mai soit six mois. Grâce à ce laps de temps, nous avons pu recueillir 54 réponses. Elles photographient un territoire relativement large sur une importante partie de la France.

La partie « exploitation » du logiciel nous a permis de concevoir un ensemble de diagrammes et de tableaux qui nous servira à analyser et à interpréter les résultats obtenus.

1.4 Résultats et interprétation des réponses du panel

Après avoir mis le questionnaire en ligne, nous avons réceptionné les réponses entre le 16 février et le 24 mai 2014, date à laquelle nous avons clos le site internet. Le questionnaire est donc resté ouvert durant 97 jours. Nous avons recueilli 54 réponses.

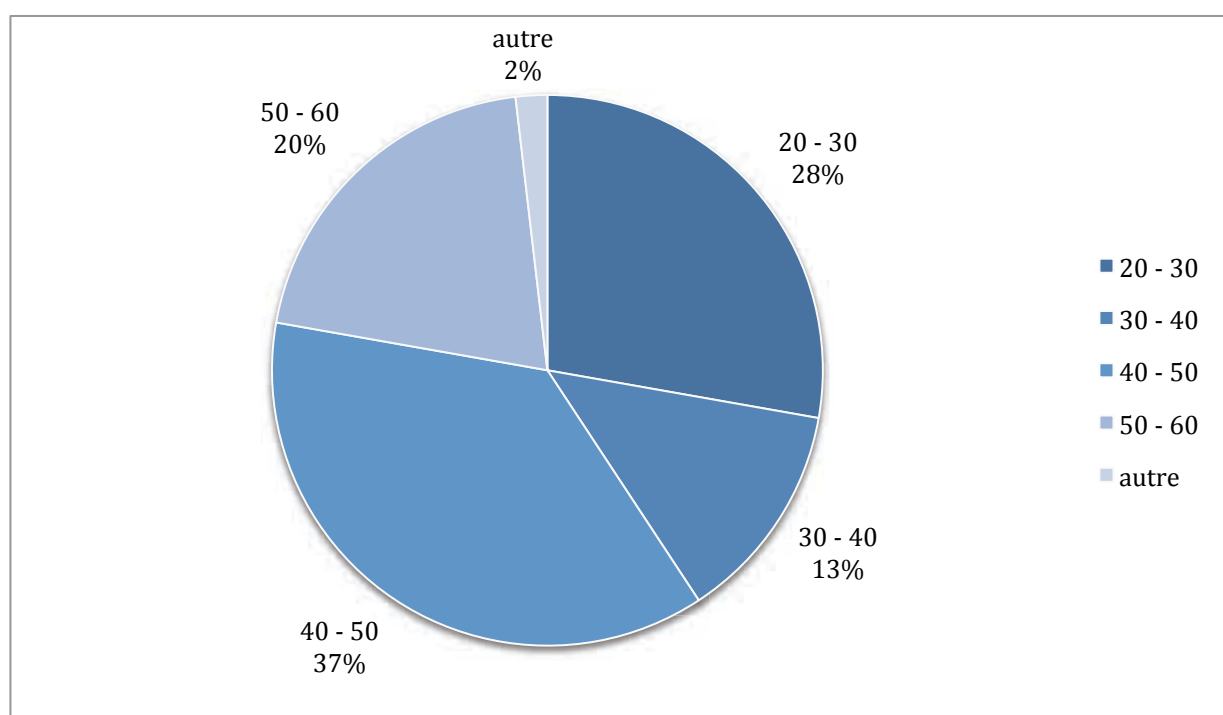
Les résultats :

- se présentent sous la forme de graphiques,
- sont accompagnés de tableaux relatant les données apportées par les réponses des questionnés.
- Chaque graphique s'accompagne d'une interprétation.

Cette mise en forme nous permet une description claire des résultats obtenus. Dans ce même objectif de clarté, nous avons séparé en plusieurs sous catégories certains traitements de réponses complexes.

Passons à présent en revue nos questions et les réponses obtenues

Question : quel âge avez-vous ?



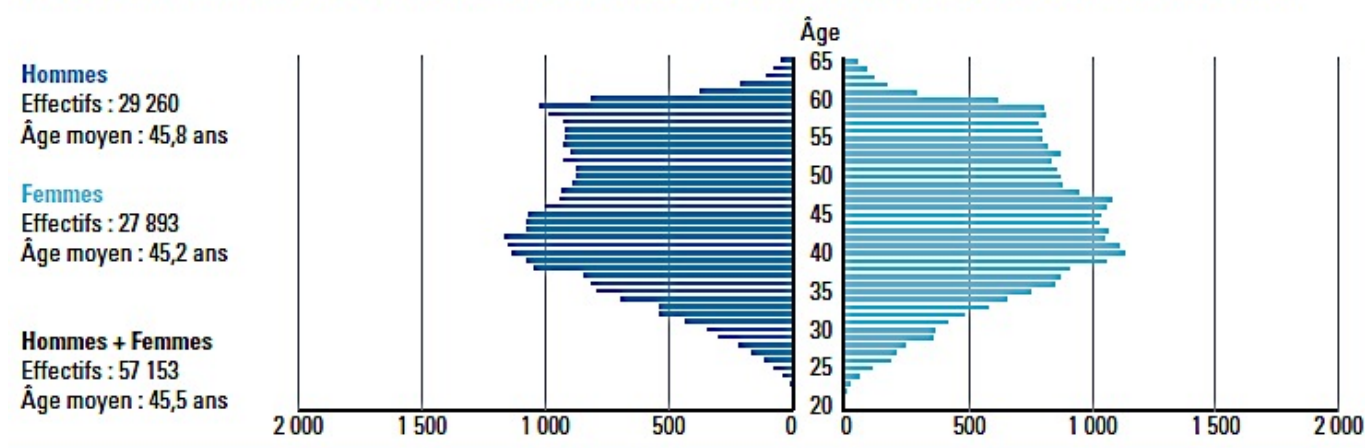
Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
20 - 30	15	28 %
30 - 40	7	13 %
40 - 50	20	37 %
50 - 60	11	20 %
Autre	1	2 %

Parmi les répondants, 37% se situent dans la tranche des 40 - 50 ans et 28 % dans la tranche des 20 – 30 ans. Ce sont les deux segments les plus représentés. Ce décrochage des jeunes par rapport à la pyramide des âges du corps enseignant concerné s'explique par la taille réduite de l'échantillon et par la méthode de recrutement « de bouche à oreille » de notre questionnaire. Pour comparaison figure ci-dessous la pyramide des âges des PLP en 2012-2013, tirée de la publication annuelle du ministère.

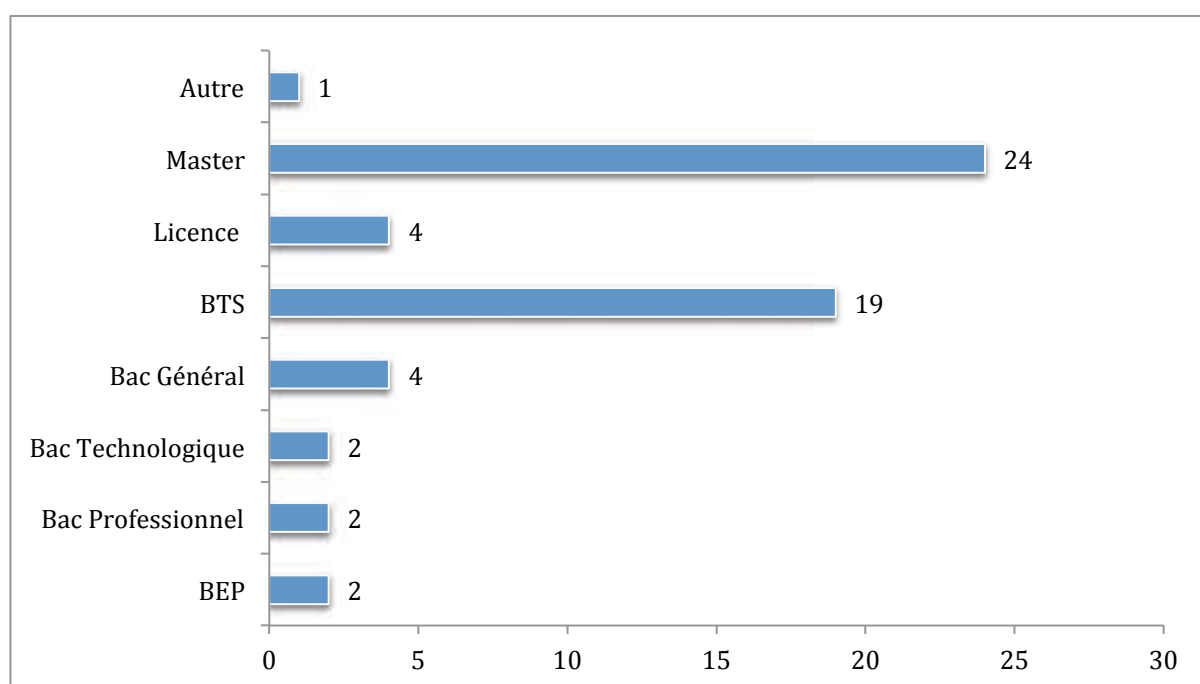
Figure 5 : « Repères et références statistiques sur les enseignements, la formation et la recherche » librement consultable en ligne à l'adresse : www.education.gouv.fr/statistiques/rers



[4] Les professeurs de lycée professionnel en 2012-2013 (France métropolitaine + DOM y compris Mayotte, Public)



Question : quel est votre niveau de diplôme ?

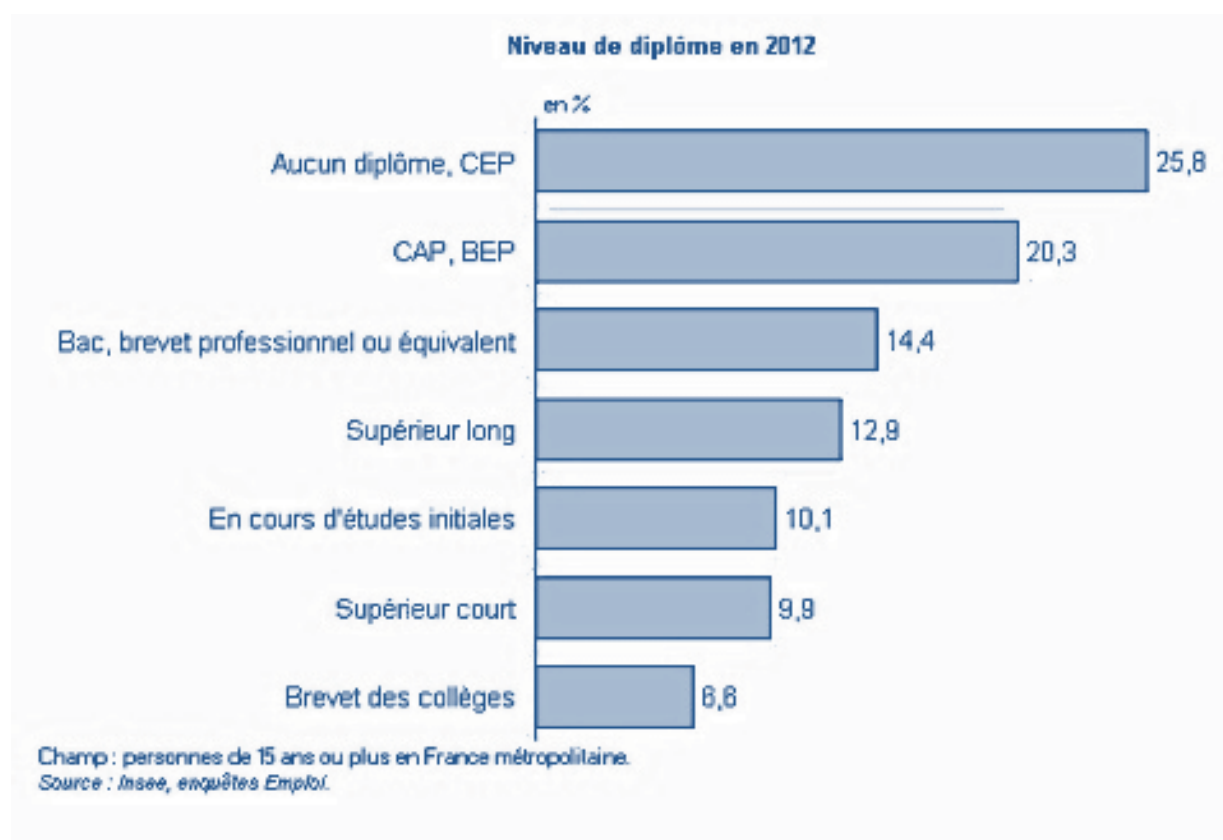


Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
BEP	2	3 %
Bac Professionnel	2	3 %
Bac Technologique	2	3 %
Bac Général	4	7 %
BTS	19	32 %
Licence	4	7 %
Master	24	40 %
Autre	3	5 %

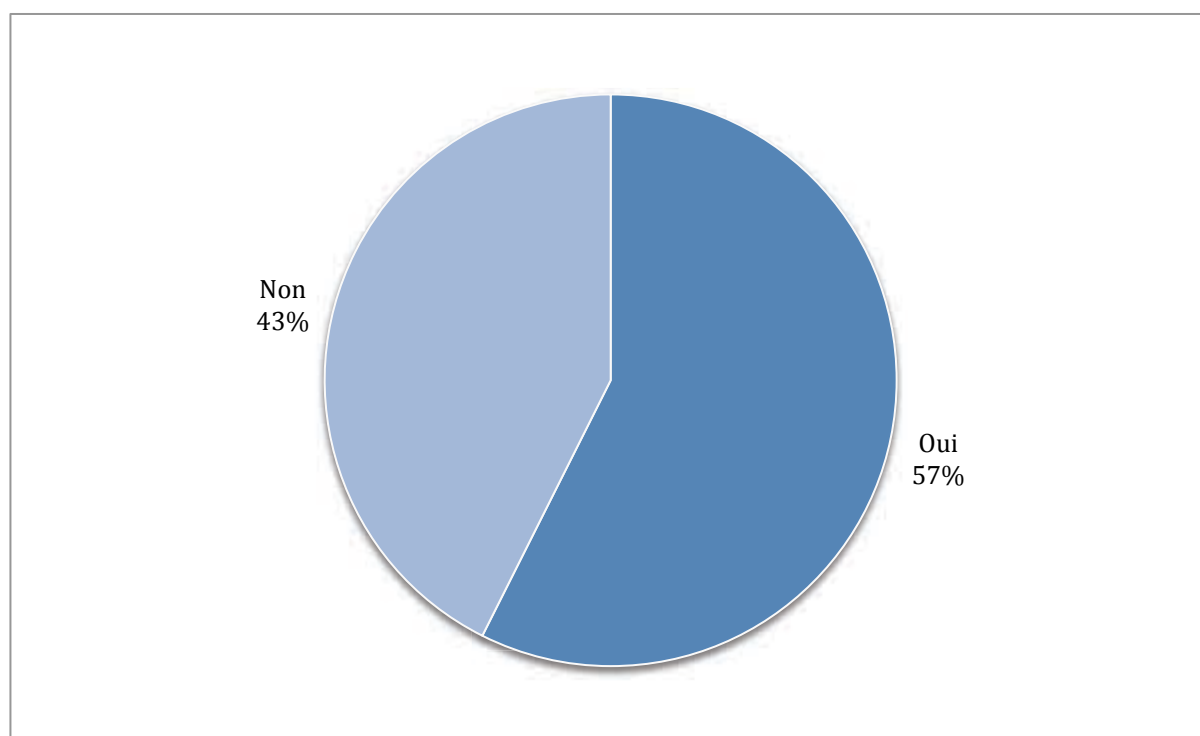
Dans notre échantillon, 40% des répondants possèdent un master et que 19 % des répondants détiennent un brevet de technicien supérieur. Les autres diplômes sont moins représentés mais ont le mérite d'exister. Nous nous rendons compte que les enseignants en hôtellerie restauration ont acquis des diplômes de niveau élevé Ces

faits sont à mettre en parallèle avec la mise au point de l'INSEE « Niveau de diplôme selon l'âge en 2012 ». En 2012, 79 % de la population âgée de 18 à 24 ans et 73 % de celle âgée de 25 à 64 ans détiennent un diplôme de l'enseignement secondaire du second cycle. La part de diplômés augmente nettement depuis 1992, respectivement de 24 et de 21 points, principalement grâce au développement des enseignements secondaires et supérieurs dans les années 1980 et 1990. En 2012, 64 % des jeunes âgés de 18 à 24 ans ont un baccalauréat, 15 % un CAP ou un BEP et 21 % possèdent le brevet des collèges ou n'ont aucun diplôme. Un grand nombre de bacheliers poursuivent leur parcours scolaire par des études supérieures.

Figure 6 : Niveau de diplôme selon l'âge en 2012 » (septembre 2013 - France - Tableaux de l'Économie Française).



Question : avez-vous eu une formation dans un ESPE (anciennement IUFM) ?

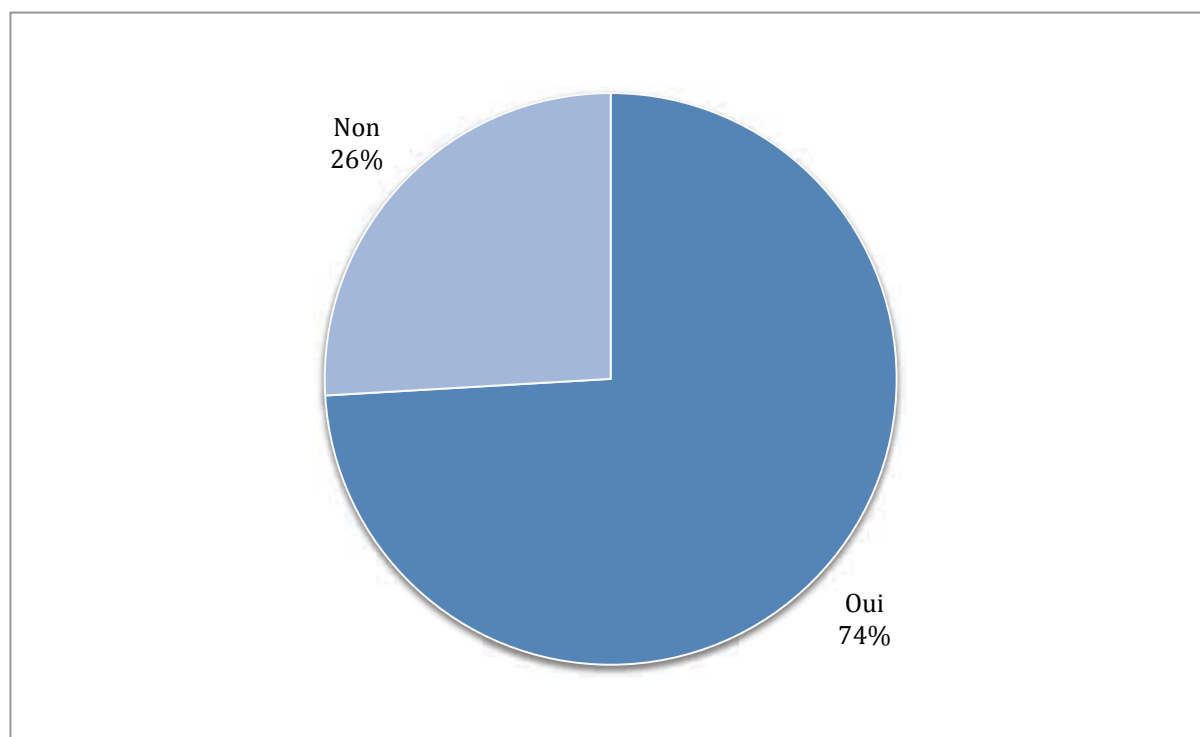


Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Oui	31	57 %
Non	23	43 %

En ce qui concerne la formation, 57% des interrogés ont eu une formation à l'ESPE²⁷. Ceci constitue un biais lié à la méthode de recueil. Les questionnaires ont été envoyés à des personnes diplômées de l'ESPE puis celles de leur carnet d'adresse, puis au carnet d'adresse des nouveaux etc.... Il suffit que les questionnaires aient été expédiés à des collègues de promotion pour expliquer la part majoritaire de personnes formées à l'ESPE.

²⁷ École Supérieur du Professorat et de l'Éducation

Question : connaissez-vous les troubles de l'apprentissage chez les apprenants, tels que la dyspraxie, la dysorthographe, la dyslexie ?



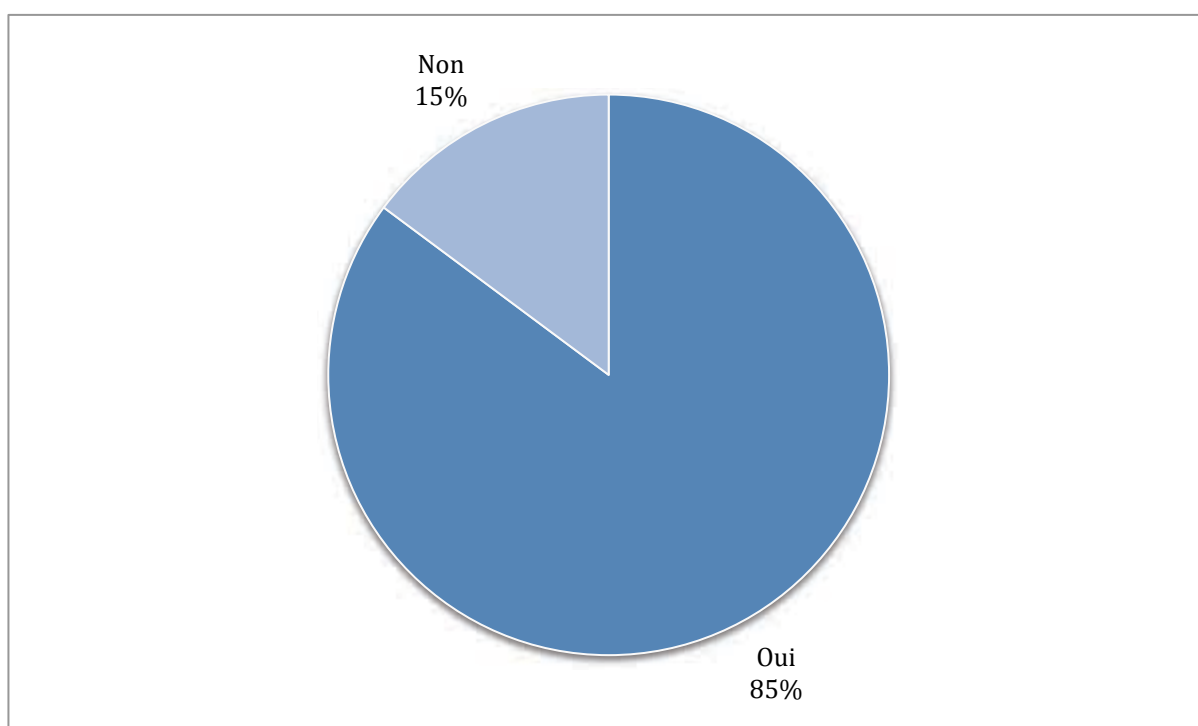
Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Oui	40	74 %
Non	14	26 %

Pour cette question, nous nous rendons compte que 74% du panel interrogé a répondu « oui ». Ce résultat mesure l'impact à la fois du rapport de J.C. Ringard de 2001 et de la circulaire NOR : MENB0200174C du 31-1-2002 publiée dans le B.O. du 7-2-2002 destinée aux IUFM. Le 21 mars 2001, à la suite du rapport de Jean-Charles RINGARD et Florence VEBER (Plan d'action pour les enfants atteints d'un trouble spécifique du langage, Rapport du Ministère, F. Veber, J.-C. Ringard - mars 2001), les troubles spécifiques du langage écrit ont été reconnus de manière officielle par la présentation d'un plan d'action des ministères de l'Éducation Nationale, de la Santé et du secrétariat d'état aux Handicapés. Cependant la reconnaissance de la

dyslexie comme un handicap donnant droit à des aménagements scolaires est plus ancienne, puisque les dispositions spéciales pour les examens ont été étendues aux élèves dyslexiques (Circulaire 85-302 du 30 août 1985 (2) - BO n°31 du 12 septembre 1985 (2) décret n°93-1916 (3). Les personnes ayant répondu, ont visiblement été formées, soit dans un ESPE ou dans un IUFM (ancien nom de l'ESPE).

Question : pouvez-vous définir ce qu'est la dyslexie ?

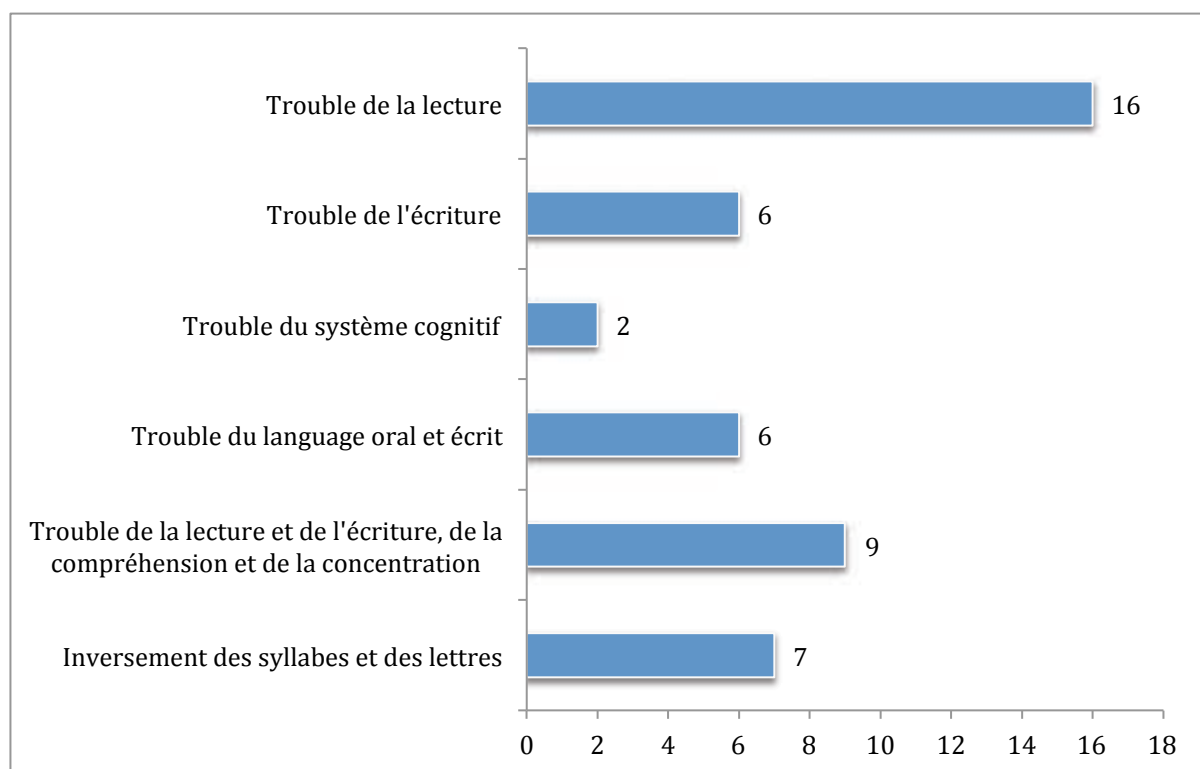
Dans un premier temps nous avons répertorié les personnes pouvant la définir et ne pouvant pas la définir.



Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Oui	46	85 %
Non	8	15 %

85% des personnes interrogées sont à même de définir la dyslexie.

Ensuite nous avons regroupé les réponses positive en sous groupes.

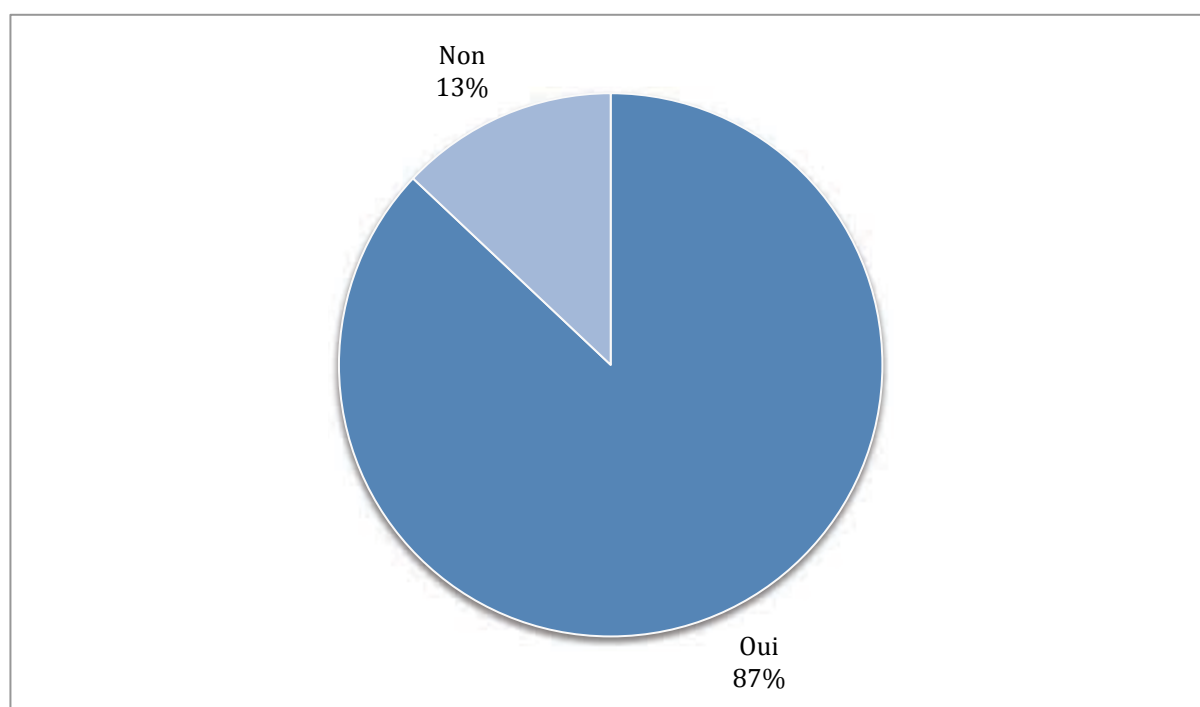


Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Trouble de la lecture	16	37 %
Trouble de l'écriture	6	13 %
Trouble du système cognitif	2	4,6 %
Trouble du langage oral et écrit	6	7 %
Trouble de la lecture et de l'écriture, de la compréhension et de la concentration	9	21 %
Inversement des syllabes et des	4	16 %

lettres		
---------	--	--

Sur les 46 personnes testées à réponse positive, 34 % ont répondu que, pour elles, la définition la plus commune de la dyslexie était un trouble de la lecture uniquement. Seulement 19 % des testés ont répondu que la dyslexie regroupait plusieurs difficultés soit des troubles de la lecture, de l'écriture, de la compréhension et de la concentration. Ce test mesure grossièrement l'état d'information des formateurs et futurs formateurs.

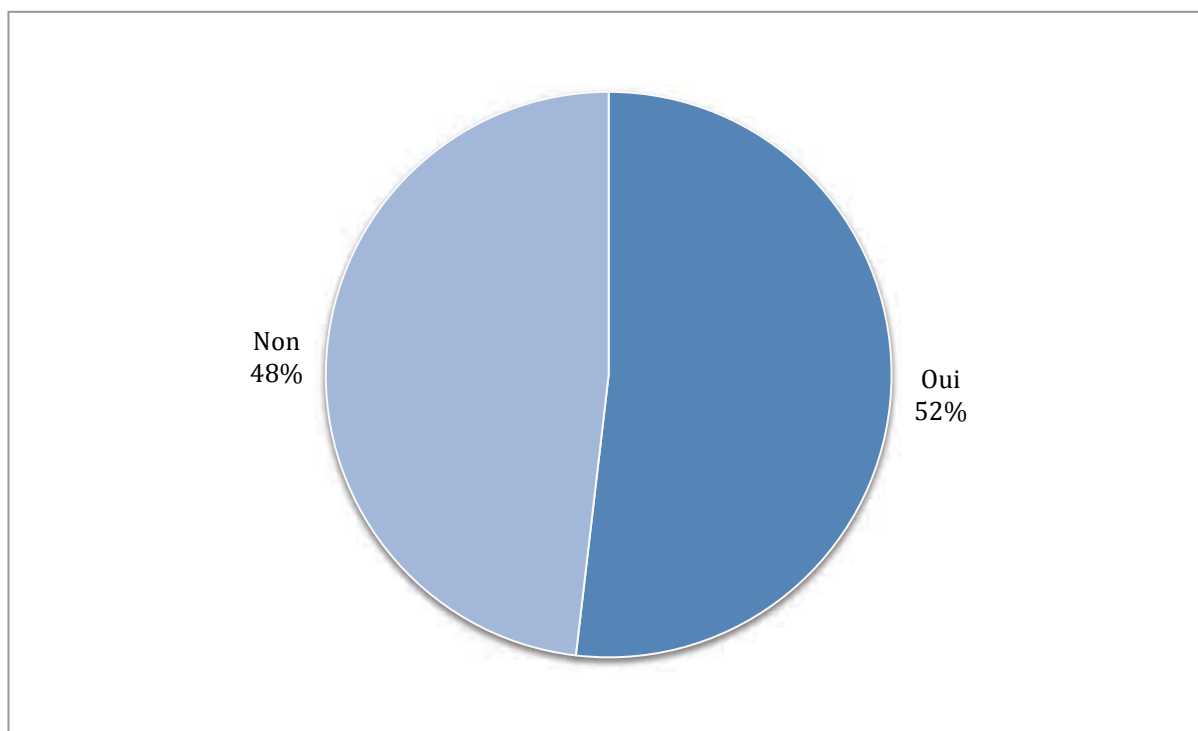
Question : avez-vous déjà eu dans vos classes des élèves ayant été détectés dyslexiques ?



Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Oui	47	87 %
Non	7	13 %

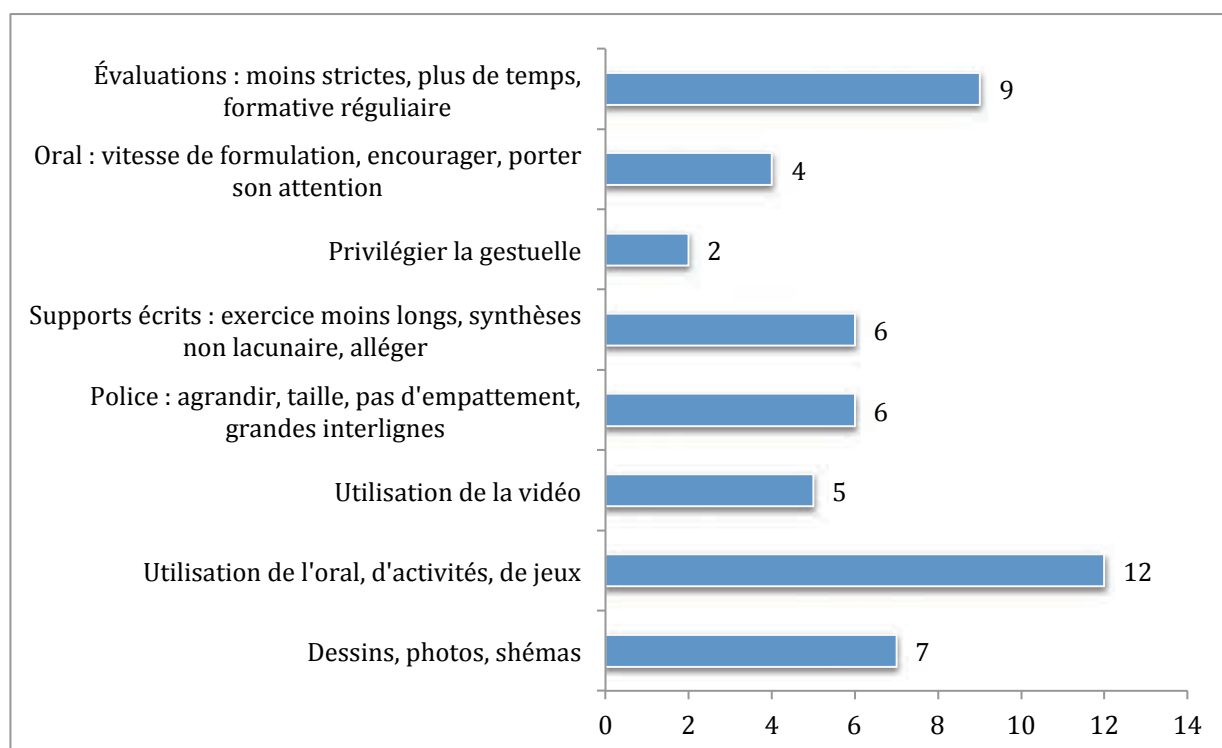
À cette réponse, 87% du panel a répondu de manière positive. Cela signifie que la majeure partie du panel a été confrontée à un trouble « dys ».

Question : avez-vous modifié votre manière d'enseigner ?



Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Oui	28	52 %
Non	26	48 %

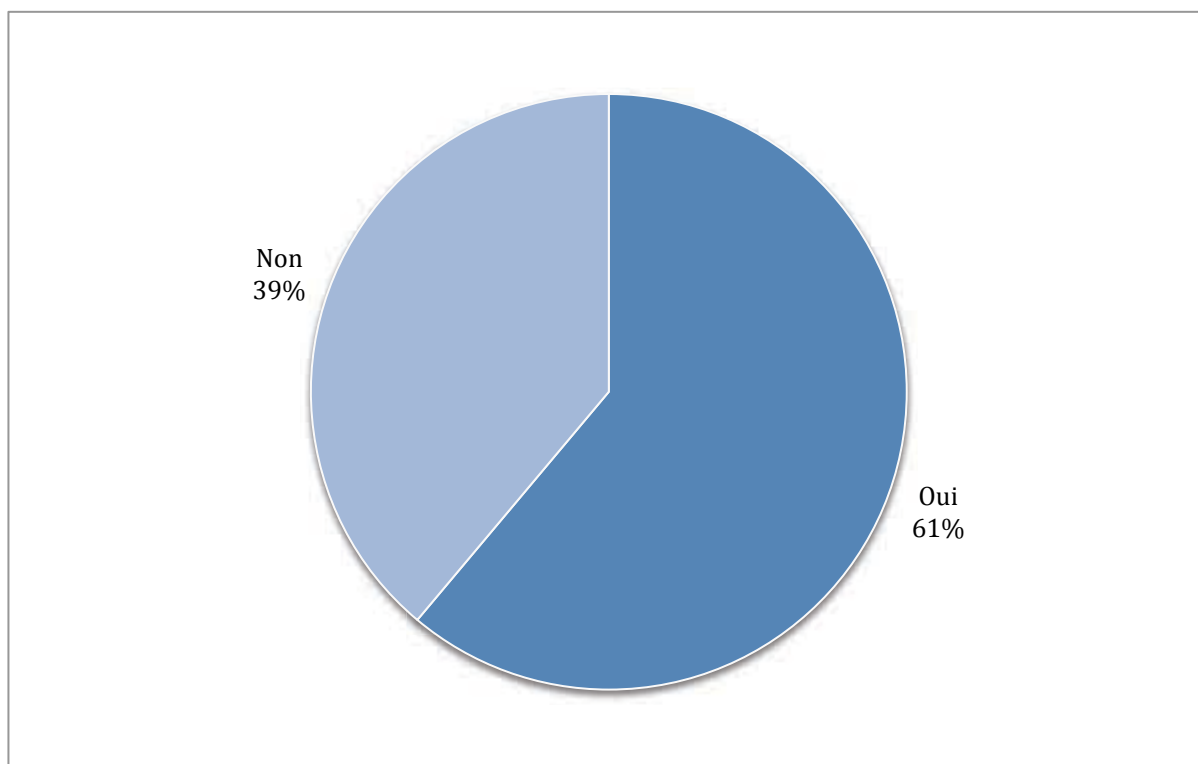
Les « oui » gagnent de peu à cette question (52 % contre 48 %). Nous avons détaillés les différentes approches d'enseignement mises en place par les 28 qui ont changé leurs méthodes. Nous les avons groupées en 8 catégories figurant sur le schéma suivant. Ces catégories résument le total de 51 réponses qui concernent les techniques d'aide aux dyslexiques.



Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Évaluation	9	17 %
Oral	4	8 %
Gestuelle	2	4 %
Support écrits	6	12 %
Police	6	12 %
Vidéo	5	10 %
Supports oral	12	23 %
Supports autres	7	14 %

La majorité des 51 réponses porte sur l'utilisation d'activités orales, diverses, régulières (23%) et sur l'évaluation (17%).

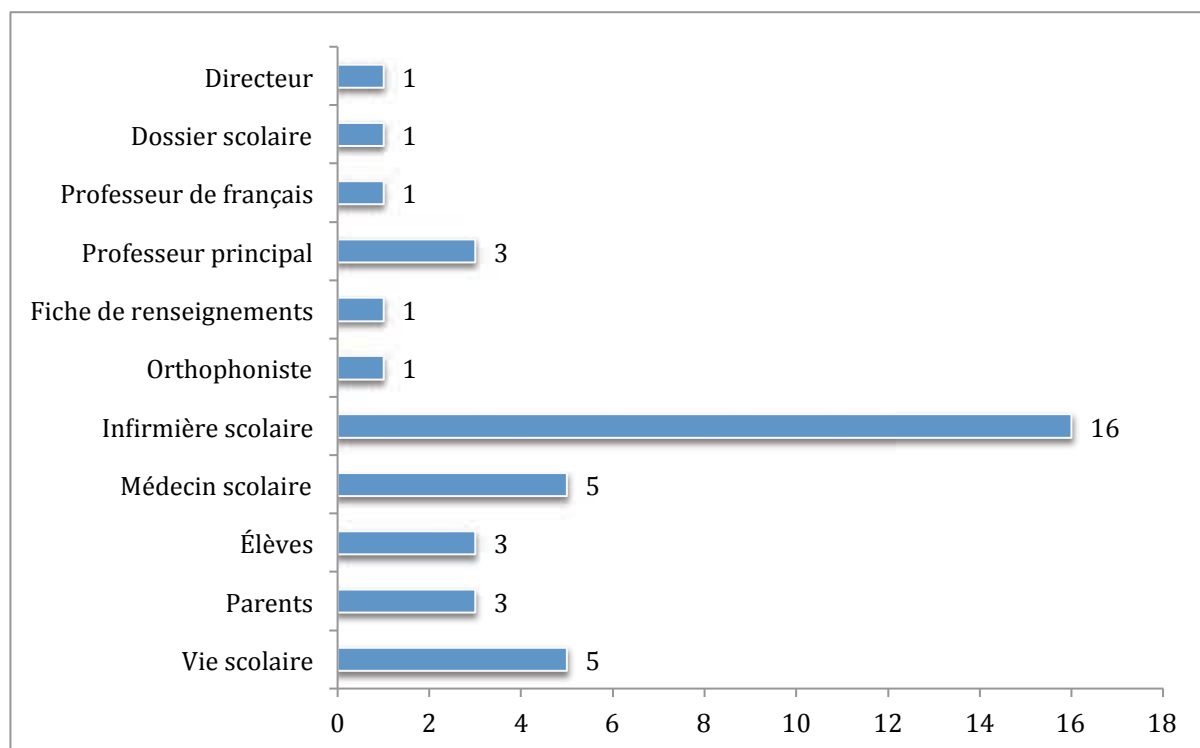
Question : vous êtes-vous renseignés si vos élèves présentaient des troubles de l'apprentissage ?



Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Oui	33	61 %
Non	21	39 %

Dans 61% des cas, les personnes ayant répondu au questionnaire ont trouvé des renseignements sur leurs élèves

Question : Auprès de qui ?

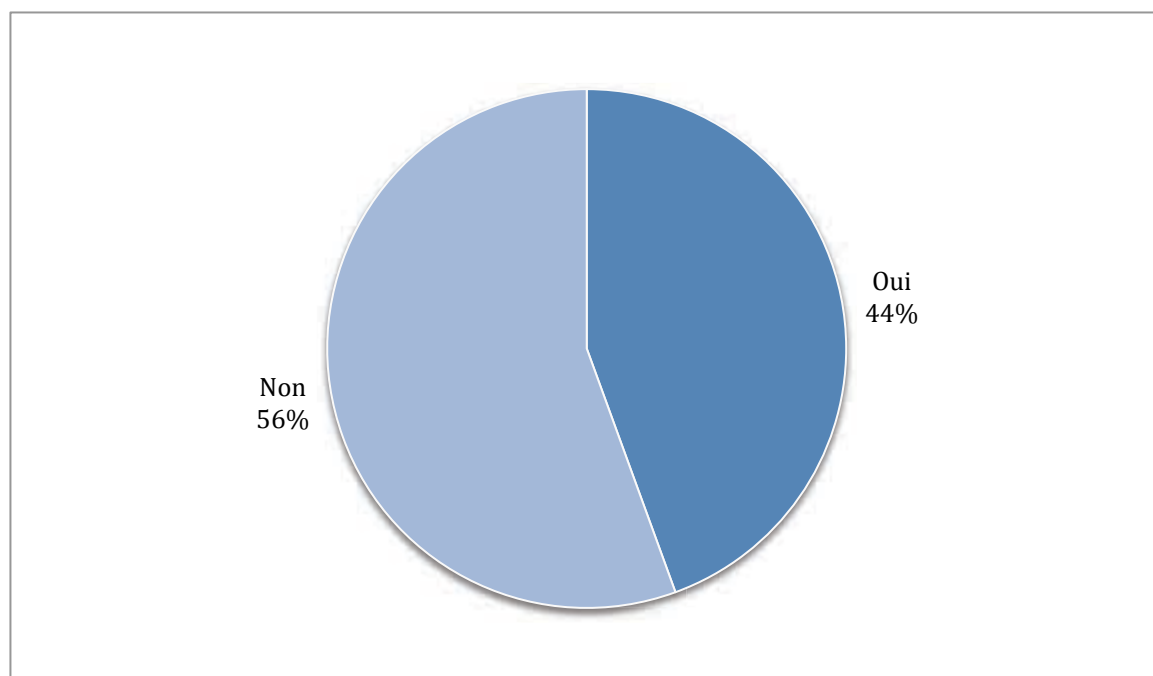


Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Directeur	1	2 %
Dossier scolaire	1	2 %
Professeur de français	1	2 %
Professeur principal	3	8 %
Fiche de renseignements	1	2 %
Orthophoniste	1	2 %
Infirmière scolaire	16	40 %
Médecin scolaire	5	13 %

Élèves	3	8 %
Parents	3	8 %
Vie scolaire	5	13 %

Chez les 33 répondants actifs, nous avons enregistré 40 réponses. On constate que 55% du panel s'est dirigé vers un professionnel de santé (infirmière scolaire, médecin scolaire) au sein de la communauté éducative ou à l'extérieur (orthophoniste). En priorité (40 % du panel) on s'est dirigé vers l'infirmière scolaire. Seulement 15 % des réponses mentionnent la famille et l'enfant concerné.

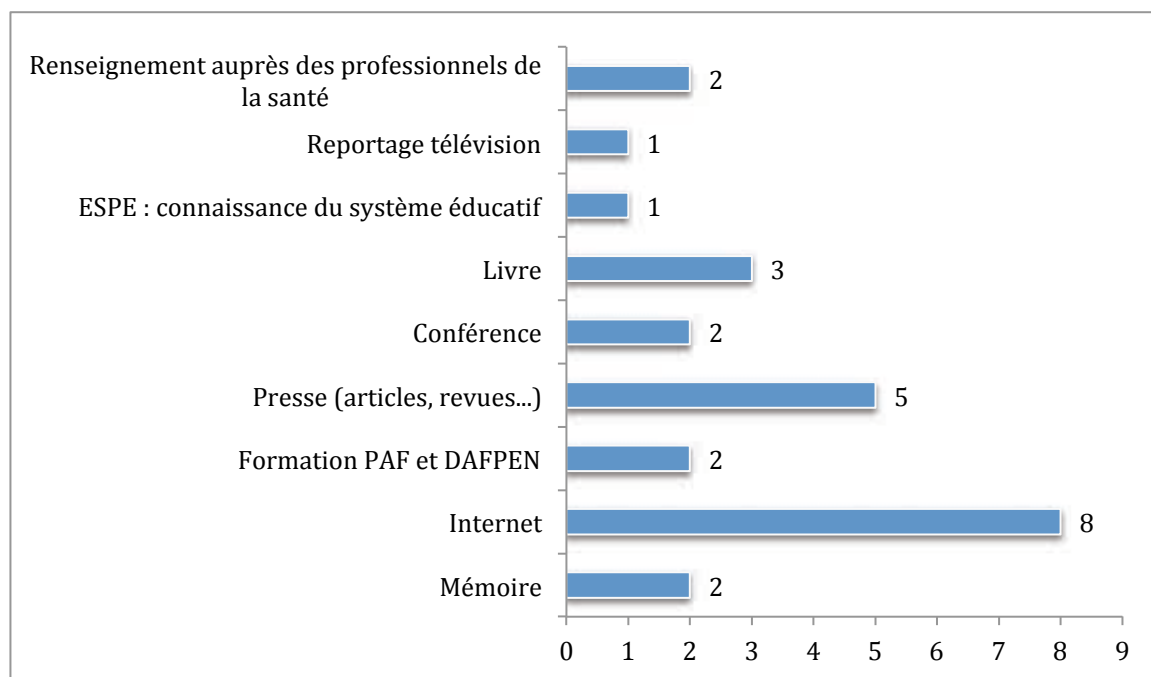
Question : vous êtes-vous documenté sur le trouble de la dyslexie ?



Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Oui	24	44 %
Non	30	56 %

Nous constatons que les interviewés sont plus nombreux à ne pas être documentés (56%).

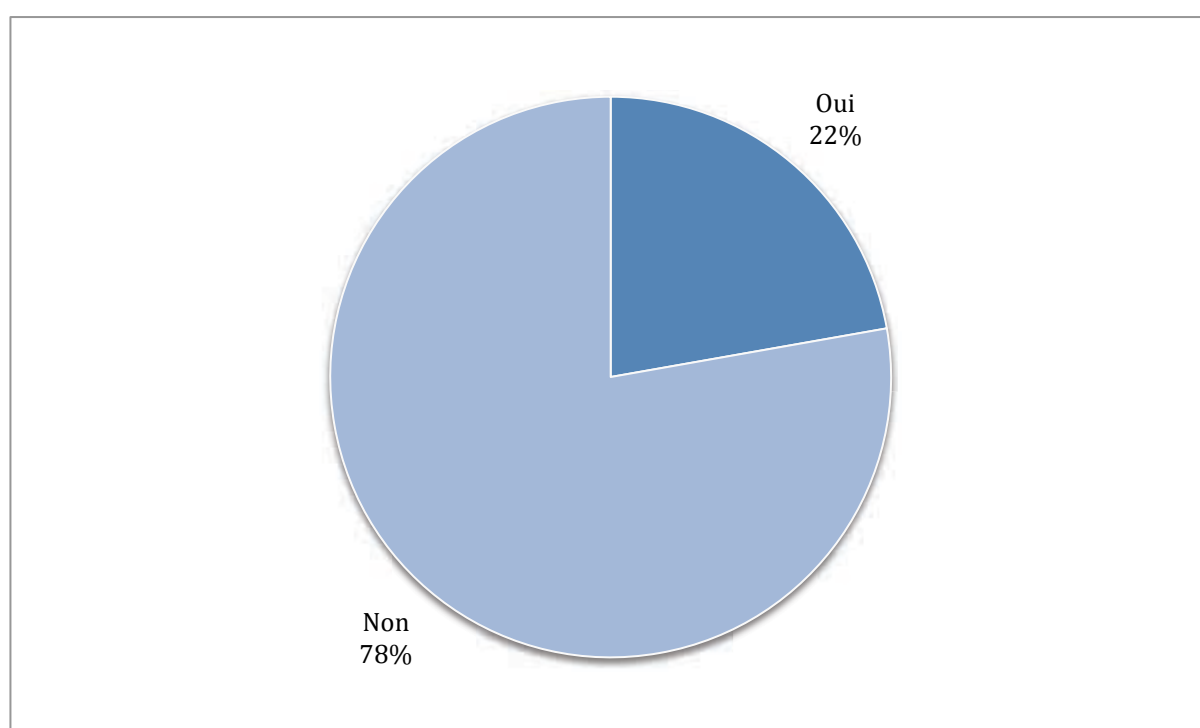
Question : Si oui, qu'avez-vous lu ?



Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Santé	2	8 %
Télévision	1	4 %
ESPE (CSE)	1	4 %
Littérature	3	12 %
Conférences	2	8 %
Presse	5	18 %
Formation	2	8 %
Internet	8	30 %
Mémoires	2	8 %

Parmi les 24 répondants qui se sont documentés, la plupart d'entre eux sont allés sur internet (forum, blog, site santé...). Dans la catégorie des documents lus on retrouve le livre du Docteur Évelyne Pannetier *Comprendre la Dyslexie*. Les autres répondants se sont dirigés vers des sources comme la presse regroupant des articles scientifiques, des revues ou des articles de magazines santé (19%).

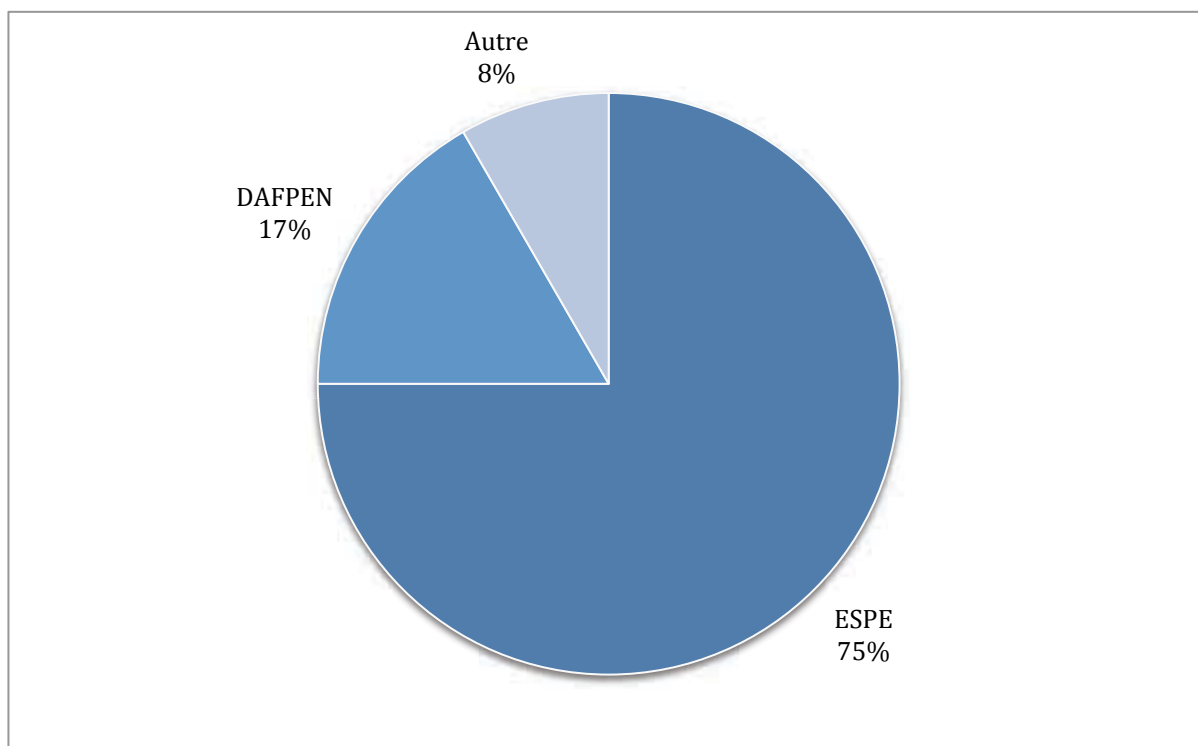
Question : avez-vous eu une formation vous sensibilisant aux troubles de la dyslexiques ?



Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Oui	12	22 %
Non	42	78 %

Seulement 12 personnes sur 54 ont répondu de manière positive à cette question. Il n'y a que 22 % des interrogé qui ont reçu une formation.

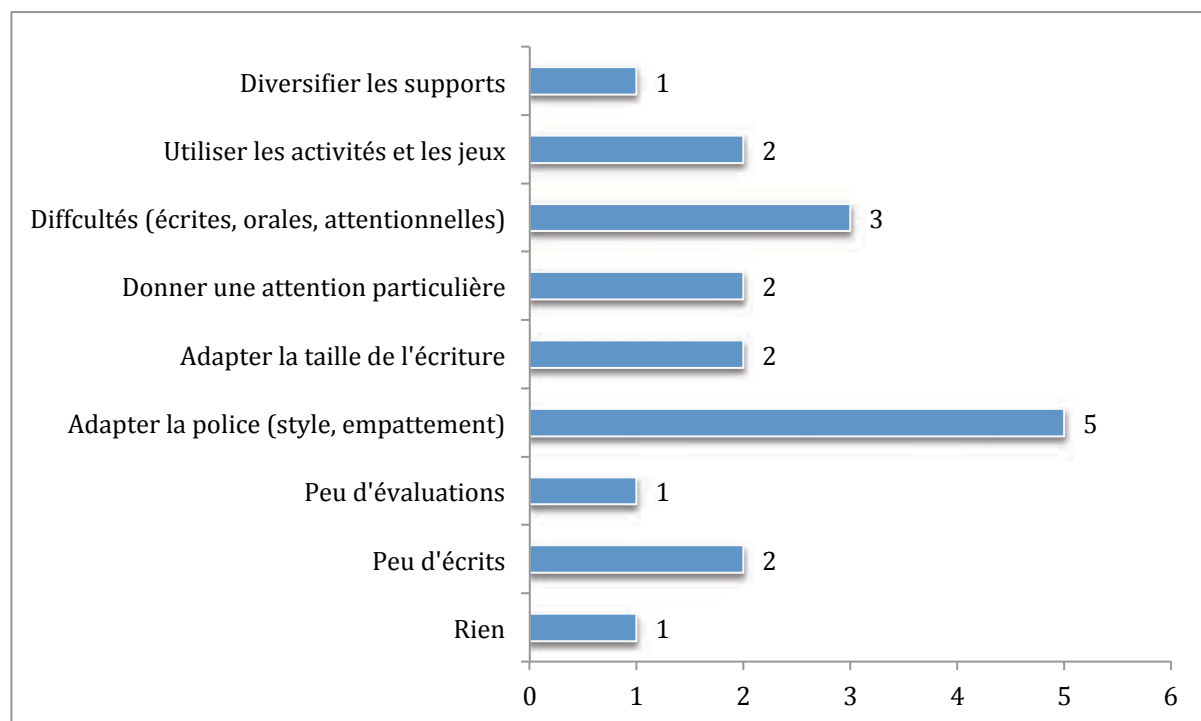
Question : si oui, Par quel organisme ?



Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
ESPE (ex IUFM)	9	75 %
DAFPEN	2	17 %
Autre	1	8 %

Cette question nous montre que 12 personnes sur 54 répondants ont répondu soit 22 %. Les formateurs les plus courants sont donc l'ESPE (ex IUFM) pour 75 % puis le DAFPEN (Délégation Académique à la Formation des Personnels de l'Éducation Nationale) pour 17 % et enfin les autres pour 8 %.

Question : qu'avez-vous retenu ?

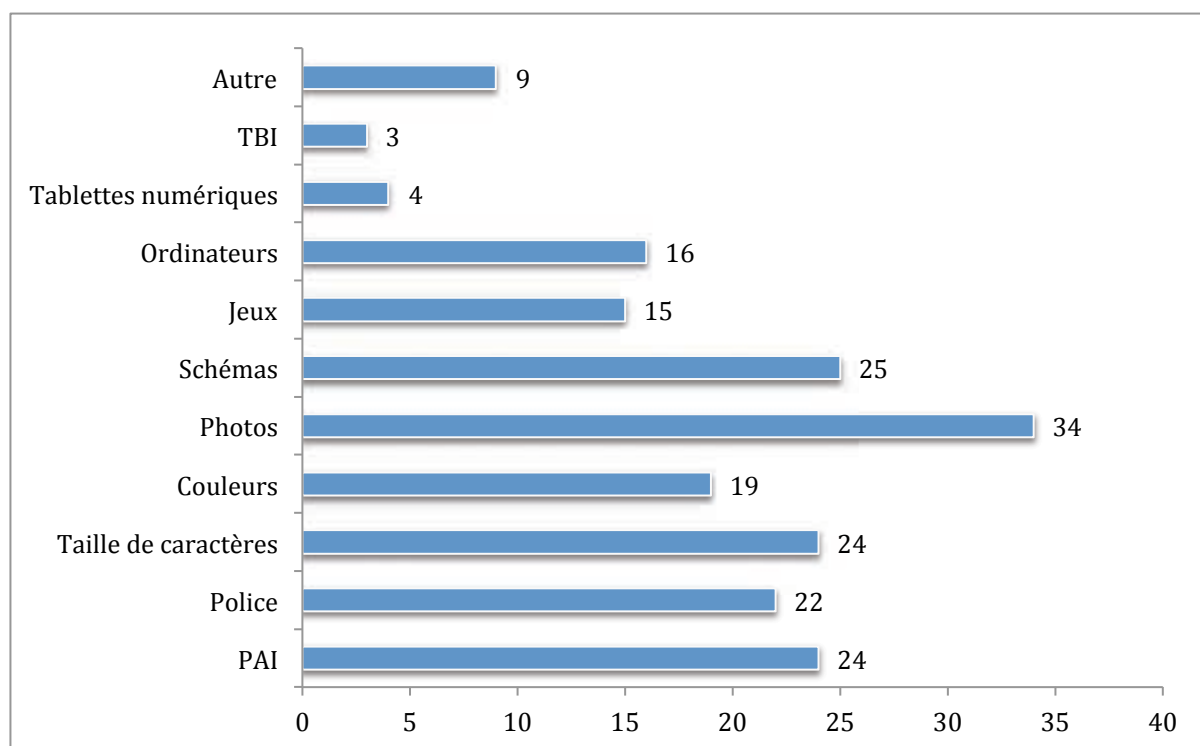


Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Supports	1	6 %
Activités	2	10 %
Difficultés	3	16 %
Donner de l'attention	2	10 %
Taille de police	2	10 %
Style de police	5	26 %
Peu d'évaluation	1	6 %
Peu d'écrits	2	10 %

Rien	1	6 %
------	---	-----

Nous remarquons que 26% des personnes interrogées ont retenu qu'il fallait adapter la police de caractères à son public. Aussi, 16% d'entre elles ont retenu que la dyslexie se remarquait à travers des difficultés que présentaient les enfants.

Question : connaissez vous des outils simples à mettre en place afin de faciliter la compréhension et l'apprentissage de vos élèves dyslexiques ? Si oui, lesquels ?



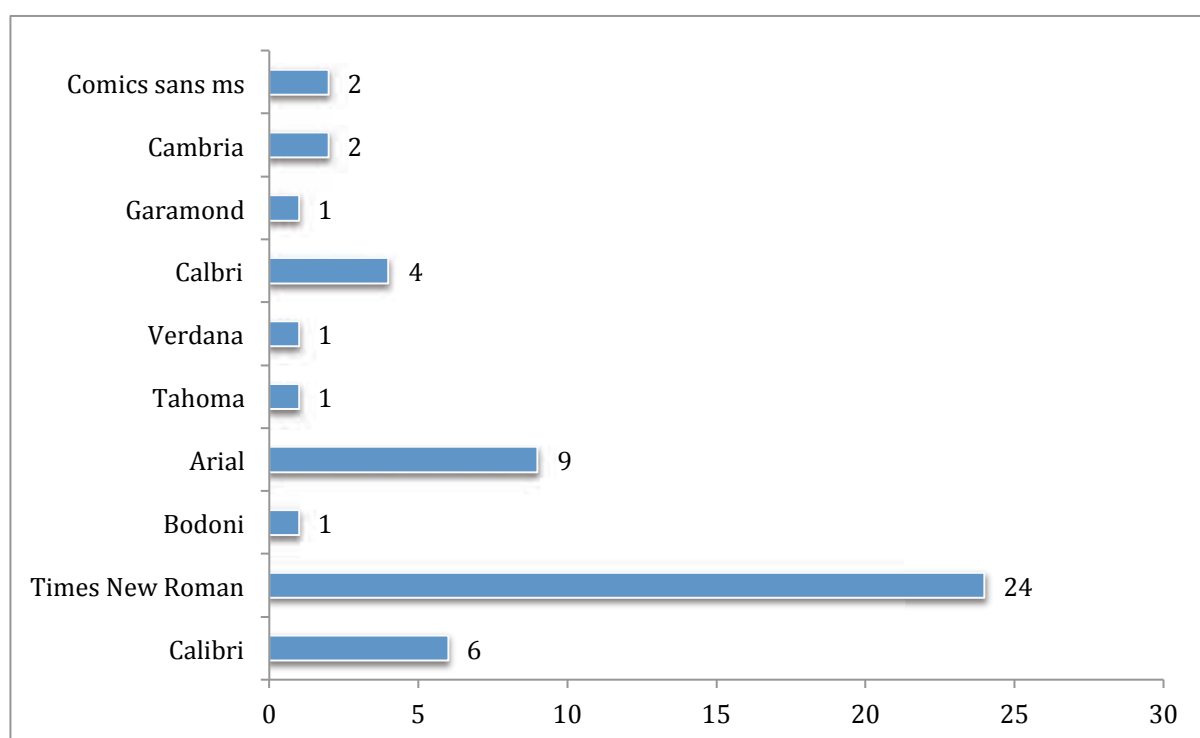
Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Autres	9	5 %
TBI	3	2 %
Tablettes numériques	4	2 %
Ordinateurs	16	8 %
Jeux	15	8 %

Schémas	25	13 %
Photos	34	17 %
Couleurs	19	10 %
Tailles de caractères	24	12 %
Police	22	11 %
PAI	24	12 %

Parmi les membres du panel, 34 % savent que les photos sont un bon moyen d'aider les élèves dyslexiques. Nous remarquons également que 25 % sont conscients de la valeur d'aide des schémas. De plus, plusieurs s'accordent à reconnaître que la taille des caractères et que la police choisis sont des éléments importants pour faciliter la compréhension

Nous pouvons mettre en avant que les nouvelles technologies comme le tableau blanc interactif ou l'utilisation de la tablette numérique ne sont pas encore vus comme des outils intéressants à utiliser pour aider les élèves dyslexiques.

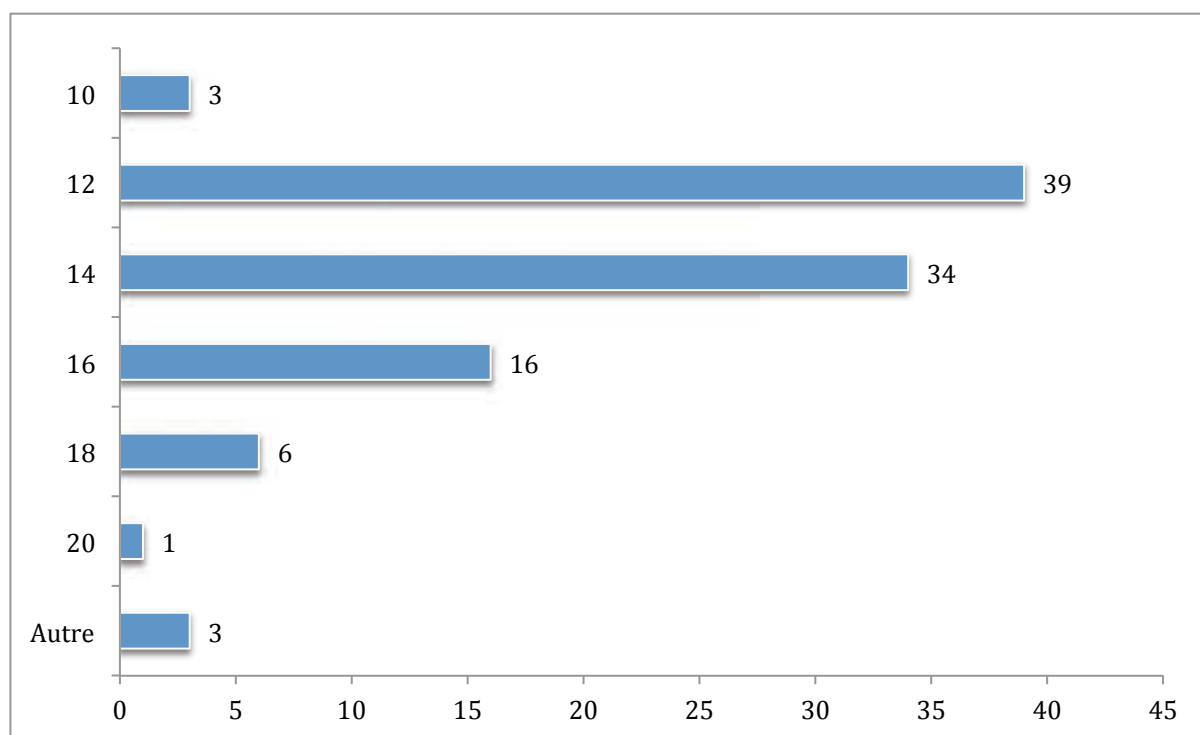
Question : quelle police utilisez-vous pour créer vos cours ?



Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Comics sans ms	1	2 %
Cambria	1	2 %
Garamond	1	2 %
Calibri	3	8 %
Verdana	1	2 %
Tahoma	1	2 %
Arial	16	40 %
Bodoni	5	13 %
Times New Roman	3	8 %
Parents	3	8 %
Calibri	5	13 %

La police la plus utilisée est Times New Roman (47 %). Tout à fait le signe de la place de Microsoft. Personne dans le panel ne connaît les polices ou tout du moins, n'utilise les polices « Auxilidys » et « Opendyslexic ». Seulement 3 répondants ont nommé plusieurs polices utilisées pour élaborer leur cours.

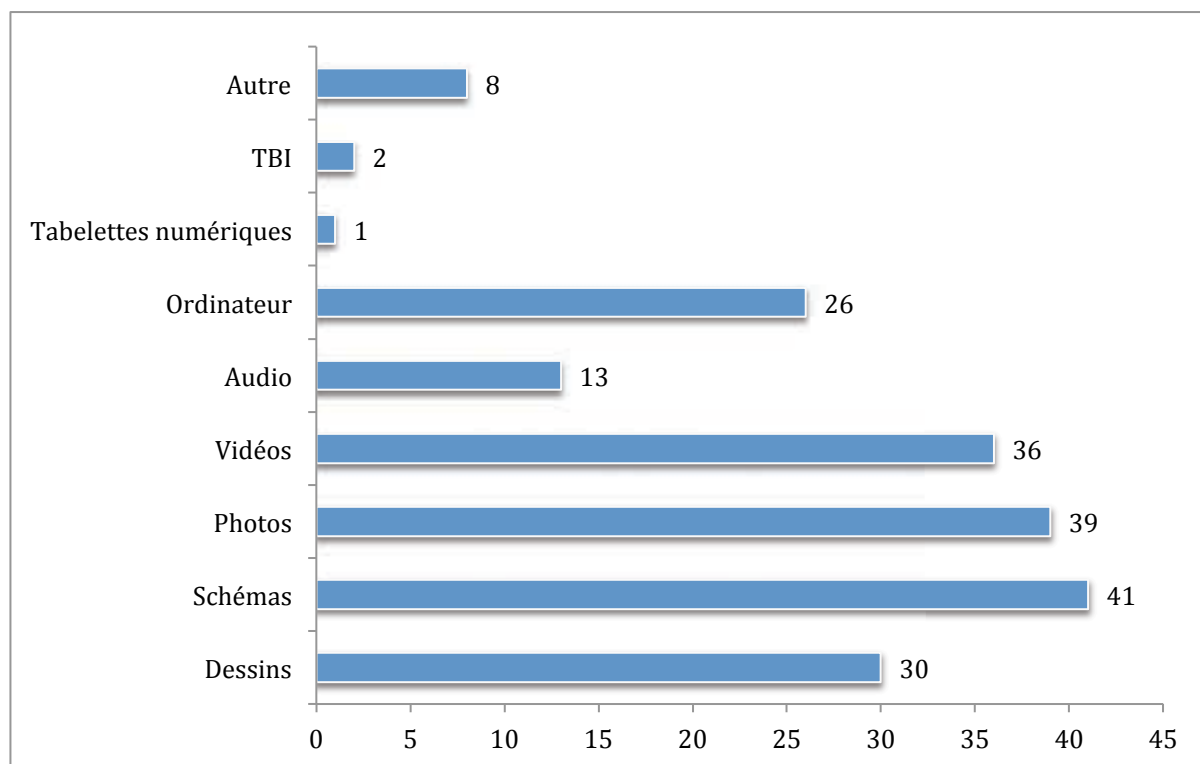
Question : de quelle taille est votre police sur vos supports de cours ? (Titres, sous-titres, paragraphes)



Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
10	3	3 %
12	39	38 %
14	34	33 %
16	16	16 %
18	6	6 %
20	1	1 %
Autres	3	3 %

Les tailles de police les plus utilisées sont : 12 (38 %) et 14 (33%). Les tailles les moins utilisées sont la 10 (3 %) et la 20 (1%). On reconnaît là que très peu choisissent d'écrire en police 16 et 18, malgré ce qu'ils savent de l'intérêt d'utiliser de grands caractères pour faciliter la lecture de leurs élèves.

Question : qu'utilisez-vous pour vos supports de cours ?



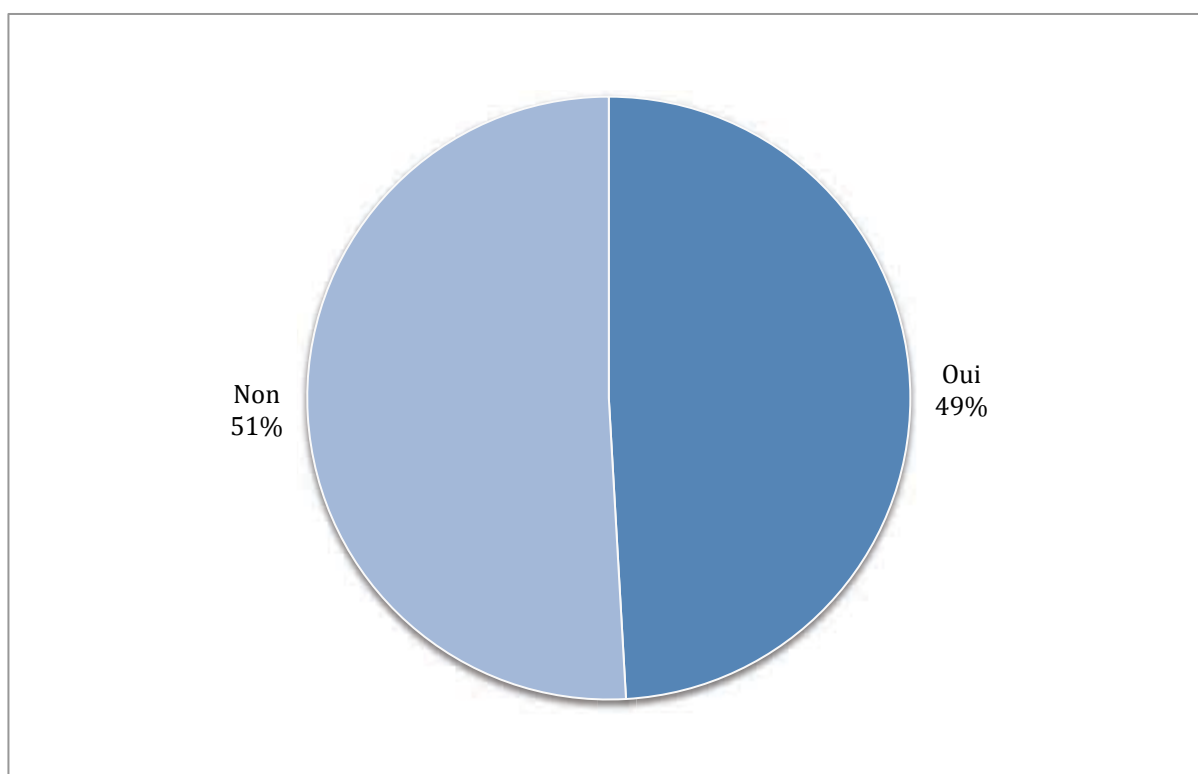
Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Autres	8	4 %
TBI	2	1 %
Tablettes numériques	1	1 %
Ordinateurs	26	13 %
Audio	13	7 %
Vidéos	36	18 %
Photos	39	20 %
Schémas	41	21 %
Dessins	30	15 %

Les supports de cours les plus courant sont : les schémas (21 %), les photos (20 %), les vidéos (18 %) et les dessins (15 %).

On remarque aussi que le tableau blanc interactif et les tablettes numériques sont très peu souvent utilisés. Cela peut s'expliquer par le fait que de nombreux établissements n'en sont pas encore équipés.

Il est intéressant de remarquer que 30 % du panel interrogé a cité plus de 2 supports. Cela nous indique que certains enseignants multiplient et alternent les moyens de communication.

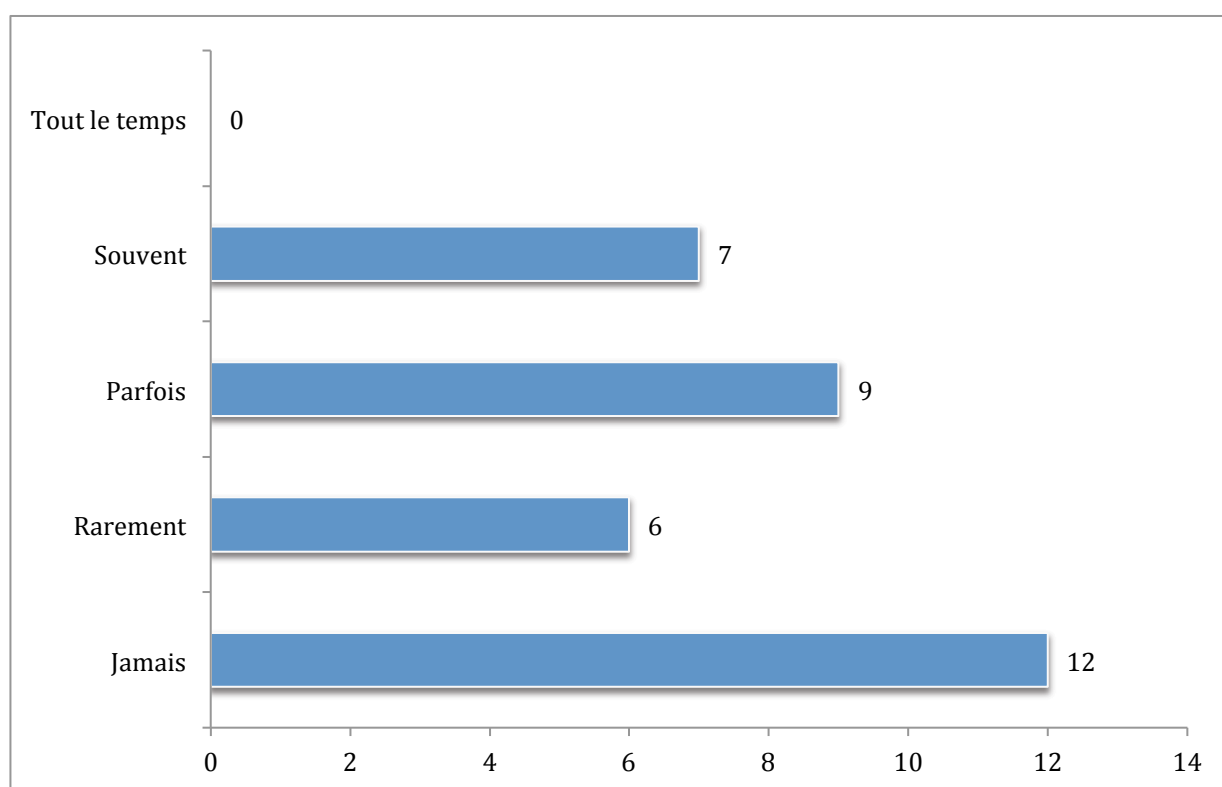
Question : avez-vous la possibilité d'imprimer vos cours en couleurs ?



Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Oui	27	49 %
Non	28	51 %

Un peu moins de la moitié des interrogés ont la possibilité d'imprimer leurs cours en couleurs (49 %). Les autres n'ont pas cette possibilité au sein de leur établissement.

Question : si oui, le faites-vous ?



Réponses	Nombre de personnes	Pourcentages
Tout le temps	0	0 %
Souvent	7	21 %
Parfois	9	26 %
Rarement	6	6 %
Jamais	12	12 %

La majorité, soit 12 % n'imprime jamais ses cours en couleurs alors qu'ils en ont la possibilité. On ne retrouve que 7 % et 9 % des membres du panel soit 16 % qui impriment parfois et souvent leur cours en couleurs.

La méthodologie utilisée (par questionnaire) ne permet d'accéder qu'à ce qui est déclaré et non aux pratiques réelles. Aussi, l'analyse doit-elle tenir compte de ce biais et rester prudente quant à la

signification quantitative des données. Néanmoins, ces données permettent de réaliser une première approche des représentations et des pratiques déclarées. En résumé, nous pouvons conclure des réponses des répondants qu'ils ont :

- Une idée de ce qu'est la dyslexie,
- Déjà rencontré des élèves dyslexique (87%),
- Un manque de formation sur ce trouble invisible (78%),
- Un manque de réaction et d'actions à mettre en place face à ces apprenants,
- Une utilisation de quelques outils dans leur quotidien.

2 Seconde piste de recherche : l'entretien

L'étape suivante de notre enquête consiste à extraire du discours de personnes cibles concernées par la dyslexie, matière à étayer notre analyse sur les ressentis et les pratiques face à ce trouble de l'apprentissage. Pour ce faire nous soumettrons nos cibles à un entretien semi-directif que nous allons décrire. Nous avons sélectionné l'académie de Strasbourg comme lieu géographique de tests, car nous savons au travers des congrès spécifiques et des publications académiques que la région Alsace est un laboratoire dynamique dans le domaine de la prise en charge des dyslexiques par le système éducatif. Nous espérons en cela que nos interlocuteurs refléteront ce contexte s'ils sont bien choisis.

2.1 L'entretien

L'entretien semi-directif est une technique qualitative fréquemment utilisée. Il permet de centrer le discours des personnes interrogées autour de différents thèmes définis au préalable par les enquêteurs

et consignés dans un guide d'entretien. Ce type d'entretien s'appelle aussi « le semi directif centré » ou « l'entretien en profondeur ». Centré parce qu'il comporte des phases directives où l'enquêteur recentre les propos sur la trame thématique. En profondeur parce que les phases non directives explorent les dits de l'interviewé au-delà du discours superficiel. La semi-directivité dont il est question peut se décrire ainsi : l'enquêteur laisse parler librement le répondant et n'intervient qu'à travers des questions brèves donnant le fil conducteur de l'entretien. C'est pourquoi, en pratique, ce n'est pas réellement un questionnaire que l'on crée pour ce type de démarche mais plutôt un guide donnant une trame qui dirigera le flux des questions. En fait c'est comme une visite d'exposition avec des étapes obligatoires devant quelques œuvres vers lesquelles on vous entraîne. Mais libre à vous de gérer les parcours intermédiaires et de décrire les étapes avec votre propre ressenti. Il sera d'autant plus pertinent que vous vous sentirez libres.

2.2 Création de l'entretien²⁸

Notre guide d'entretien reprend une structure classique en quatre étapes. Elle comprend :

- Une phase introductive : elle permet de mettre en confiance la personne que l'on va interroger, en lui laissant un maximum de parole libre. Elle permet également de recueillir un discours plus serein sous la non emprise des mécanismes de motivations et de freins.
- La phase de recentrage du sujet : elle permet d'aborder le véritable objet de l'étude. Une fois que le répondant est mis en confiance, il est plus à même de répondre avec sincérité.

²⁸ Paul Emmanuel Pichon (maître de conférence en Marketing), 2011-2012 Marketing les études qualitatives, P11-P13. (Cours dispensé en licence professionnelle Hôtellerie Restauration).

La technique utilisée consiste à mettre l'interviewé dans un cadre imaginaire. Cela favorise l'apparition de thèmes que la personne interrogée aurait pu volontairement ou involontairement omettre. Nous avons choisi ici de mettre le répondant en situation dans une bibliothèque imaginaire où les mots s'échappaient des livres.

- La phase d'approfondissement : La personne interrogée est à présent en confiance et a compris quel était le sujet abordé dans l'étude. Les questions importantes sont abordées à ce stade. Nous les avons regroupées par thèmes.
- La phase de conclusion : elle permet dans un premier temps de ramener le sujet à la réalité en lui rappelant le but et les motivations de l'enquête. Avant la fin de l'entretien il est important de les lui rappeler afin qu'il soit pleinement conscient de l'utilisation de son témoignage.

(cf. annexe 2 : guide d'entretien)

2.3 Choix de la personne interrogée

Notre choix s'est porté sur des personnes présentant à nos yeux trois critères d'inclusion essentiels :

1. être concernées par nos métiers,
2. être engagées dans la prise en charge des dyslexiques,
3. avoir eu connaissance de la « charte DYS » de l'académie.

Tout d'abord, nous nous sommes intéressés au vice président de la FCPE²⁹ du Bas-Rhin ancien dyslexique et papa d'une enfant présentant aussi ces troubles. Ce père de famille a travaillé dans le secteur de la restauration pendant de nombreuses années. Aujourd'hui, il aide les

²⁹ FCPE : Fédération du Conseil aux Parents d'Élèves

enfants dyslexiques dans leur parcours scolaire en mettant en place des programmes d'aide personnalisée au côté de l'une des inspectrices de l'académie de Strasbourg Béatrice Authier.

Ensuite, nous nous sommes intéressés au SARAH³⁰-CREAI³¹. Ce centre d'étude et de recherche pour l'insertion, s'intéresse plus particulièrement aux apprentis présentant des handicaps divers. Nous retrouvons dans leurs études des enquêtes et des articles portant sur les « dys » et notamment les dyslexiques. Les personnes faisant parties de ce centre, connaissent le milieu de l'hôtellerie restauration et les aides apportés aux dyslexiques. Nous avons sollicité une chargée de missions de SARAH Alsace à Strasbourg.

Enfin, nous avons pu interroger un professeur de restaurant du CFPPA d'Illkirch qui travaille en étroite collaboration avec le SARAH CREAI. Il a dans sa classe des élèves dyslexiques et met en place des mesures pour les aider à s'intégrer.

2.4 Résultats, analyse et interprétations

Pour pouvoir procéder au dépouillement et à l'analyse des entretiens, nous avons dans un premier temps mis au propre chaque entretien. (cf. annexe 3 : entretien n°1 ; annexe 4 : entretien n°2 ; annexe 5 : entretien n°3).

Ensuite, nous avons remplis cette grille sous forme de tableau à deux dimensions. On a porté les interviewés en abscisse de façons à ce qu'ils s'étendent verticalement côte à côte afin de confronter leurs réponses. On a porté leurs réponses classées par thèmes en ordonnée. La dernière colonne des abscisses fait la synthèse des trois discours par agglomération des champs lexicaux utilisés dans les

³⁰ SARAH : Service d'Accompagnement Régional des Apprentis Handicapés

³¹ CREAI : Centre Régional pour l'Étude et l'Action en faveur de l'Insertion

réponses. La dernière ligne des ordonnées résume les points forts isolés dans les thèmes de chaque entretien.

(cf. annexe 6 : tableau d'analyse des entretiens)

Nous avons enfin procédé à l'analyse de ce tableau. D'abord, l'analyse verticale a permis de comprendre le comportement de la personne interrogé tout au long de l'entretien. Ensuite, l'analyse horizontale a montré des champs lexicaux révélateurs d'informations. Elle nous a permis de comprendre avec quel arrière-plan subjectif chaque élément de l'interview a été abordé.

L'analyse de l'axe vertical (ordonnées) du tableau révèle ceci:

- Le premier interrogé pense que la quantité, la qualité et les difficultés d'apprentissage par rapport aux connaissances nécessaires pour travailler en salle est importante. Il faut savoir s'adapter. Il laisse entendre une notion d'encouragement, de proximité et d'écoute importante face à des personnes dyslexiques dans ce métier. Les outils nouveaux qu'il utilise et dont nous n'avons pas encore parlé dans cette étude sont : le dictaphone et la carte mentale. La définition de la carte mentale : mindmapping, topogramme, carte d'organisation d'idées, carte de concepts, concept map, schéma heuristique, autant de termes qui désignent une méthode graphique d'organisation arborescente et illustrée des idées. Sa fonction est double : elle est à la fois un outil pour réfléchir, chercher des idées, les organiser, mais aussi un support pour s'approprier les informations développées par la carte. La carte heuristique permet une organisation à la fois hiérarchique et visuelle. Dans le nœud central, se trouve le sujet principal autour duquel se disposent les

sujets secondaires, appelés fils. A chaque sujet secondaire peuvent être rattachées plusieurs idées. ³²³³³⁴

Figure 7 : la carte mentale (<http://pierrbro.blogspot.fr>)



- Le second, axe son avis sur des difficultés liées à l'apprentissage du vocabulaire en restaurant. La quantité et la difficulté des mots nouveaux peuvent être un réel obstacle à l'apprentissage. Les notions de partenariat, de travail d'équipe et de dialogue, sont très importantes pour

³²PASCAL Martine, IEN - SBSSA (Sciences biologiques et sciences sociales appliquées) Académie d'Aix-Marseille - 5 juin 2012 - 23 pages "Guide pour l'utilisation de cartes heuristiques en classe -- Expérimentation au cours de l'année 2011-2012 dans les classes de lycées professionnels du secteur sanitaire et social. [En ligne] <http://www.ac-aix-marseille.fr/pedagogie/upload/docs/application/pdf/2012-10/aix_carte_heuristique_juin_2012.pdf>

³³La carte heuristique, un outil pédagogique Date de publication : 02/12/2009 site : portail national éducol Accueil Éduscol > Accueil Lettres > Usages du numérique > Outils et usages numériques > Cartes heuristiques. [En ligne] <<http://eduscol.education.fr/lettres/pratiques/tic/action-utilis>>

³⁴ Apprendre à apprendre avec les cartes mentales Dossier réalisé par Stéphane Fontaine en octobre 2010 - actualisé en septembre 2012 Site : Canopé académie de Besançon. [En ligne] <<http://www.cndp.fr/crdp-besancon/?id=cartes-heuristiques>>

cette personne. Elle travaille au sein d'une équipe et mène des actions en coordination avec plusieurs personnes. Nous retrouvons une mise en valeur du dialogue, d'encouragement et d'écoute de l'individu. L'élève est au centre des actions et les éléments qui gravitent autour doivent s'adapter à lui. Les nouveaux outils dont nous n'avons pas encore parlé dans cette étude sont : les tableaux blanc interactifs et le e-learning.

- Le troisième rejoint le second quant aux difficultés et aux quantités d'éléments à apprendre, nécessaires pour travailler en salle. Il pense que le vocabulaire est la principale difficulté. Il parle de mémorisation complexe des mots. Il est le troisième qui mentionne des notions d'accompagnement et de partenariats. « Le travail d'équipe est essentiel pour aider un élève dyslexique ». Au niveau des outils et des actions menées, la formation est dominante dans son discours.

À la vue de ces analyses, nous pouvons déjà mettre en avant les difficultés imposées par la profession en termes de mémorisation, de quantité de savoir et de difficulté du vocabulaire à maîtriser. Aussi, nous avons mis en lumière l'importance du travail d'équipe pour aider des élèves présentant ce handicap. L'individu doit se retrouver au centre de la formation. Cette formation doit s'adapter à ses besoins. Il faut surtout privilégier l'individualité et l'adaptabilité des outils et techniques mises en œuvre pour ces personnes. Aussi, les outils et méthodes nouvelles sont complexes et coûteuses. En effet, les contraintes budgétaires ne permettent pas actuellement, la mise en place de tableaux blancs interactifs dans toutes les infrastructures. Le e-learning demande à la fois des moyens matériels et humains longs et onéreux. Le dictaphone peut être utilisé au cas par cas. Par

contre, le professeur peut former à la carte mentale les élèves ayant besoin de ce support.

L'analyse de l'axe horizontal (abscisses) du tableau montre :

- Pour le thème « situation professionnelle » : nous trouvons les champs lexicaux du plaisir, de l'apprentissage, de la quantité, de la complexité et de la nouveauté. Ces éléments nous indiquent que les interviewés sont conscients de l'effort à fournir par les apprenants entrant dans la formation en hôtellerie-restauration.
- Pour le thème « dyslexie » : nous trouvons les champs lexicaux de la souffrance, du handicap, de la difficulté, de l'invisibilité, de l'hérédité, de la médecine, de l'entreprise, de la famille. Cette vision nous indique que ce trouble est bien un handicap qui ne se soigne jamais réellement. De plus, pour pouvoir soulager les dyslexiques il faut pouvoir travailler sur leur psychologie, ce que l'aide médicale peut nous apporter. Ces apprenants sont souvent cassés, traumatisés et ont besoin de reprendre confiance en eux. Dans un second temps, cette étude nous apporte les champs lexicaux de l'instruction, des difficultés, de l'entreprise et des outils d'aides. En effet, c'est à ce niveau que les formateurs interviennent. Pour aider ces êtres, les enseignants doivent leur apporter les clés de l'apprentissage. La santé et l'instruction doivent se lier.
- Pour le thème faisant le « lien entre la maladie et l'enseignement », nous retrouvons les champs lexicaux de l'aide, du handicap, de l'examen, du temps, de la famille, des supports, de l'accueil, des projets et des actions. Ce thème rejoint le précédent à savoir qu'il faut garder le lien entre la santé et l'enseignement. De plus, les formateurs doivent

faire attention à chaque cas de dyslexie. Ils doivent intégrer la notion de temps (lenteur des apprentissages et de la compréhension, temps supplémentaire pour les examens et les évaluations). De la même manière, les tuteurs professionnels doivent comprendre les difficultés de ces élèves. Il faudrait qu'ils restent constamment ouverts et bienveillants.

Grace à ces analyses, nous pouvons conclure que la prise en charge de l'apprenant dyslexique est un travail de coordination qui met en jeu toute l'équipe pédagogique. Elle doit communiquer pour adapter ses actions au cas par cas, communiquer pour garder une complémentarité des méthodes pédagogiques, et encore communiquer pour assurer la continuité des supports.

De cette recherche continue de cohérence seule, peut naître la certitude que les dyslexiques traverseront l'institution avec bénéfice pour eux et satisfaction pour le corps éducatif. C'est une démarche « gagnant – gagnant ».

3 Élargissement de la recherche : étude sur les élèves

Dans cette troisième partie nous nous proposons d'entendre ceux qui sont finalement les plus concernés par cette étude : les élèves.

Pour recueillir la façon dont ils pourraient s'approprier nos outils, nous avons décidé de créer des tests sur mesure. Nous allons faire l'expérience de transposer dans notre environnement des outils pédagogiques pour dyslexiques intégrés dans des classes normales des filières générales.

3.1 Création des tests

D'abord, nous avons cherché des leçons qui pourraient être enseignées en ateliers expérimentaux, en séances de travaux pratiques et en cours de technologie disciplinaire. Parmi l'ensemble des sujets potentiels, nous avons sélectionné une séquence de cours magistral sur l'élaboration détaillée du thé noir. Le but global de ces tests est de mesurer d'une part le degré de compréhension de l'élève et d'autre part sa capacité de mémorisation en fonction d'interfaces visuelles diverses soigneusement choisies que nous allons détailler. Ensuite, nous sommes partis à la recherche des ressources documentaires graphiques, iconographiques et textuelles nécessaires. Au total nous avons élaborés quatre documents où varient la police de caractères, la couleur de la police, l'interligne, la présentation en paragraphes ou en tableaux et la présence ou l'absence d'illustrations schématiques ou iconographiques. Ces documents se présentent sous la forme d'une page A4 imprimée sur papier. On lui adjoint une page de questions distribuée secondairement.

3.2 Les tests

Premier test : 1-A (cf. annexe 7 : test 1-A)

En typographie, les empattements sont des petites extensions qui forment la terminaison des caractères dans certaines polices d'écriture dites polices « sérif »

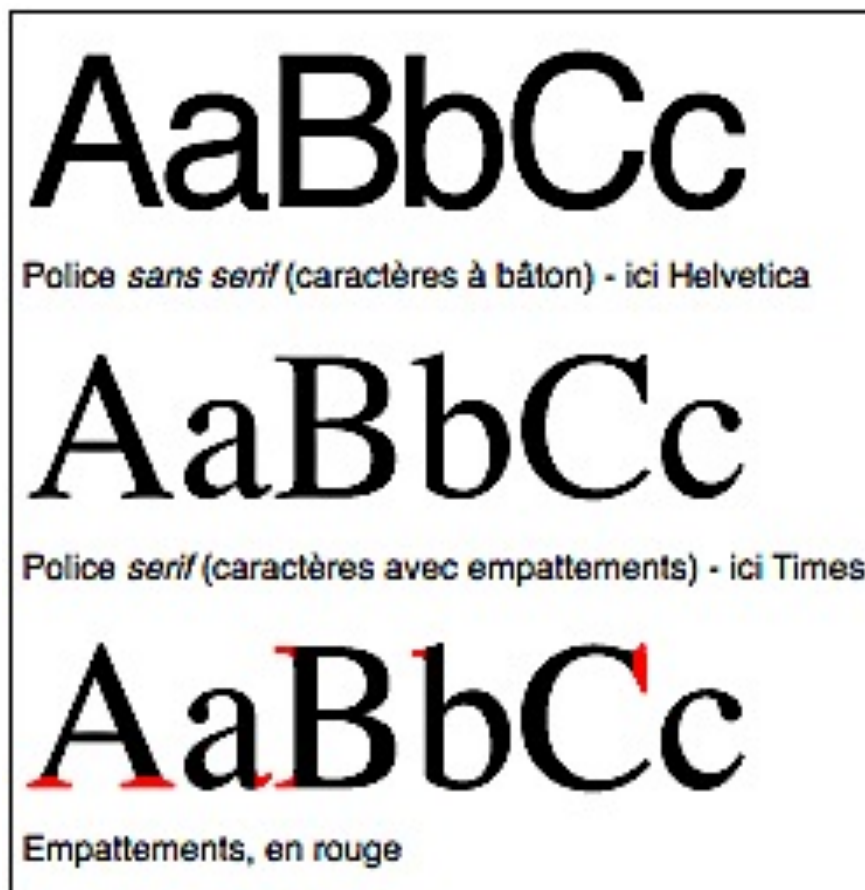
C'est un texte en noir et blanc écrit dans une police avec empattement. Nous avons choisi la police Times New Roman en taille 12, sans modifier l'interligne. C'est la

plus difficile à lire pour les dyslexiques. Le questionnaire destiné aux professeurs nous indique qu'elle est choisie majoritairement avec la

police Arial. La majorité d'entre eux écrivent en caractère de taille 12. Nous sommes donc en accord avec la réalité du terrain.

Voici un schéma explicatif de ce qu'est une police avec empattement et une police sans « sérif » :

Figure 8 Les empattements, François Daniel Giezendanner (<http://icp.ge.ch/sem/cms-spip/spip.php?article542>)



A la fin de la lecture du document par les élèves, nous avons ramassés les fiches et nous avons posé la question : «Pouvez-vous redonner les différentes étapes d'élaboration du thé noir ? »

Deuxième test : 1-B (cf. annexe 8 : test 1-B)

Nous avons copié le texte du premier test pour que les sujets aient les mêmes informations. Nous avons changé la police d'écriture en : « OpenDyslexic », avec un interligne de 1.5 et un espacement des caractères dit « étendu ». Nous avons organisé le texte sous la

forme d'un tableau en ajoutant des illustrations, des icônes et des couleurs. Il s'agit de conditions de lecture bien plus confortables pour les dyslexiques.

Après avoir ramassé le document 1-B, nous avons posé la même question : « Pouvez-vous redonner les différentes étapes d'élaboration du thé noir ? »

On s'imagine bien que l'accumulation mémorielle et la meilleure perception visuelle de l'écrit aidée par les illustrations doit améliorer le score global de tous les testés y compris les dyslexiques. Mais les vraies questions se posent en face des lacunes et des échecs d'interprétation.

Aussi, afin de répondre à ces cas, nous avons créé un nouveau test. Il est nouveau par son contenu et sa présentation. Comme sujet de document nous nous pencherons sur les formules de restauration. Le testeur vérifie la compréhension du texte par des questions finales. Son but est de mesurer la capacité d'analyse et de compréhension des élèves. En cas d'échec d'un des testés, nous voulons déterminer si le résultat dépend du format de l'exercice ou de l'incapacité à comprendre le texte de l'exercice ou de l'incapacité à comprendre le texte de l'exercice.

Troisième test : 2-A (cf. annexe 9 : test 2-A)

C'est à nouveau un test en noir et blanc écrit dans une police avec empattement. Nous avons choisi la police Times New Roman en taille 12, sans modifier l'interligne tout comme le test 1-A.

Quatrième test : 2-B (cf. annexe 10 : test 2-B)

Son contenu est la copie à l'identique du test précédent. Nous avons changé la police de caractère d'écriture pour une « OpenDyslexic ». Nous avons préféré un interligne de 1.5 et un espacement des caractères « étendu ». Nous avons aussi créé un code couleur afin que l'élève puisse s'orienter dans le texte plus aisément. La zone

réservée aux réponses aux questions a été réorganisée afin de guider le regard vers les zones focales.

Les questions pour les tests 2-A et 2-B sont identiques.

3.3 Choix du panel d'élèves testés

Nous avons choisi de faire ces tests de façon individuelle. En effet, nous avons sélectionné six élèves dyslexiques et six élèves non dyslexiques.

Les sujets dyslexiques sont :

- Le premier (**D11 = Dyslexique groupe 1 sujet 1**) a suivi des cours de restaurant dans une classe de seconde baccalauréat technologique. Il a un PAI.
- Le second (**D12 = Dyslexique groupe 1 sujet 2**) est inscrit dans une classe de première baccalauréat technologique hôtellerie restauration. Il est déclaré dyslexique et est suivi par une orthophoniste.
- Le troisième (**D13 = Dyslexique groupe 1 sujet 3**) est un élève de première année baccalauréat professionnel restaurant. Il est déclaré dyslexique dans son dossier scolaire.
- Le quatrième (**D24 = Dyslexique groupe 2 sujet 4**), est un élève de troisième préparatoire aux formations professionnelles. Il est déclaré dyslexique et ont reçu un enseignement axé sur les métiers de la restauration.
- Le cinquième (**D25 = Dyslexique groupe 2 sujet 5**), est un élève de troisième préparatoire aux formations professionnelles. Il est déclaré dyslexique et ont reçu un enseignement axé sur les métiers de la restauration.

- Le sixième élève (**D26 = Dyslexique groupe 2 sujet 6**), est un élève de troisième préparatoire aux formations professionnelles. Il est l'un des trois dyslexiques et ont reçu un enseignement axé sur les métiers de la restauration.

Les sujets non dyslexiques sont :

- Le premier (**N17 = Non dyslexique groupe 1 sujet 7**) est en classe de seconde baccalauréat technologique en hôtellerie restauration.
- Le second (**N18 = Non dyslexique groupe 1 sujet 8**) est en classe de seconde baccalauréat technologique en hôtellerie restauration.
- Le troisième (**N19 = Non dyslexique groupe 1 sujet 9**) est en classe de seconde baccalauréat technologique en hôtellerie restauration.
- Le quatrième (**N210 = Non dyslexique groupe 2 sujet 10**) est en classe de seconde baccalauréat technologique en hôtellerie restauration.
- Le cinquième (**N211 = Non dyslexique groupe 2 sujet 11**) est en classe de troisième préparatoires aux formations professionnelles. Ils ont reçu un enseignement axé sur les métiers de la restauration.
- Le sixième (**N212 = Non dyslexique groupe 2 sujet 12**) est en classe de troisième préparatoires aux formations professionnelles. Ils ont reçu un enseignement axé sur les métiers de la restauration.

Pour résumer, nous avons créé un tableau avec des couleurs afin que l'analyse soit la plus claire possible par la suite :

GROUPES	TROUBLES	SUJETS	CODES
GROUPE 1	Dyslexique	1	D11
		2	D12
		3	D13
	Non dyslexique	7	N17
		8	N18
		9	N19
GROUPE 2	Dyslexique	4	D24
		5	D25
		6	D26
	Non dyslexique	10	N210
		11	N211
		12	N212

3.4 Organisation de la séance

Des tests comme ceux-ci ont déjà été réalisés par le groupe GRF dys. Alsace (Maîtrise de la langue et dyslexie, une gageure ?) dont monsieur Jean-Louis Potin, coordinateur « dys » en collège fait partie. À travers un échange de mails il écrit : « L'idée de ce test est bonne, nous avons procédé ainsi dans un groupe de réflexion il y a trois ans pour adapter les exercices et les cours pour des élèves

« dys » scolarisés dans des classes normales de collège sans suivi ULIS et sans AVS ».

Nous avons eu la référence des tests qui ont été réalisés par : « les enseignants du groupe de recherche Alsace », qui regroupent dans leurs classes en milieu ordinaire un tiers d'élèves dyslexiques pour deux tiers de normo lecteurs. Ils ont tenté de relever ce défi et proposent 100 articles sur le lire, fruits de deux années de réflexion collégiale ». (Mail échangé avec monsieur Potin.)

Il nous a expliqué la procédure à mettre en place : « 2 tests (courts) chacun dans les deux versions. Partager la classe en deux groupes équilibrés (capacités des élèves et nombres de « dys »). Faire passer les tests de la façon suivante : test 1 : groupe 1 version normale, groupe 2 version adaptée et inversement pour le test 2 ».

Aussi n'ayant pas assez d'élèves dyslexiques au sein de mes classes, j'ai choisi de réaliser le test individuellement.

Les trois premiers élèves dyslexiques (D11 – D12 – D13) ont travaillé sur le test 1-A (la version non adaptée de la procédure de réalisation du thé noir). Ils ont eu entre 10 à 15 minutes pour le lire. Ensuite, la copie a été relevée et le document question a été remis.

Dans un second temps, ils (D11 – D12 – D13) ont eu le test 2-B (la version adaptée de l'étude sur les modes de distributions). Ils ont eu environ le même temps de lecture. Les questions étaient données en même temps que le texte.

Les trois derniers sujets dyslexiques (D24 – D25 – D26) ont reçu le test 1-B (la version adaptée de la procédure de réalisation du thé noir). Ils ont eu entre 10 à 15 minutes pour le lire. Ensuite, la copie a été relevée et le document question a été remis.

Ensuite, ils (D24 – D25 – D26) ont reçu le test 2-A (la version normale). Ils ont eu environ le même temps de lecture. Les questions étaient données en même temps que le texte.

Nous avons procédé exactement de la même manière pour les six élèves non dyslexiques.

Les trois premiers élèves non dyslexiques (N17 – N18 – N19) ont reçus le test 1-A (la version normale de la procédure de réalisation du thé noir). Ils ont eu entre 10 à 15 minutes pour le lire. Ensuite, la copie a été relevée et le document question a été remis.

Dans un second temps, ils (N17 – N18 – N19) ont eu le test 2-B (la version adaptée de l'étude documentaire sur les modes de distributions). Ils ont eu environ le même temps de lecture. Les questions étaient données en même temps que le texte.

Les trois derniers sujets dyslexiques (N210 – N211 – N212) ont reçu le test 1-B (la version adaptée de la procédure de réalisation du thé noir). Ils ont eu entre 10 à 15 minutes pour le lire. Ensuite, la copie a été relevée et le document question a été remis.

Enfin, ils (N210 – N211 – N212) ont reçu le test 2-A (la version normale de l'étude documentaire sur les modes de distributions). Ils ont eu environ le même temps de lecture. Les questions étaient données en même temps que le texte.

Voici le tableau récapitulatif des tests :

GROUPE	TROUBLES	SUJETS	CODES	PREMIER TEST	DEUXIÈME TEST
GROUPE 1	Dyslexique	1	D11	1-A	2-B
		2	D12		
		3	D13		
	Non dyslexique	7	N17	1-A	2-B
		8	N18		
		9	N19		
GROUPE 2	Dyslexique	4	D24	1-B	2-A
		5	D25		
		6	D26		
	Non dyslexique	10	N210	1-B	2-A
		11	N211		
		12	N212		

3.5 Résultats et interprétation des tests

Afin mettre en place un processus d'analyse des résultats, nous avons d'abord recueilli toutes les copies.

Pour le sujet 1-A et 1-B, nous avons mis en place une notation sur sept points. La procédure compte sept étapes et nous avons attribué un point par étape retranscrite.

Pour le sujet 2-A et 2-B, nous avons attribué douze points. Chacun d'eux correspond à une bonne réponse et donc à un élément compris dans le texte.

En fonction des points obtenus pour chaque exercice nous avons traduit cette note en pourcentage. Ils représentent le taux de réussite à chaque exercice pour chaque individu.

Voici le tableau récapitulatif des résultats :

GROUPE 1				GROUPE 2			
TEST	SUJET	NOTE	%	TEST	SUJET	NOTE	%
1-A	D11	2/7	28,60 %	2-A	D24	2/12	25,00 %
	D12	3/7	42,80 %		D25	5/12	41,60 %
	D13	1/7	14,28 %		D26	4/12	33,30 %
	N17	6/7	85,70 %		N210	7/12	58,3 %
	N18	2/7	28,60 %		N211	5/12	41,6 %
	N19	4/7	57,14 %		N212	6/12	50,00 %
2-B	D11	9/12	75,00 %	1-B	D24	4/7	57,14 %
	D12	5/12	41,60 %		D25	5/7	71,40 %
	D13	8/12	66,60 %		D26	3/7	42,80 %
	N17	9/12	75,00 %		N210	5/7	71,40 %
	N18	6/12	50,00 %		N211	4/7	57,14 %
	N19	8/12	66,60 %		N212	6/7	85,70 %

Résultats par sujet :

Si nous prenons les sujets 1 - A et 1 - B, ils permettaient de mesurer la capacité de mémorisation et de compréhension d'une procédure de réalisation sur le thé noir.

Pour les élèves dyslexiques :

TESTS	SUJET	%	MOYENNE
1-A	D11	28,60 %	28,60 %
	D12	42,80 %	
	D13	14,28 %	
1-B	D24	57,14 %	51,70 %
	D25	71,40 %	
	D26	42,80 %	

Ici, nous pouvons affirmer que les élèves dyslexiques ont mieux réussi le sujet adapté (1 - B) que le sujet classique (1 - A).

Pour les élèves non dyslexiques :

TESTS	SUJET	%	MOYENNE
1-A	N17	85,70 %	57,10 %
	N18	28,60 %	
	N19	57,14 %	
1-B	N210	71,40 %	71,4 %
	N211	57,14 %	
	N212	85,70 %	

Nous pouvons affirmer ici que les élèves non dyslexique ont mieux réussi l'exercice adapté (1 – B) que l'exercice classique (1 – A).

Si nous prenons les sujets 2 – A et 2 – B, ils permettaient de mettre en avant la capacité des élèves à comprendre un texte et à rechercher de l'information. Cet exercice avait pour thème les différents modes de distribution au restaurant.

Pour les sujets dyslexiques :

TESTS	SUJET	%	MOYENNE
2-A	D24	25,00 %	33,30 %
	D25	41,60 %	
	D26	33,30 %	
2-B	D11	75,00 %	61,00 %
	D12	41,60 %	
	D13	66,60 %	

Nous pouvons ici affirmer que les élèves dyslexiques ont mieux réussi le sujet adapté (2 – B) que le sujet classique (2 – A)

Pour les sujet non dyslexiques :

TESTS	SUJET	%	MOYENNE
2-A	N210	58,30 %	49,90 %
	N211	41,60 %	
	N212	50,00 %	
2-B	N17	75,00 %	63,80 %
	N18	50,00 %	
	N19	66,60 %	

Nous pouvons ici affirmer que les élèves non dyslexiques ont mieux réussi l'exercice adapté (2 – B) que l'exercice classique (2 – A).

Résultats individuels :

Voici les résultats si nous prenons en compte l'exercice le mieux réussi par les individus :

SUJETS	TEST LE MIEUX RÉUSSI	TYPES
D11	2-B	Adapté
D12	2-B	Adapté
D13	2-B	Adapté
N17	1-A	Classique
N18	2-B	Adapté
N19	2-B	Adapté
D24	1-B	Adapté
D25	1-B	Adapté
D26	1-B	Adapté
N210	1-B	Adapté
N211	1-B	Adapté
N212	1-B	Adapté

Le seul individu ayant mieux réussi le test classique est un élève non dyslexique.

À la vue de ces résultats, nous pouvons déduire, que les outils à mettre en place dans les cours de restaurant permettent d'aider les sujets présentant un trouble dyslexique. Ils ont un réel impact sur leur capacité à mémoriser les informations et sur la compréhension d'un texte long.

Nous pouvons aussi déduire que ces outils fonctionnent sur les sujets non dyslexiques. Ils les aident à mieux fixer l'information et à mieux la rechercher dans un texte. En effet leurs résultats montrent une meilleure réussite dans les exercices adaptés aux dyslexiques. Il est vrai que chacun possède plusieurs sortes de mémoires : la mémoire visuelle, la mémoire auditive et la mémoire kinesthésique. Pour ceux qui ont une mémoire visuelle, cela ne peut que les aider dans la mémorisation. Au travers de ces tests nous avons réussi à toucher deux publics différents.

Évidemment cette étude n'a été menée que sur 12 sujets. Afin de pouvoir confirmer ces hypothèses en leur appliquant des méthodes statistiques valides, nous devrions procéder aux mêmes types de tests sur un échantillon beaucoup plus large. Il devrait compter plus de mille sujets. C'est à peine moins que le total de victimes de troubles du langage pour la France entière dénombré dans les RERS 2013 (Repères Et Références Statistiques).

Cependant, à notre échelle, nous pouvons tout de même affirmer que les outils ont déjà un impact visible. Cet impact devrait nous permettre d'orienter la mise en place d'actions au sein des classes.

Cette partie nous a permis de dresser un état des lieux des connaissances de la dyslexie chez les professeurs de restaurant. Nous nous sommes rendus compte, en comparant ces résultats aux définitions et aux explications du trouble de la dyslexie à travers la revue de littérature, que leurs connaissances restaient vagues. Cependant, ils se représentent assez bien la dyslexie et ont une certaine connaissance des outils à utiliser, même s'ils ne le mettent pas toujours à profit. En comparant avec l'étude bibliographique, ils ont très peu de connaissances des dernières avancées technologiques (L'utilisation des TICE comme le tableau blanc interactif, la police « Opendyslexique » ou « Auxilidys », la couleur, la taille des caractères...).

La rencontre avec les professionnels nous a permis dans un premier temps de confirmer les propos avancés dans la revue de littérature. Les professionnels axent leur propos sur le temps nécessaire au travail, à la concentration et à la compréhension dont ils ont besoin pour avancer. Dans la revue de littérature Corinne Neuhart expliquait que les personnes dyslexiques avaient besoin de beaucoup de concentration pour résoudre des exercices. Nous trouvons plusieurs parallèles comme celui-ci notamment au niveau de l'oralité et du temps à accorder. Dans un second temps, elle nous a permis d'augmenter les sources de données. Nous trouvons l'apparition d'outils qui n'avaient pas été repérés comme le dictaphone, la carte mentale (ou carte heuristique), le e-learning...

Enfin, les tests réalisés avec les élèves révèlent l'efficacité des outils utilisés. En effet, la police, les tableaux, les dessins, les schémas, les couleurs... ont un réel impact sur la capacité de mémorisation et sur la compréhension de ces individus. Nous n'avons utilisé que des éléments présentés dans l'étude bibliographique afin de construire nos tests.

Partie 3 : validation du système d'hypothèses et préconisations

Cette partie va nous permettre de confronter les résultats de nos enquêtes de terrain avec les données de la littérature. Elle débouchera sur la mise en place de quelques préconisations que nous espérons utiles aux élèves dyslexiques dans le cadre de leur formation et des pratiques d'enseignement.

Dans un premier temps, nous tenterons de valider ou d'invalidier le système d'hypothèses construit au début de ce travail. Il a été le fil conducteur et la raison de l'approfondissement de ce dossier.

Puis nous suggérerons quelques préconisations que pourraient selon le besoin mettre en œuvre les professeurs de restaurant.

Nous testerons la possibilité d'étendre nos méthodes aux autres filières parentes : l'enseignement de l'art culinaire et de l'hébergement.

Enfin, nous exposerons quelques exemples des travaux qui ont été mis en place durant une année au sein d'une classe de seconde baccalauréat technologique.

Pour elle nous avons tenté d'exploiter au mieux les résultats de l'enquête de terrain en introduisant les méthodes d'aide vues dans le chapitre précédent dans des cours de technologie, d'ateliers expérimentaux et de travaux pratiques en restaurant.

1 Validation du système d'hypothèse

Au début de ce mémoire professionnel, nous avons élaboré un système d'hypothèses pour tenter de répondre à la problématique posée : montrer en quoi l'utilisation d'outils pédagogiques facilitant l'intégration des dyslexiques en milieux scolaire, peut être transférée dans le cadre de l'enseignement du restaurant en lycée professionnel.

Elles sont au nombre de trois :

L'hypothèse générale

- Les outils mis à disposition des dyslexiques dans le milieu scolaire s'appliquent également en hôtellerie-restauration.

L'hypothèse alternative

- Les outils mis à disposition des dyslexiques dans le milieu scolaire ne s'appliquent pas en hôtellerie-restauration.

L'hypothèse opérationnelle

- Les outils permettant d'intégrer les dyslexiques en hôtellerie-restauration facilitent la compréhension et l'apprentissage des élèves dyslexiques dans le cadre d'un cours de technologie restaurant.

Nous allons donc tenter de répondre à ces hypothèses grâce à la recherche documentaire et à la recherche exploratoire.

1.1 Hypothèse générale

L'hypothèse générale posait la question de l'adaptation des outils pédagogiques, ceux-là mêmes qui étaient utilisés dans les filières générales et que nous cherchions à transposer dans les filières professionnelles pour aider les dyslexiques.

Nous avons recensé ces outils dans la littérature. Certains étaient destinés à des enfants en bas âge qui entrent dans le système éducatif. Ils ne pouvaient pas être utilisés a priori par des adolescents de quinze à dix-huit ans. Nous y avons tout de même trouvé des éléments qui pourraient être utiles à ce public.

Nous avons alors mené une recherche exploratoire auprès de personnes travaillant dans des métiers proches de la restauration pour voir quelles méthodes d'aide elles utilisaient avec les dyslexiques. L'analyse des entretiens qu'ils nous ont accordés nous a

confirmé que nous pouvions utiliser leurs techniques d'enseignement en les adaptant et en les étoffant avec les éléments sélectionnés plus haut dans les méthodes destinées aux classes d'apprentissage de la lecture. L'expérience a été faite sur un échantillon d'élèves en hôtellerie restauration d'âge idoine sous forme de tests. Ces tests ont montré à la fois que ces éléments étaient utilisables et que leur prise en main par les testés était bonne.

Voilà pourquoi nous pensons notre première hypothèse de recherche valide :

- Les outils mis à disposition des dyslexiques dans le milieu scolaire s'appliquent également en hôtellerie-restauration.

1.2 L'hypothèse alternative

La validation de l'hypothèse générale, nous amène naturellement à invalider la contre-hypothèse :

- Les outils mis à disposition des dyslexiques dans le milieu scolaire ne s'appliquent pas en hôtellerie-restauration

Au regard du travail mené dans ce mémoire, nous avons pu valider l'une de nos hypothèses.

1.3 Hypothèses opérationnelles

Pour enrichir notre travail, nous avons posé une hypothèse opérationnelle :

- Les outils permettant d'intégrer les dyslexiques en hôtellerie-restauration facilitent la compréhension et l'apprentissage des élèves dyslexiques dans le cadre d'un cours de technologie restaurant.

Au début de ce mémoire, dans la revue de littérature, nous avons vu qu'il existait beaucoup de méthodes et d'outils. Nous avons sélectionnés ceux qui semblaient être les plus exploitables pour des élèves de quinze à dix-huit ans dans des cours de restaurant. Nous les avons testés sur un panel d'élèves dyslexiques et non dyslexiques.

Nous en avons conclu qu'ils étaient utiles aux élèves présentant un trouble de la lecture, de l'écriture et de la compréhension. En effet les résultats aux tests étaient meilleurs en utilisant les exercices adaptés aux dyslexiques. Ils étaient également bénéfiques pour les élèves ne présentant aucun trouble du système cognitif.

Au total, les élèves ont mieux compris l'exercice (notamment l'exercice de recherche documentaire sur le thème des modes de distributions dans la restauration). Ils ont aussi pu mieux mémoriser les éléments clés. Nous le voyons à travers le test présentant la fabrication du thé noir. La version adaptée a été mieux mémorisée que la version classique par la majorité des dyslexiques et des non dyslexiques.

Voilà pourquoi nous pensons notre hypothèse opérationnelle valide.

2 Corps enseignant

Le message que nous a transmis le corps enseignant en répondant au questionnaire transmis aux professeurs, est une demande de formation plus spécifique sur les handicaps. En effet, seulement 22 % d'entre eux déclarent avoir été sensibilisés par la formation aux troubles du système cognitif (soit douze sur cinquante-quatre répondants).

2.1 Former à la connaissance

Les professeurs estiment ne pas forcément connaître bien toutes les formes de handicaps et notamment la dyslexie. Nous pourrions envisager d'organiser par l'intermédiaire de plusieurs organismes une journée de formation sur toutes les formes de handicap afin de sensibiliser le corps enseignants à ces maladies. Des formations existent déjà au sein de l'éducation nationale notamment dans les ESPE. On y aborde les troubles du système cognitif à raison de deux heures pendant le cursus afin d'avoir une vue d'ensemble de ce qu'ils représentent. Certains organismes comme le DAFPEN (Délégation Académique à la Formation Professionnelle des personnels de l'Éducation Nationale) organisent eux aussi des formations.

Il se peut que ces formations soient peu connues au sein de la communauté éducative. Il faudrait peut-être envisager des formations obligatoires permettant de sensibiliser la communauté enseignante à ces troubles et de donner des méthodes pour aider leurs apprenants.

Une autre piste a été suggérée par Véronique Resch. Elle m'a décrit des ateliers mis en place pour les enseignants en dehors de l'éducation nationale. Pour les sensibiliser à la dyspraxie (difficultés pour l'élève de se repérer dans l'espace), les intervenants les ont fait écrire avec des gants de boxes. Pour la dyslexie, ils leurs ont fait lire des textes en petit caractère. Tous les mots étaient attachés sans espaces d'un bout à l'autre du document. Nous pourrions envisager ce type d'ateliers afin que les enseignants se mettent dans la tête du dyslexique. Ils pourraient en tirer une expérience pour adapter leurs enseignements plus facilement.

2.2 Former à l'utilisation des outils à mettre en place

Nous pourrions envisager de former les professeurs à l'utilisation d'outils simples et d'outils plus complexes à mettre en place afin d'aider les élèves dyslexique.

Les outils simples pourraient être :

- l'utilisation de polices de caractères téléchargeables,
- la taille des caractères,
- les mises en couleurs des textes à varier,
- les interlignes à augmenter,
- l'espacement des caractères à augmenter,
- l'utilisation plus fréquente de photos, de schémas, de vidéo...

Les outils plus complexes à mettre en place pourraient être :

- repenser la construction des séances pédagogiques en insérant un maximum d'activités orales (les jeux de rôle, de la vidéo, des activités, des jeux...)
- la création d'une plateforme interactive sous forme de dessins, d'images permettant à l'élève de s'auto évaluer. (s'inspirer des jeux sur internet comme le quizz des fromages de France, ou ludo vino en diminuant la base de données afin de favoriser les connaissances nécessaire pour l'examen ...)

3 Pour les élèves dyslexiques et non dyslexiques

Nous avons créé un questionnaire, destiné aux professeurs de restaurant en France, pour mesurer leurs connaissances en termes d'outils et de méthodes pour aider les dyslexiques. Puis, nous avons mené des entretiens chez les professionnels du secteur de la

formation et de l'insertion des élèves en situation de handicap afin de mieux connaître les actions qu'ils menaient pour aider les élèves dyslexiques. Enfin, nous avons mené une étude exploratoire sur des élèves dyslexiques et non dyslexiques, suivant une formation en hôtellerie restauration, afin de tester des outils utilisés en formation « classique » pour pouvoir les utiliser en cours de restaurant. Les données recueillies, nous ont permis de mettre en place des actions au sein de cours de technologie restaurant, d'atelier expérimentaux et de travaux pratiques en restaurant. Voici quelques exemples d'outils utilisés au cours de l'année 2013 – 2014 suite aux données obtenues par la démarche exploratoire et la revue de littérature.

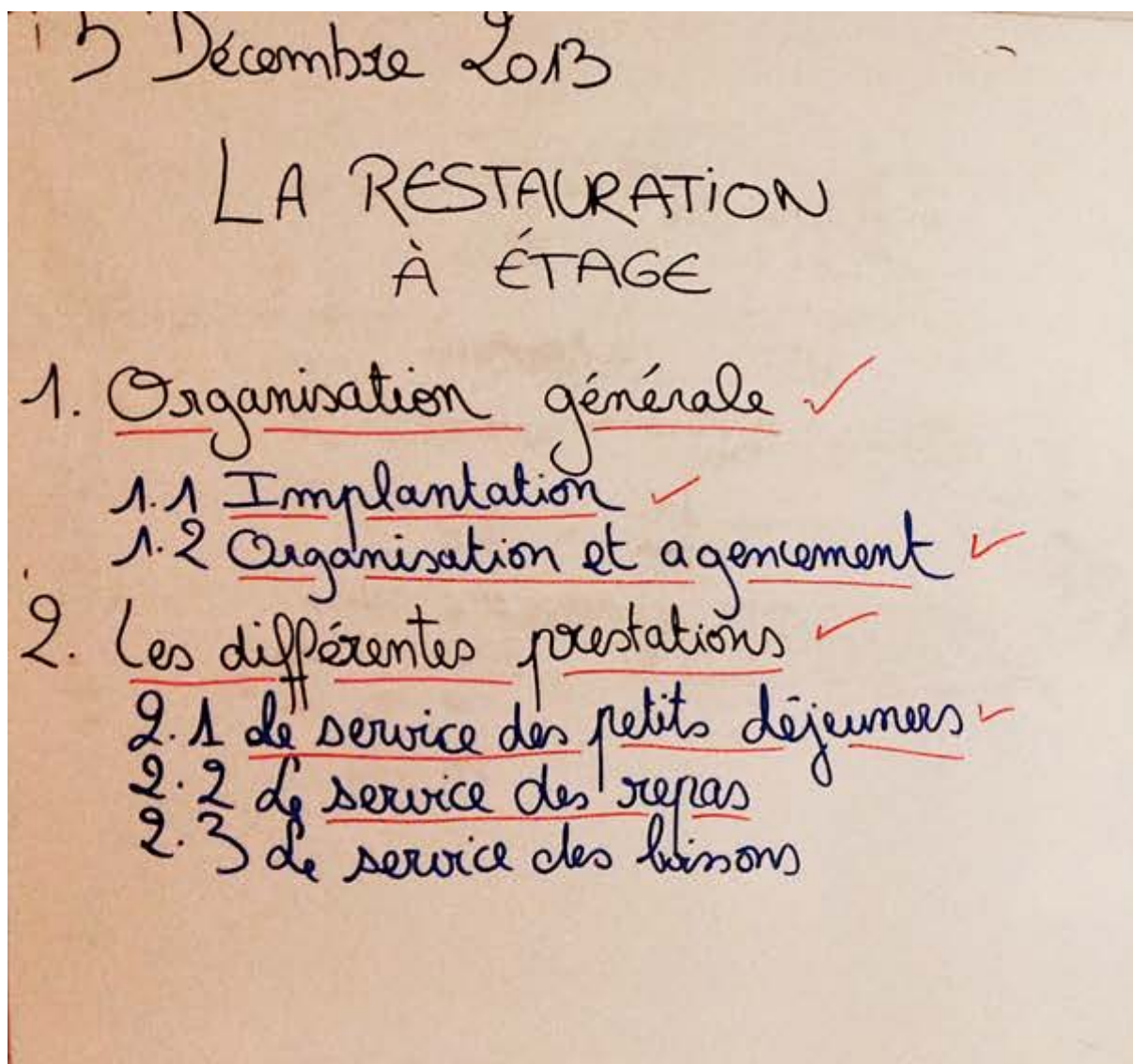
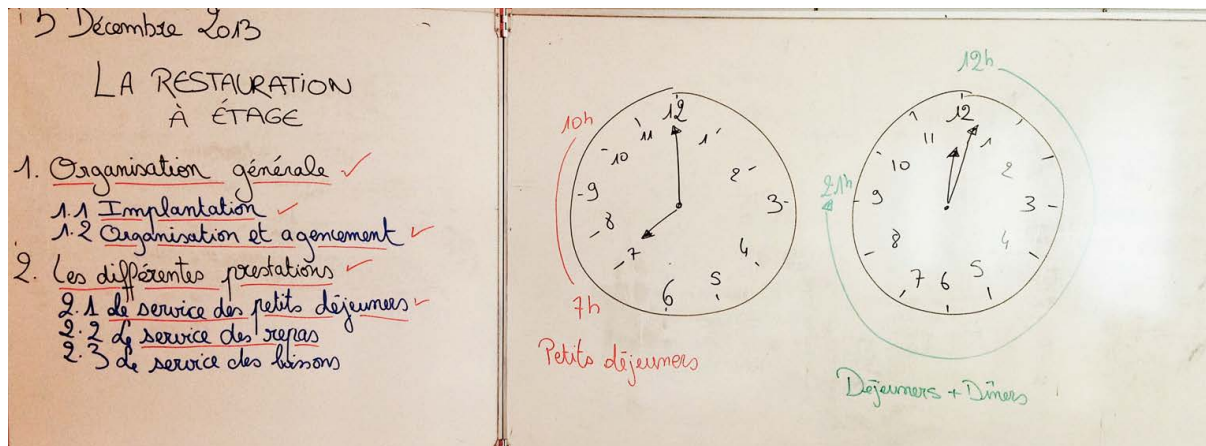
3.1 Séance de Technologie

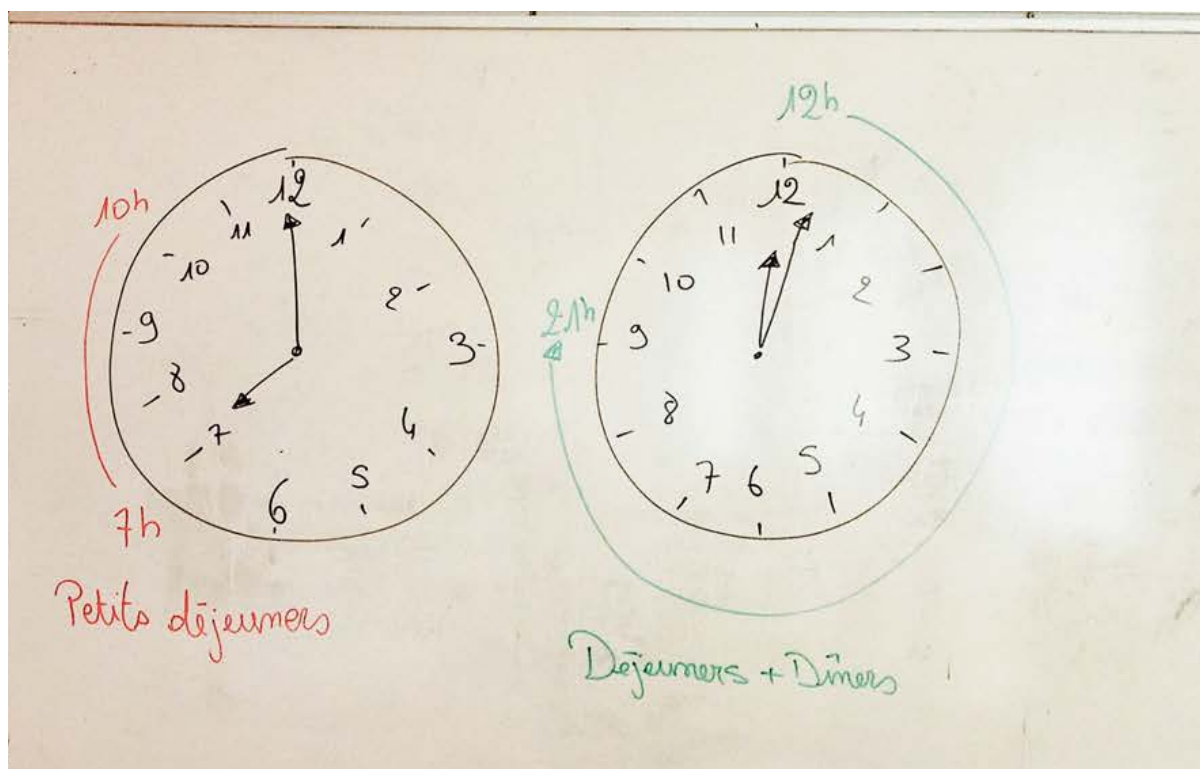
Les séances de technologie restaurant peuvent s'avérer complexes pour des élèves dyslexiques. C'est un cours théorique où ils apprennent de nouvelles notions qui peuvent être perçues comme difficiles. Les synthèses des séances sont des documents écrits. Les élèves ne manipulent pas, contrairement aux séances de travaux pratiques. Il faut trouver des outils efficaces autant pour « faire passer » le contenu du cours que pour garder captive l'attention des élèves.

3.1.1 Utilisation des croquis pour expliquer une notion au tableau

Nous avons taillé un « costume sur mesure » adapté aux dyslexiques, sur plusieurs séances de technologie, présentées sur tableau mural à un public mixte. La classe destinatrice était une seconde en filière baccalauréat technologique en hôtellerie-restauration. Nos outils de communication au tableau ont consisté en croquis explicatifs et en utilisation de couleurs afin d'illustrer les notions et de permettre d'identifier la hiérarchie des éléments de la leçon.

Voici l'exemple d'une de ces séances sur le thème de la restauration à étage. Nous nous sommes servis d'un schéma tracé au tableau pour expliquer la répartition des horaires du room service.





3.1.2 Utilisation de l'oral

Utiliser l'oral afin d'aider les dyslexiques, implique que nous devons expliquer toutes les consignes à voix haute. C'est ce que préconisait déjà Corinne Neuhart dans sa publication de 2009 « Accompagner les élèves en situation de handicap » (opcit.)

Nous pouvons aussi faire appel à d'autres sources sonores. Par exemple, durant un cours de technologie restaurant sur le thème de l'accueil au restaurant, nous avons enregistré des situations d'accueil avec un dictaphone. Nous avons ensuite passé ces bandes aux élèves. Ils avaient pour tâche l'analyse des propos. Pour cela, nous avons construit une grille d'analyse avec un code simpliste fait de smileys et de couleurs que vous voyez plus bas. Nous voulions éviter que l'attention de l'élève dyslexique à l'enregistrement se dissipe au profit de la lecture d'une grille trop complexe. Dans un premier temps, les consignes ont été données à voix haute à toute la classe. La grille a elle aussi été analysée à voix haute. La classe a ensuite réalisé l'exercice.

Activité n°3

Écoutez les enregistrements audio. Entourez dans le tableau en fonction de la qualité des critères, s'ils sont bons, moyens ou mauvais.

❖ Enregistrement A

CRITÈRES	BON	MOYEN	MAUVAIS
Ton de la voix	😊	😐	😞
Sourire	😊	😐	😞
Débit	😊	😐	😞
Articulation	😊	😐	😞
Vocabulaire	😊	😐	😞

❖ Enregistrement B

CRITÈRES	BON	MOYEN	MAUVAIS
Ton de la voix	😊	😐	😞
Sourire	😊	😐	😞
Débit	😊	😐	😞
Articulation	😊	😐	😞
Vocabulaire	😊	😐	😞

3.1.3 Utilisation de supports pédagogiques privilégiant les croquis, la police « Opendyslexic », les images, les couleurs...

Durant les séances de technologie restaurant destinée à une classe de seconde de la filière baccalauréat technologique, nous avons privilégié des supports aérés, écrits avec la police « Opendyslexic ». Les dessins, schémas et autres outils peuvent être mis en place de manière simple et rapide. Evelynne Pannetier expliquait qu'il fallait transformer en tableaux, schémas et dessins les textes pour maximiser la compréhension des élèves. Nous avons essayé d'en tenir compte lors de la création des séquences.

Voici quelques exemples de cours de technologie créés avec plusieurs outils : la police spécifique, une taille entre 14 et 16, des croquis, des dessins, des schémas...

- Un cours sur les locaux :

2. Les règles d'implantation

➤ Le principe de la marche en avant

Pour implanter de manière rationnelle les locaux d'un restaurant, il faut respecter le principe de la marche en avant. Les produits ne doivent pas revenir en arrière au cours de leur transformation, de leur arrivée à leur consommation. Le propre ne doit jamais croiser le sale. Pour cela, il faut prévoir

- des circuits **les plus courts possibles**, pour faciliter le transport des produits dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.
- **Eviter les croisements** entre clients, marchandises et personnel et donc différencier les entrées de chacun d'entre eux.



- Un cours sur le thème de l'accueil au restaurant :

1.2 Écouter questionner et reformuler pour communiquer activement

1.2.1 L'écoute



Il est important de bien écouter le client pour mesurer l'étendue de sa demande. Ainsi, nous serons capable de lui répondre et d'agir favorablement.

Exemple : _____

1.2.2 Le questionnement

Questionner son client permet de prendre en compte la totalité de sa demande. Aussi, il permet d'accompagner le client et de vérifier que rien n'a été oublié.



Exemple : _____

1.2.3 La reformulation



La reformulation est très importante. Elle permet de vérifier - d'une part, que tous les éléments ont été pris en compte - d'autre part, elle rassure le client.

Exemple : _____

2. LES RÈGLES DE SAVOIR-VIVRE

2.1 S'exprimer avec courtoisie

La courtoisie est un synonyme de politesse, pour s'exprimer de la sorte il faut ...

- Parler d'une voix _____ (qui s'entend)
- Bien _____ pour se faire comprendre
- Utiliser un langage _____
- _____ afin de communiquer positivement
- Penser aux mots magiques : _____

3.2 Séance d'Ateliers Expérimentaux

Les ateliers expérimentaux sont des moments privilégiés pour travailler en petits groupes et individualiser l'enseignement. Ce sont des séquences où les élèves manipulent des éléments et nous

pouvons aisément corriger les gestes des apprenants de façon personnalisée. Les ateliers sont souvent au nombre de deux ou trois. Ils permettent de séparer la demi-classe en petits groupes d'élèves. Ils réalisent les activités durant une vingtaine de minutes puis changent d'atelier. Le but est de réaliser chacun d'eux avant de se regrouper et faire la synthèse.

3.2.1 Utilisation de supports pédagogiques avec dessins, couper/coller des images et les reclasser, relier des points entre eux, manipulation professionnelle...

Afin d'aider les élèves à acquérir le vocabulaire technique, nous avons mis en place des ateliers utilisant la méthode expérimentale. Dans la forme, nous avons privilégié la police de caractères sur les supports écrits, mais aussi les types d'activités permettant de varier les apprentissages.

Par exemple, pour un atelier concernant le service des apéritifs simples, nous avons décidé de faire travailler les élèves sur les différents types de verres. Pour cela, les élèves ont dû relier des dessins des verres à des définitions courtes. A chaque rotation sur chaque atelier, nous nous lisons la consigne à voix haute pour le petit groupe, comme le préconisait Corinne Neuhart dans la revue de littérature. Elle remarquait que cela n'était pas toujours évident au sein d'une classe entière. Cependant, cette distribution en groupes d'élèves réduits nous permet de le faire plus facilement.

Lors de cette séquence, les élèves ont aussi travaillé avec de la vidéo. De plus ils se sont entraînés au dosage avec de l'eau qu'ils devaient verser dans des verres. Pour chaque dose demandée, il y avait un verre exemple rempli au préalable qui était caché. A la fin de l'exercice les élèves comparaient leurs réalisations avec les verres cachés pour juger si leurs dosages correspondaient.

.

Ateliers Expérimentaux : le service des apéritifs simples

Activité n°2 : identifiez les différents types de verres en les reliant à leur définition



- Le verre à vin : il est associé au service des vins ou à certains apéritifs à base de vin. Il peut contenir de 18 cl à 33 cl



- Le verre Old fashioned : sa forme est large et basse. Ce verre est idéal pour recevoir les cocktails short drinks mais aussi certaines eaux-de-vie. Il peut contenir de 15 cl à 33 cl selon les modèles



- La flûte : de forme haute et élégante, elle permet de mettre en valeur le train de bulles des effervescents. Elle peut contenir de 12 cl à 20 cl selon les modèles



- Le Tumbler : de forme allongé il permet d'empiler les cubes de glace les uns sur les autres afin de rafraichir rapidement son contenu. Il peut contenir entre 15 cl et 33 cl selon les modèles

Un autre exemple consiste dans un atelier où nous avons employé le jeu à travers des photos pour maintenir active l'attention des élèves. C'est un jeu des sept différences.

Atelier n°2 : La chronologie du service du thé et du café

Question n° 1 : Reclasser ces étapes dans l'ordre chronologique de la prise de commande au bar d'un café.

Matériel : procédure à remplir document n°1

Question n° 2 : Reclasser ces étapes dans l'ordre chronologique de la prise de commande au bar d'un thé

Matériel : procédure à remplir document n°2

Atelier n°3 : Mise en place et service du café

Question 1 : Identifier les sept erreurs commises lors de la mise en place préparée pour le service des boissons chaudes.

Mise en place 1	Mise en place 2	Lister les différences
Photo 	Photo 	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.

Question 2 : Quelle est la bonne mise en place ?

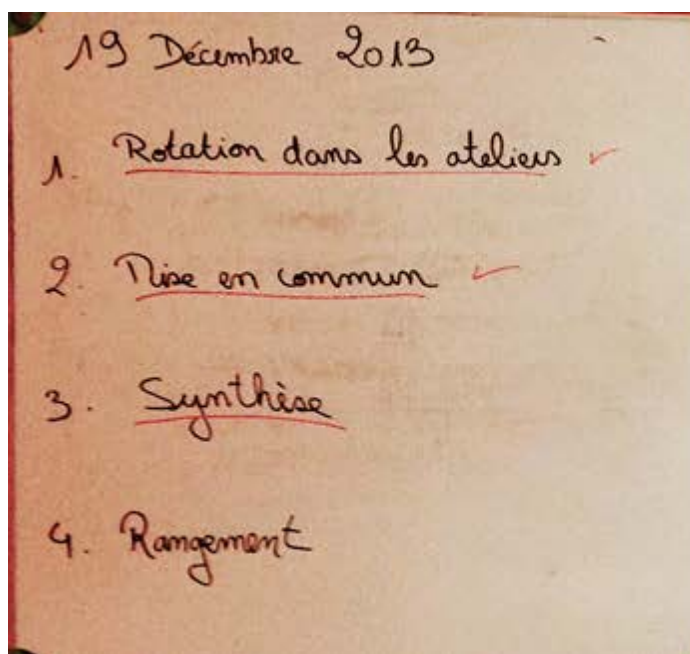
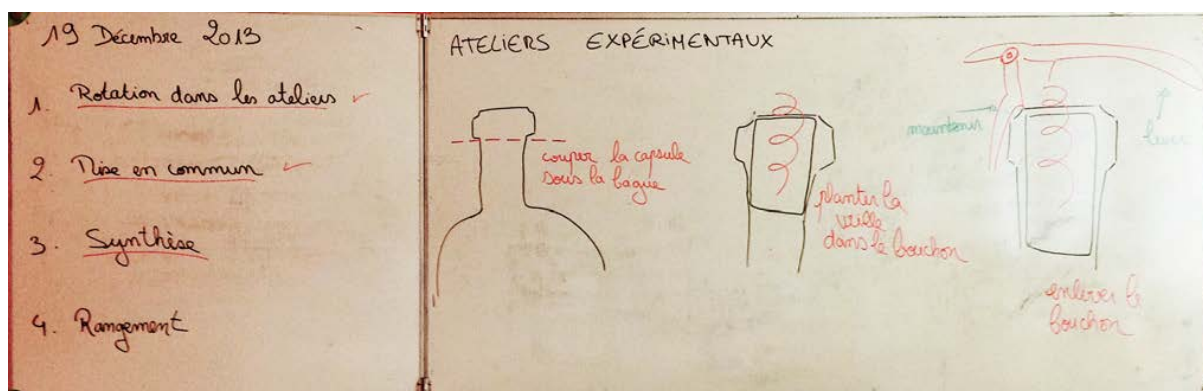
Question 3 : Réaliser le service d'une boisson chaude avec le plateau, du bar à la table des clients. Noter les différents risques possibles (5 minimum) :

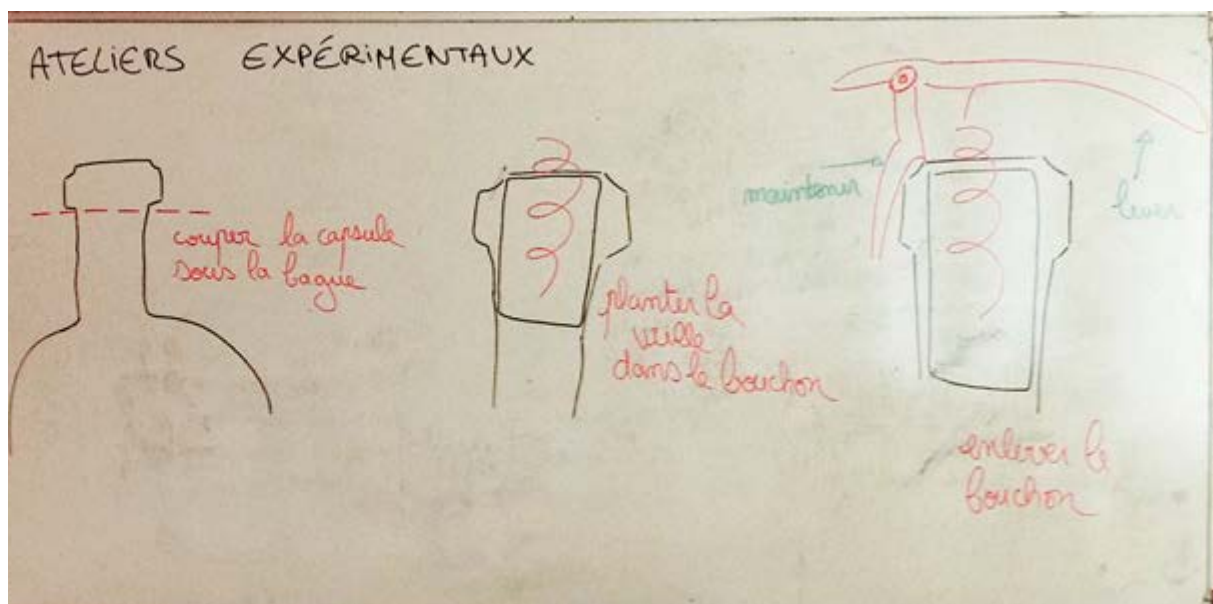
-
-
-
-
-

3.2.2 Synthèse lacunaire avec croquis et peu de texte, privilégier la police « Opendyslexic ».

Voici également un exemple de tableau relatant la synthèse schématique de l'ouverture d'une bouteille de vin. Nous avons utilisé un code couleur pour mettre en valeur les étapes de l'ouverture de la bouteille. Il est très important de donner aux apprenants présentant un trouble du système cognitif des repères et des rituels. Ici nous

gardons l'élément neutre (le verre de la bouteille) de la même couleur (sombre) afin de focaliser l'attention de l'élève sur les éléments actifs de la technique. Ils sont représentés dans une couleur différente (rouge et vert). Les étapes sont toutes écrites en rouge. Ceci permet aux apprenants de repérer la description des étapes. Bien sûr, nous avons pris soin durant cette synthèse d'expliquer chaque étape de l'ouverture de la bouteille avant de les dessiner et d'écrire leur déroulement au tableau.





3.3 Séances de Travaux Pratiques

Les séances de travaux pratiques se déroulent habituellement par demi-groupes de dix à quinze élèves au maximum. Pour appliquer nos outils pour dyslexiques, nous avons eu l'autorisation de diminuer les effectifs à sept participants. La mise en place de nos outils s'en est trouvée encore plus simplifiée.

3.3.1 Multiplier les démonstrations en temps réel

Les séances ont été systématiquement construites sur un scénario standardisé de façon à donner aux élèves le sentiment de rituel invariable avec des points de repère fixes dans la séquence. Leur donner un cadre identique à chaque séance les a aidés au début à trouver leurs marques. Présenter les interventions sous une forme identique de cours en cours les aide à se représenter le cheminement du travail dans la durée.

Comme préambule, j'évaluais à voix haute les besoins en matériel de la séance, puis je parlais du débriefing qui conclut les travaux pratiques. A chaque séquence nous réalisons des démonstrations (une à deux par séance). Cette façon de procéder nous a été

enseignée à l'ESPE et s'avère être un outil excellent pour aider les élèves dyslexiques.

Ces démonstrations se déroulaient en trois phases :

- La première était réalisée par le professeur en temps réel afin de donner le rythme de l'enchaînement des gestes aux élèves
- La seconde était encore réalisée par le professeur mais cette fois, pilotée par les élèves et commentée par le professeur. Les élèves donnaient les étapes clés de la réalisation et je justifiais tous mes gestes par des arguments permettant de les aider à fixer leur savoir.
- En troisième phase les élèves qui ne servaient pas passaient chacun à son tour pour réaliser la technique. Naturellement l'élève en PAI dans cette classe passait systématiquement. A défaut de volontaires, je demandais aux élèves d'essayer la technique (en fonction de la matière première).

Voici l'exemple d'une synthèse réalisée après une démonstration :

Les séances ont été systématiquement construites sur un scénario standardisé de façon à donner aux élèves le sentiment de rituel invariable avec des points de repère fixes dans la séquence. Leur donner un cadre identique à chaque séance les a aidés au début à trouver leurs marques. Présenter les interventions sous une forme identique de cours en cours les aides à se représenter le cheminement du travail dans la durée.

Comme préambule, j'évaluais à voix haute les besoins en matériel de la séance, puis je parlais du débriefing qui conclut les travaux pratiques. A chaque séquence nous réalisons des démonstrations (une à deux par séance). Cette façon de procéder nous a été enseignée à l'ESPE et s'avère être un outil excellent pour aider les élèves dyslexiques.

Ces démonstrations se déroulaient en trois phases :

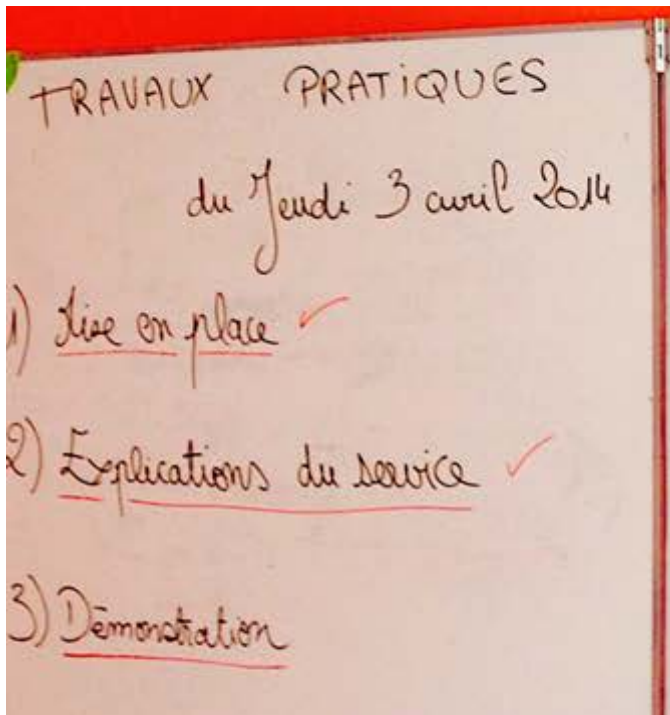
- La première était réalisée par le professeur en temps réel afin de donner le rythme de l'enchaînement des gestes aux élèves
- La seconde était encore réalisée par le professeur mais cette fois, pilotée par les élèves et commentée par le professeur. Les élèves donnaient les étapes clés de la réalisation et je justifiais tous mes gestes par des arguments permettant de les aider à fixer leur savoir.
- En troisième phase les élèves qui ne servaient pas passaient chacun à leur tour pour réaliser la technique. Naturellement l'élève en PAI dans cette classe passait systématiquement. A défaut de volontaires, je demandais aux élèves d'essayer la technique (en fonction de la matière première).

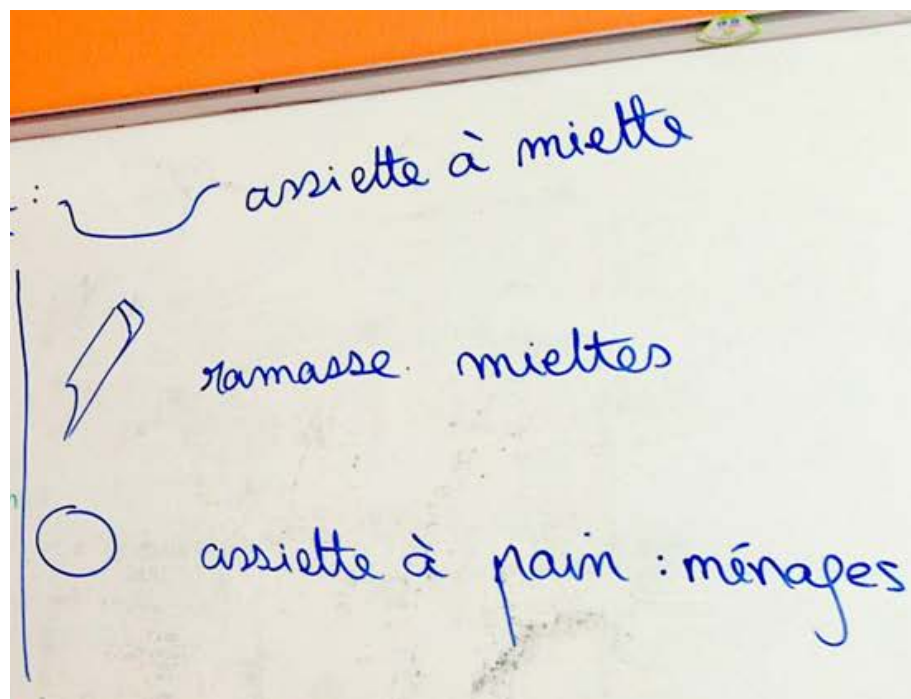
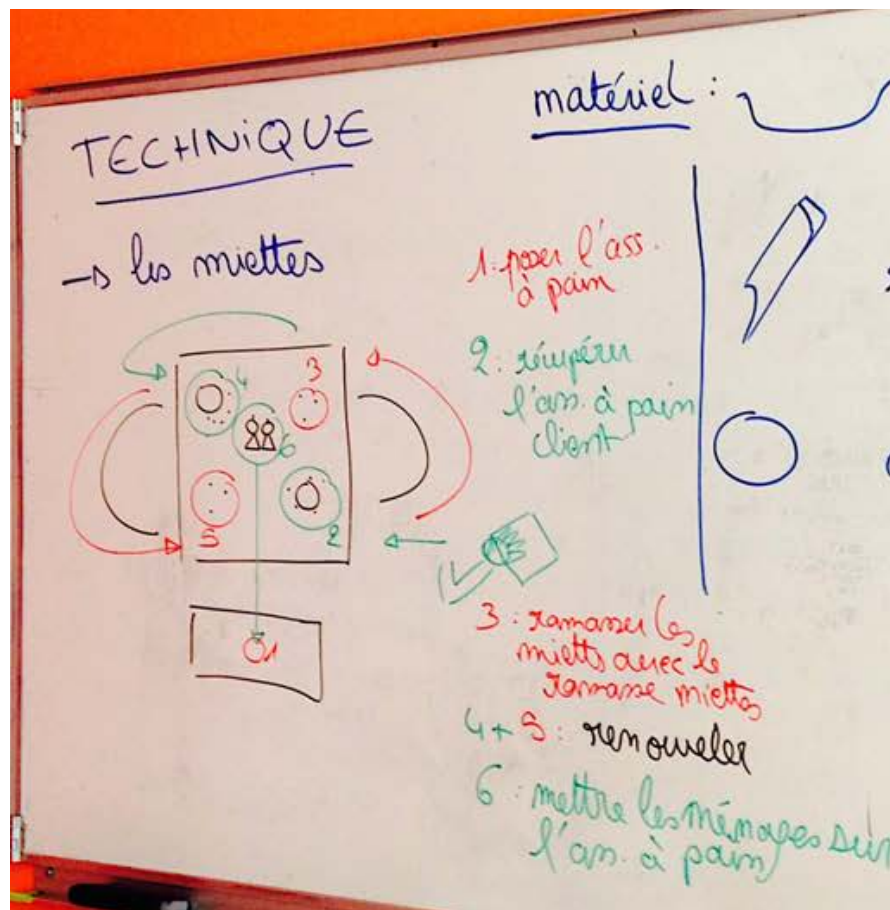
Voici l'exemple d'une synthèse réalisée après une démonstration :



Sur la partie gauche du tableau figurent le plan de la séance et ses étapes chronologiques. Au centre nous retrouvons la description de la technique avec ses différentes phases. L'alternance des couleurs

permet de bien séparer dans le temps les actions à réaliser. À droite on reconnaît la liste du matériel. Le matériel est représenté à l'aide de dessins et schémas pour une meilleure visualisation par les dyslexiques.





3.3.2 Utiliser des schémas pour les lancements de TP.

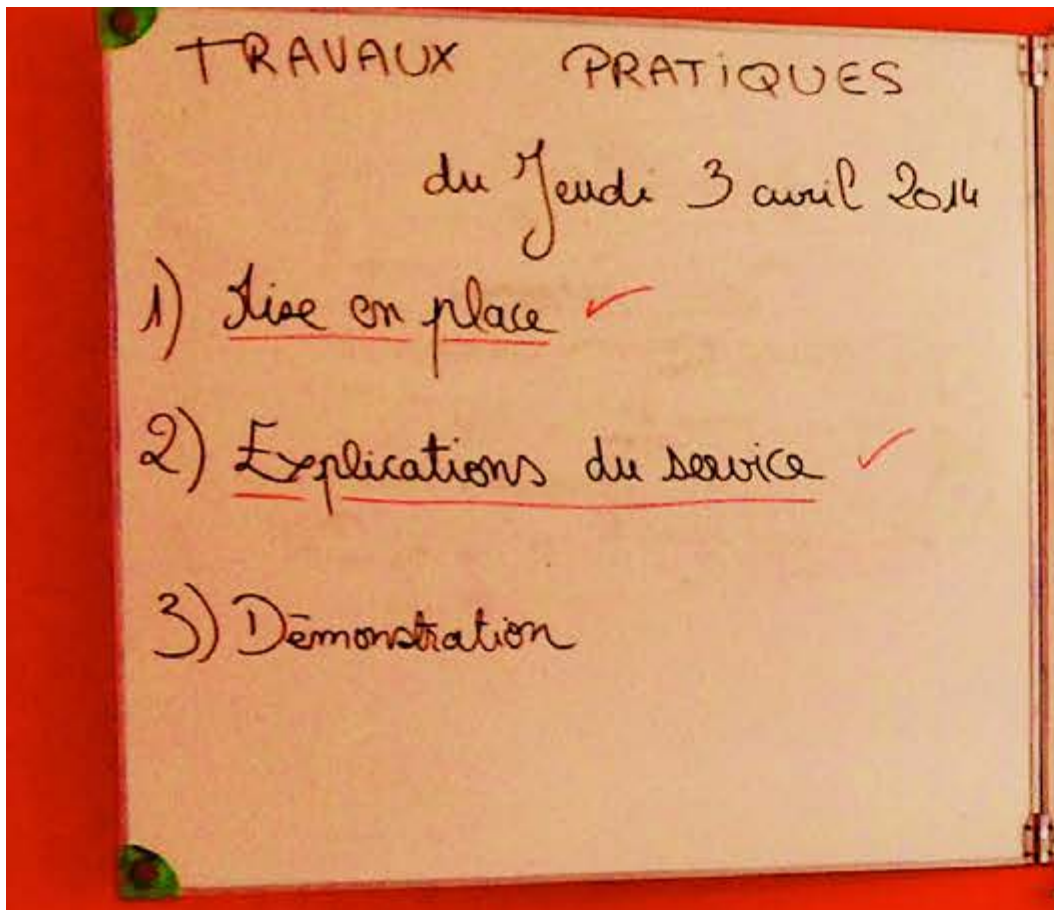
Pour lancer les séances de travaux pratiques, j'ai mis au point un rituel de dessins. Il consiste à dessiner au tableau les éléments nécessaires par catégorie d'intervenants : pour les chefs de rang, pour les barmans et pour les plongeurs.

Voici quelques exemples :

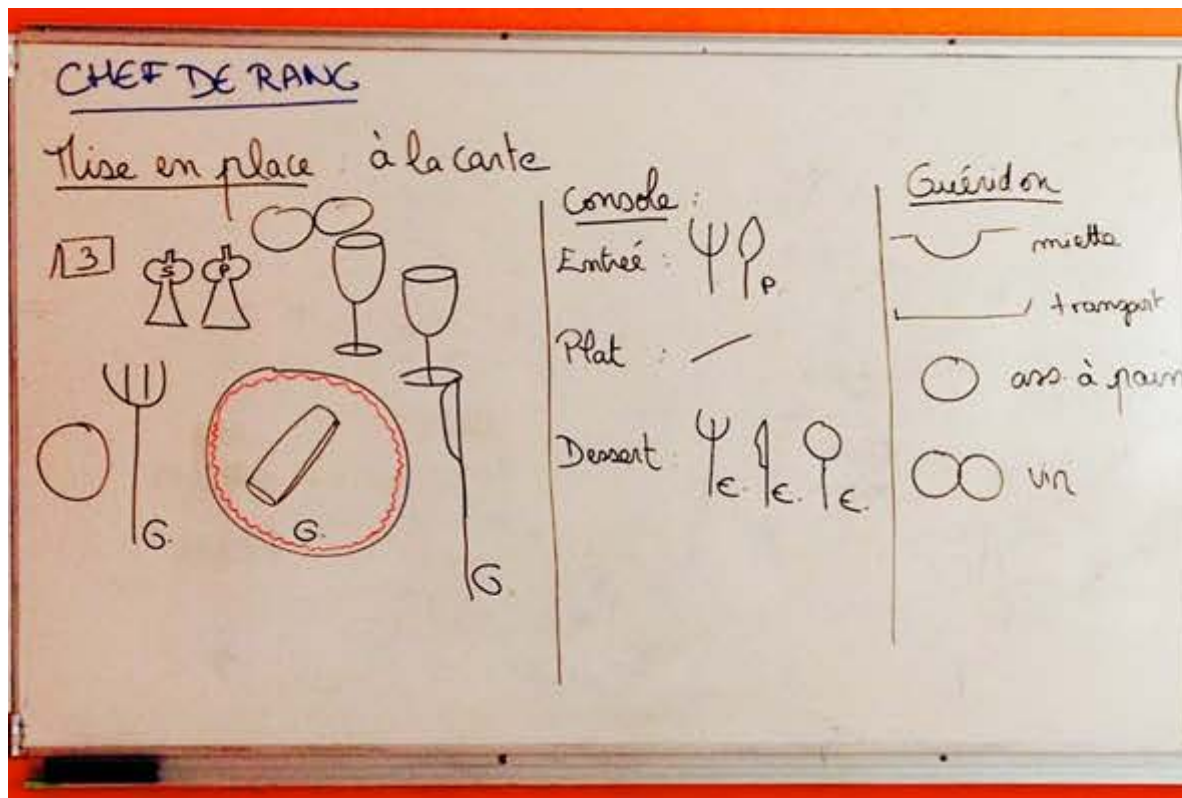
Le tableau est divisé en trois :



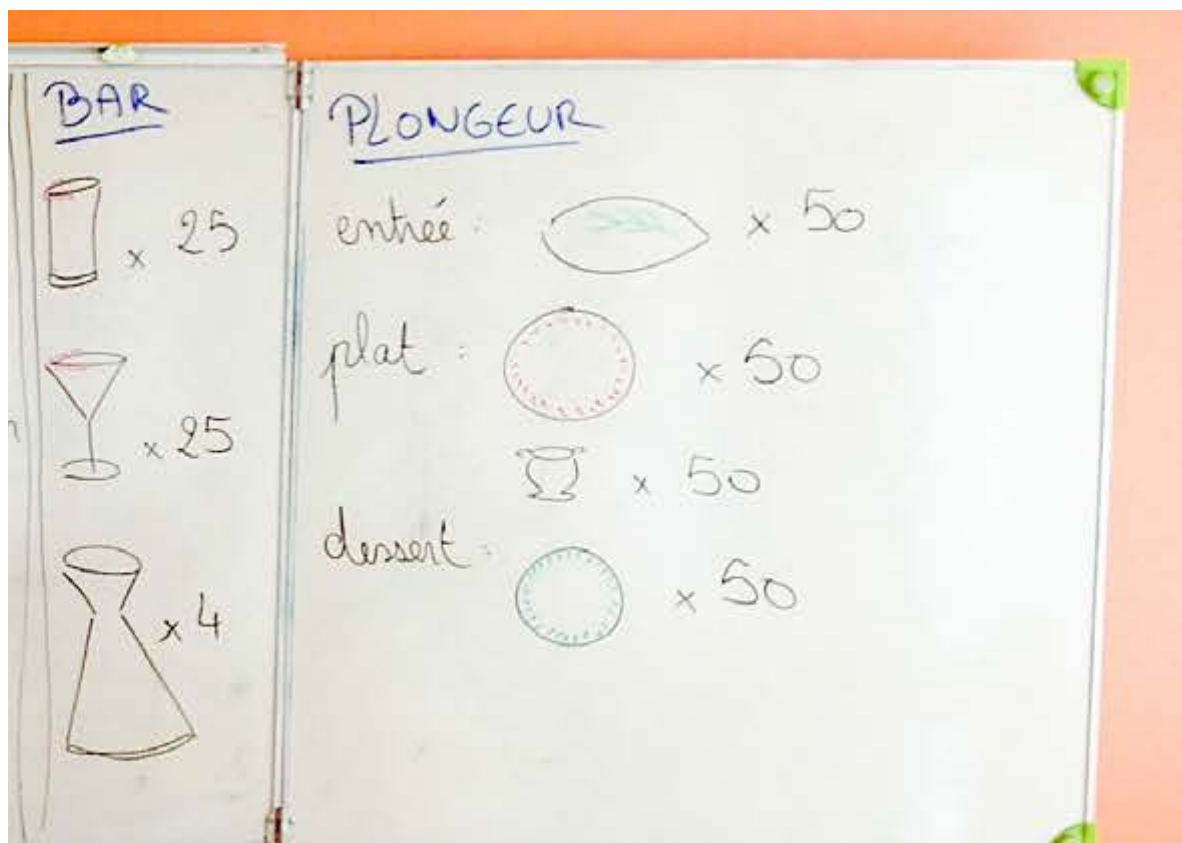
La partie gauche porte la date, le plan de la séance et sa chronologie



La partie centrale énumère le matériel du chef de rang.



La partie de droite donne la liste du matériel pour le bar et la plonge



Après avoir validé le système d'hypothèses, nous avons pu utiliser sur le terrain et discuter un certain nombre de méthodes pédagogiques. Celles qui ont été mises en place durant l'année scolaire 2013-2014 ne sont à prendre qu'à titre d'exemples. Nous pourrions tenter d'adapter à l'enseignement de la restauration beaucoup d'autres éléments simples que nous avons évoqués. De plus, nous sommes persuadés que l'introduction d'autres accessoires nouveaux comme le stylo numérique, le tableau blanc interactif et les enregistrements audio de séquences de cours enrichirait utilement les moyens à notre disposition. Toutes ces aides pédagogiques sont à adapter et à utiliser dans le domaine de l'enseignement en hôtellerie restauration, selon les possibilités des infrastructures.

Les préconisations de ce mémoire ne représentent finalement que le début d'une démarche prospective.

Reste en suspens une réflexion à mener sur la formation du corps professoral.

Conclusion

Nous avons vu qu'il existait des méthodes et des outils efficaces pour aider les dyslexiques dans les classes non spécialisées. Nous avons réussi à sélectionner certains d'entre eux, à les adapter et à les utiliser sur des classe en hôtellerie-restauration. A l'issue de ce travail, les tests, les entretiens et la mise en application sur le terrain de méthodes d'aide nous laissent envisager une probable réussite de l'utilisation de ces outils pédagogiques.

Notre mise en place de certains d'entre eux durant une année scolaire dans une classe a été riche en réactions. Le ressenti de ces élèves de classe de seconde est plutôt positif, en particulier lors d'un « bug » informatique. Voici l'anecdote. Nous enregistrons par principe nos supports de cours créés sur ordinateur sous le format PDF pour garantir la fidélité des polices de caractères, couleurs, dessins et mises en page lors de l'impression ou de la projection. Une seule fois le format PDF n'a pas été respecté. Les polices et la mise en page avaient bougé. Les élèves s'en sont plaints. Ils voulaient le cours imprimé avec les polices et les croquis habituels. Certains élèves ont même téléchargé spontanément la police « OpenDyslexic ». Le PAI de cette classe a montré des signes d'intérêt pour ces supports. Ce ne sont que les impressions d'une quinzaine d'élèves mais cela nous laisse entrevoir un champ d'action possible.

A la fin de cet exposé, nous aimerions nous rapprocher des recommandations du dernier symposium international sur la dyslexie. Les publications de quelques-uns de ses participants ont été citées tout au long de ce travail, en compagnie de celles de nos chercheurs nationaux en pédagogie et en neurosciences.

Forum mondial sur la dyslexie, du 3 au 5 février 2010, à l'UNESCO, Paris³⁵

- Résumé des conclusions et recommandations
- Une meilleure formation des professeurs à la meilleure façon d'enseigner la lecture et l'écriture est essentielle
- Les enseignants seront mieux préparés s'ils maîtrisent la méthode la plus efficace d'enseigner la lecture et l'écriture ; les mêmes connaissances leur permettront également de faire face aux besoins d'enfants et d'adultes dyslexiques comme de ceux connaissant d'autres difficultés d'apprentissage
- Les meilleures méthodes comprendront un enseignement structuré, explicite et systématique au moyen d'outils multi-sensoriels
- Les recherches scientifiques récentes ont montré de façon incontestable que les personnes dyslexiques présentent des modèles de développement neurologique différents, se traduisant à la fois par des faiblesses de traitement dans certains domaines, mais également, dans de nombreux cas, par l'expression de capacités créatives hors du commun
- La dyslexie dure toute la vie et entraîne de graves problèmes dans la poursuite d'études secondaires et supérieures si elle n'est pas traitée de manière appropriée ; l'isolement et les traumatismes émotionnels des personnes dyslexiques devraient être pris en considération ; ces troubles sont souvent à l'origine de comportements

³⁵ Forum mondial sur la dyslexie, du 3 au 5 février 2010, à l'UNESCO, Paris <http://www.dyslexia-international.org/WDF/Files/FR_RAPPORT.pdf>

asociaux, de la marginalisation et d'actes de délinquance pour lesquels la société paie un lourd tribut à long terme.

Ces conclusions ont l'apparence de la simplicité. Mais elles demandent une application pratique. Sur le terrain, le déploiement de concepts simples est exigeant. Il demande un guide, des garde-fous, du matériel, des budgets, de l'engagement de la part des apprenants et des enseignants. C'était tout le but de ce mémoire : ne pas réinventer la roue. Montrer qu'on pouvait utiliser des moyens et des méthodes déjà en place dans les classes dites « normales » par opposition aux « classes spécialisées », les recenser, et évaluer leur efficacité potentielle sur un échantillon d'élèves et d'enseignants.

De plus, il est vrai que le travail effectué le long de ce mémoire possède certaines limites. D'une part, l'échelle des échantillons sélectionnés est trop petite pour pouvoir affirmer la réussite de toutes les enquêtes de terrain. D'autre part, certains outils exposés dans ce dossier sont pour le moment trop onéreux pour pouvoir les mettre en place dans tous les types d'établissements. Aussi, il faudrait tester ces éléments sur différents publics durant plusieurs années afin de prouver leur réelle efficacité.

Merci aux élèves et aux professeurs qui ont bien voulu consacrer de leur temps à la batterie des tests concoctés pour eux. Leur aide a été précieuse pour démontrer nos hypothèses :

Les mesures d'aide aux dyslexiques qui existent en scolarité normale sont transposables à l'enseignement en hôtellerie-restauration.

Elles bénéficient non seulement aux dyslexiques, mais aussi aux non dyslexiques, dans la mesure où elles facilitent la compréhension et la mémorisation de chacun.

Nous pouvons donc envisager de poursuivre les recherches avec un public « ordinaire » afin de mesurer au mieux l'efficacité de ces

outils sur l'ensemble d'une population présentant ou non des troubles du système cognitif.

Bibliographie

Ouvrages

COLTHEART M. *Reading, phonological recoding and deep dyslexia*. In M COLTHEART, K.E PATTERSON, J.C. MARSHALL, *Deep Dyslexia*, London : édition Routledge, Kegan Paul, 1980, p. 105-106 ; 426

HABIB Michel et REY Véronique. *Dyslexie : dépistage, remédiation et intégration*, Aix-en-Provence : publication de l'université de Provence, 2000, p. 19-27.

LAROUSSE Médicale édition 2006 auteurs collectifs Consultable sur : <http://www.larousse.fr/archives/medical/page/305#t12637>.

P. LECOQUE. *La lecture : processus, apprentissage, troubles*. Lille : Presses Universitaires, 1992

PANNETIER Evelyne. *Comprendre la dyslexie*. Le Touvet : Éditions Ambre, 2011

REID Gavin et GREEN Shannon. *100 idées pour venir en aide aux élèves dyslexiques*, Paris : Alta communication, 2008, p.28-51 ;

SPRENGER-CHAROLLES & CASALIS. *Lire. Lecture/écriture : acquisition et troubles du développement*. Paris: PUF 1996 (Psychologie et sciences de la pensée)

VOLTAIRE « *Dictionnaire philosophique* » (1764), dans *Œuvres complètes*, éd. Elibron Classics, 2004, p. 109

Articles

BAKKER D. J. *Neuropsychological classification and treatment of dyslexia*, *Journal of Learning Disabilities*, Février 1992, n°25, p.102-109.

BODER Elena. Developmental dyslexia: a diagnostic approach based on three atypical reading-spelling patterns, *Developmental medicine and Child Neurology*, October 1973, n°15, p. 663-668.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, Bulletin officiel n°28 (du 15 juillet 2010), Enseignements primaire et secondaire Scolarisation des élèves handicapés, Dispositif collectif au sein d'un établissement du second degré consultable sur <http://www.education.gouv.fr/cid52478/mene1015813c.html>

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, Circulaire n° 85-302 (du 30 août 85) *l'organisation des examens publics pour les candidats handicapés physiques, moteurs ou sensoriels* (BOEN n° 31-12/09/1985) consultable sur http://dcalin.fr/textoff/examens_1985.html

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, encart B.O. n°6 (du 7-2-2002) *mise en œuvre d'un plan d'action pour les enfants atteints d'un trouble spécifique du langage oral ou écrit*, consultable sur <http://www.education.gouv.fr/bo/2002/6/default.htm>

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, Les réseaux d'aides spécialisées aux élèves en difficultés (RASED), Août 2011 [en ligne] consultable sur <http://www.education.gouv.fr/cid24444/les-reseaux-d-aides-specialisees-aux-eleves-en-difficulte-rased.html>

Mémoire

SERRE Émilie et VENEL Christine. *Dyslexie et plaisir de lire* : Mémoire présenté en vue de l'obtention du Certificat de Capacité d'Orthophoniste. Montpellier : université de Montpellier, faculté de médecine, juin 2005, p17-19.

Webographie

Association "LES LAVANDES" et l'Association CORIDYS (date non communiquée) *Troubles du langage écrit Les dyslexies et*

dysorthographies, Note d'information générale de base. [En ligne] disponible sur <http://www.coridys.asso.fr>

COUTERET Patrice. *Préconisation sur les dispositifs et moyens à mettre en œuvre à l'Éducation Nationale*, Professeur-Formateur, Centre National de Suresnes, date non communiquée (CNEFEI), [en ligne] disponible sur <http://www.coridys.asso.fr>

HABIB Michel, (date non communiquée), *Le « Cerveau extra-ordinaire » : La dyslexie en question*. [en ligne] disponible sur <http://www.coridys.asso.fr>

LAURENT A. (1995) *Les difficultés scolaires*. [En ligne] disponible sur www.orthophonie.fr/dossiers/dys/difficultes_scolaires.doc

NEUHART Corinne, *Accompagner les élèves en difficultés Maîtrise du pilier 1 du socle Sélestat* 30 mars/9 novembre 2011 [en ligne] disponible sur http://www.ac-strasbourg.fr/fileadmin/pedagogie/lettres/accompagner_les_eleves_en_difficultes_NEUHART2_02.pdf

PLAZA Monique, (date non communiquée), *Les troubles spécifiques d'apprentissage du langage écrit : dyslexies et dysorthographies*, (Docteur en psychologie, Hôpital de la Salpêtrière, Paris Chargée de recherches CNRS) [en ligne] disponible sur <http://www.coridys.asso.fr>

SPRENGER-CHAROLLES Liliane, (date non communiquée) *Apprentissage de la lecture et dyslexie, L'apport des sciences cognitives* Lilian, (Directeur de recherche au CNRS). [En ligne] disponible sur <http://www.coridys.asso.fr>

Table des annexes

Annexe 1 : questionnaire professeur	123
Annexe 2 : guide d'entretien	128
Annexe 3 : entretien n°1	130
Annexe 4 : entretien n°2	143
Annexe 5 : entretien n°3	153
Annexe 6 : tableau d'analyse des entretiens	161
Annexe 7 : test 1 - A	170
Annexe 8 : test 1 - B.....	172
Annexe 9 : test 2 - A	176
Annexe 10 : test 2 - B.....	177

Annexe 1 : questionnaire professeur

☐	La dyslexie
	Les outils permettant d'aider les dyslexiques au sein des filières de l'hôtellerie-restauration
☐	Ce questionnaire s'intègre dans le cadre de mon mémoire de fin d'étude, qui porte sur l'adaptation des outils et techniques pédagogiques permettant d'aider l'apprentissage et la compréhension des dyslexiques dans les filières de l'hôtellerie-restauration.
	Toutes les personnes enseignant le service et la commercialisation en hôtellerie –restauration peuvent répondre à ce questionnaire.
☐	Merci de votre participation qui me sera d'une grande aide dans la construction et l'aboutissement de mon mémoire.
	*Obligatoire
☐	Quel est votre niveau de diplôme ? *
	☐ BEP
	☐ BAC Professionnel
	☐ BAC technologique
☐	☐ BAC général
	☐ BTS
	☐ Licence
	☐ Master
☐	☐ Autre :
	Avez-vous reçu une formation dans un ESPE (anciennement IUFM) ? *
	☐ oui
☐	☐ non
	Connaissez-vous les troubles de l'apprentissage chez les apprenants, tels que la dyspraxie, la dysorthographe, la dyslexie ? *
☐	☐ oui
☐	☐ non

Pouvez-vous définir ce qu'est la dyslexie ? *

Avez-vous déjà eu dans vos classes des élèves ayant été détecté dyslexique ? *

☐ oui

☐ non

Quel âge avez-vous ? *

☐ 20 - 30

☐ 30 - 40

☐ 40 - 50

☐ 50 - 60

☐ Autre :

Avez-vous modifié votre manière d'enseigner ? (comment) *

Vous êtes-vous renseignés si vos élèves présentaient des troubles de l'apprentissage ? *

☐ oui

☐ non

Si oui, auprès de qui ?

Vous êtes-vous documentés sur le trouble de la dyslexie ? *

☐ oui

☐ non

Si oui, qu'avez vous lu ?

Avez-vous eu une formation vous sensibilisant au trouble de la dyslexie ? *

☐ oui

☐ non

Si oui, par quel organisme ?

☐ ESPE (IUFM)

☐ DAFPEN

☐ Autre :

Qu'avez-vous retenu ?

Connaissez-vous des outils simples à mettre en place afin de faciliter la compréhension et l'apprentissage de vos élèves dyslexiques ? Si oui, lesquels ? *

- ☐ PAI
- ☐ Police
- ☐ Taille de caractères
- ☐ Couleurs
- ☐ Photos
- ☐ Schémas
- ☐ Jeux
- ☐ ordinateur
- ☐ tablette numérique
- ☐ TBI
- ☐ Autre :

Quelle police utilisez-vous pour créer vos cours ? *

De quelle taille est votre police sur vos supports de cours ? (titres, sous-titres, paragraphes...) *

- ☐ 10
- ☐ 12
- ☐ 14
- ☐ 16
- ☐ 18
- ☐ 20
- ☐ Autre :

Qu'utilisez-vous pour vos supports de cours ? *

- ☐ dessins
- ☐ schémas
- ☐ photos
- ☐ vidéos
- ☐ audio
- ☐ ordinateur
- ☐ tablette numérique
- ☐ TBI
- ☐ Autre :

Avez-vous la possibilité d'imprimer vos cours en couleurs? *

- ☐ oui
- ☐ non

Si oui, le faites-vous ?

- ☐ tout le temps
- ☐ souvent
- ☐ parfois
- ☐ rarement
- ☐ jamais

Envoyer

N'envoyez jamais de mots de passe via Google Formulaires.

100 % : vous avez réussi.

Fourni par



Google Forms

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google.

[Signaler un cas d'utilisation abusive](#) • [Conditions d'utilisation](#) • [Clauses additionnelles](#)

Guide d'entretien

Phase d'introduction :

Bonjour, je réalise une étude sur les aides que l'on peut apporter aux dyslexiques dans leur milieu scolaire. Je souhaite pour cela vous poser quelques questions. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, c'est votre opinion qui m'intéresse. Cette étude se déroule dans le cadre d'un travail universitaire et est donc anonyme. Les enregistrements seront détruits à la fin de l'étude. Par avance merci de votre compréhension.

Phase de recentrage du sujet :

Imaginez que vous êtes dans une bibliothèque magique et qu'on vous demande de lire et d'apprendre un livre sur le thème des techniques de service en restaurant. Le souci c'est que les mots du livre s'envolent et qu'il est très difficile de les attraper pour reformer les phrases du livre. Que pouvez-vous faire pour accomplir la tâche qui vous est demandée ?

Phase d'approfondissement :

Thème 1 : le milieu professionnel de la restauration

- Pouvez-vous nous parler du secteur de la restauration ?
- Quelles genres de connaissances faut-t-il acquérir pour pouvoir travailler dans les métiers de la salle ?
- Que pensez-vous de la quantité de connaissances nécessaire pour être un bon professionnel en restaurant ?
- Quel est votre avis concernant les difficultés de ce qu'il faut acquérir pour être un bon praticien ?

Thème 2 : la connaissance de la dyslexie

- Pouvez-vous nous parler de la dyslexie (représentation, définition)
- Pouvez-vous nous raconter comment vous avez rencontré la dyslexie ?
- Connaissez-vous des personnes dyslexiques ?
- Que faites-vous dans votre quotidien pour les aider ?
- Connaissez-vous des outils que l'on peut mettre en place pour aider des enfants dyslexiques dans leur métier d'élève ?

Thème 3 : votre lien avec ce trouble

- Expliquez nous votre lien professionnel avec la dyslexie ?
- Quelles sont les actions que vous avez menées ou vues mener afin d'aider les apprenants présentant ce trouble ?
- Quels sont les projets d'avenir en termes d'aide pour ces individus ?
- Connaissez-vous des académies « pilotes » pour les dyslexiques ?
- Sauriez-vous faire un lien entre les aides fournies dans les établissements généraux et ceux d'hôtellerie-restauration ?

Phase de conclusion :

Merci pour vos réponses, le but de cet entretien est de mieux comprendre les avancées scientifiques, technologiques et humaines en ce qui concerne l'aide apportée aux personnes présentant un trouble dyslexique. Cette enquête servira pour un master professionnel sur le thème des outils et moyens mis en place pour aider l'intégration et l'apprentissage des élèves dyslexiques dans les lycées hôteliers. De plus, nous avons concentré notre recherche dans une matière spécifique : le restaurant.

ENTRETIEN n°1

Phase d'introduction

Enquêteur : « Bonjour, je réalise une étude sur les aides que l'on peut apporter aux dyslexiques dans leur milieu scolaire. Je souhaite pour cela vous poser quelques questions. J'aimerais donc que nous puissions discuter ensemble. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, c'est votre opinion qui m'intéresse. Cette étude se déroule dans le cadre d'un travail universitaire et est donc anonyme. Les enregistrements seront détruits à la fin de l'étude. Par avance merci de votre compréhension. »

Phase de recentrage du sujet

Enquêteur : « Premièrement vous allez imaginer que vous êtes dans une bibliothèque magique et qu'on vous demande de lire et d'apprendre un livre sur le thème des techniques de service au restaurant. Le souci c'est que les mots du livre vont s'envoler et qu'il est très difficile de les attraper pour reformer les phrases du livre. Que pouvez-vous faire pour accomplir la tâche qui vous est demandé? »

Répondant : « Que puis-je faire pour mmmm alors, alors, ben je réfléchis c'est un peu abrupte pour moi. Heu dans les techniques qui sont déjà utilisé aujourd'hui il y en a ma connaissance par le dessin des images, heu, qui peuvent être utiles en fait il y a d'autres techniques que j'utilise fréquemment car je suis moi-même un ancien dyslexique donc ça sert beaucoup. C'est l'utilisation du dictaphone qui permet, qui permet en fait d'enregistrer ce qu'on voit ce qu'on est censé apprendre et retenir on peut le repasser et réutiliser autant, autant, autant, qu'on le veut. Maintenant pour répondre plus

précisément à la question sur les mots qui se barrent sur le bouquin, à part, à part les remplacer par des images ou alors de la vidéo ou des choses comme ça, comme ça je ne vois pas. Mais, mais c'est déjà une première réponse. »

Phase d'approfondissement

Enquêteur : « Oui tout à fait, il n'y a pas de mauvaises réponses. Du coup est-ce que vous pouvez nous parler du secteur de la restauration? »

Répondant : « Par rapport à la dyslexie ou en général »

Enquêteur : « Non en général par rapport à votre expérience dans la restauration. »

Répondant : « Alors la restauration c'est d'abord un métier passionnant. C'est un métier de service. C'est un métier où ou on est censé faire plaisir aux personnes qui viennent chez nous. C'est aussi un métier où il faut que nous prenions du plaisir à partir du moment où on n'en donne eh bien normalement on en prend. Heu, pour moi la restauration c'est, heu, aussi, heu, en outre toutes les techniques qui sont liées à la fois aux métiers de la cuisine mais aussi aux métiers du service c'est vraiment, vraiment, vraiment, à 100 % un domaine où l'on peut s'exprimer où l'on peut prendre du plaisir, on peut en donner, on peut évoluer grâce à l'environnement qui est lié au thème. Après c'est vrai qu'en fonction du type de restauration : de la restauration scolaire, de la restauration industrielle ou de la restauration rapide ou de semi gastronomique, gastronomique etc... Il y a des adaptations à avoir mais ça reste pour moi une des plus belles expériences de ma carrière professionnelle certainement de mes meilleurs souvenirs. »

Enquêteur : « D'accord, et quel genre de connaissances faut-t-il acquérir pour pouvoir travailler dans les métiers de la salle ? »

Répondant : « Quel genre de connaissances, heu, ben d'abord moi j'ai appris mon métier sur le terrain. C'est un peu compliqué, j'ai beaucoup travaillé. En fait j'ai travaillé dans un grand hôtel cinq étoiles. On avait trois restaurants : un self, un restaurant gastronomique et un Free. Et donc, pour apprendre le métier j'ai volontairement, je me suis, je me suis mis en immersion totale au sein des équipes autant en cuisine pendant environ quatre à cinq mois que, que, au service pendant quasiment six mois tous les midis et tous les soirs pour justement apprendre, comprendre voir analyser etc. etc. Et c'est vrai que si je peux me permettre un premier parallèle avec que le sujet de votre mémoire j'ai eu, j'ai eu, dans, dans, dans, l'équipe que j'avais, notamment au restaurant gastronomique un de mes meilleurs serveurs c'est quelqu'un qui était dyslexique mais alors, alors, quand il écrivait, c'était à un niveau tel qu'on avait tellement de mal à comprendre ce qu'il écrivait donc en fait il travaillait énormément avec la mémoire. Il connaissait la carte par cœur, il connaissait les plats par cœur. Il était capable de les expliquer d'une manière phénoménale au client en fait il utilisait d'autres, d'autres, techniques que celles qui sont utilisées habituellement par les autres membres du personnel en service. »

Enquêteur : « Et qu'est-ce que vous pensez de la quantité de savoir qu'il faut acquérir pour être un bon professionnel au restaurant ? »

Répondant : « Ha ha ha ha ha, c'est une excellente question. La quantité de savoir alors là on pourrait philosopher là-dessus pendant des heures. Alors moi je ne suis pas convaincu qu'il y ait besoin d'une vraie grosse quantité de savoir et je le disais tout à l'heure c'est un métier de service dès lors qu'on a envie de faire plaisir d'accueillir les gens dans de bonnes conditions il suffit souvent, je leur disais : « mais mettez vous à la place des clients » c'est ce que je disais à mes petits. Dès lors que vous vous mettez à la place du client quand il arrive vous savez ce que vous désirez et ce que vous attendez du

serveur qui sera à votre service. Ce sont des choses que vous n'avez qu'à dupliquer vous-même dans les actions de service de tous les jours. Et en fait j'ai vu dans les équipes des gens qui sortait de l'école Hôtelières. J'en ai une qui sortait de CFPPA comme j'en ai vu des qui sortait de nulle part. Ils avaient appris leur métier pareil en faisant des petits boulots le week-end lors d'extra etc. et aussi pendant les vacances etc, etc. Ils sont d'abord venu à ce métier par nécessité puis par le plaisir à part qu'en faite, qu'évidemment, ce qui sortait du CFPPA, d'écoles hôtelières avez des compétences techniques sur les produits. Notamment les vins des choses comme ça etc. Dans la relation au client c'est souvent ceux qui avaient appris le métier sur le terrain qui était le plus, comment dire, le plus, le plus à même d'être en lien direct avec le client. Parce qu'en fait ceux qui sortaient, en tout cas à l'époque, de l'école hôtelières avait en tout cas les, les, les, 18 premiers mois, en faite, était un peu, j'ai horreur d'utiliser ce mot mais comme l'enregistrement sera effacé c'est pas grave. Ils étaient un peu "coincés". Ils avaient tellement appris de techniques strictes très précises, très pointus etc. Mais en fonction du style de restaurant dans le cadre, le travail n'est pas à même de toujours dupliquer les mêmes techniques. Encore une fois je pense, mais je n'ai pas la science infuse, je ne suis pas Dieu sur Terre, donc je peux me tromper, je pense que la meilleure façon de bien servir son client, c'est d'aborder son métier avec passion et c'est de, de vouloir transmettre sa passion. »

Enquêteur : « Et du coup qu'est-ce que vous pensez des difficultés qu'on peut rencontrer quand on veut être un bon praticien dans la restauration? »

Répondant : « Bah les difficultés c'est un peu, heu, ce que je viens de dire, c'est qu'elles sont liées à de très nombreuses techniques qui existent et qui sont, qui sont certainement vues, enfin je ne sais pas, je n'ai pas fait l'école hôtelières, vues en cours de cursus dans les

écoles hôtelières peut-être un peu plus rapidement dans Des CFPPA. Il y a énormément de choses et de complémentarités emmagasinées. Apprendre que, au bout d'un moment, on risque peut-être d'y perdre un peu son latin. »

Enquêteur : « On va changer de thème, on va se recentrer sur la dyslexie. Est-ce que vous pouvez nous parler de la dyslexie? Ce que c'est pour vous ce que ça représente pour vous? »

Répondant : « Quel type de dyslexie? C'est qu'il y en a il y en a plusieurs »

Enquêteur : « oui, en effet »

Répondant : « C'est d'abord pour moi un véritable handicap. Alors je suis responsable départemental de la FCPE : fédération de conseils de parents d'élèves et je travaille sur le Bas-Rhin en tout cas avec Béatrice Autier qui est l'inspectrice de l'éducation nationale qui est chargé de l'adaptation scolaire et de la scolarisation des élèves handicapés et qui étend son domaine de compétence, notamment à la mise en œuvre des nouveaux textes concernant la dyslexie, notamment le fait que les enseignants doivent suivre un cursus de formation, de déceler les « Dys » et aussi pour adapter leurs méthodes de travail aux enfants, et aux enfants en difficultés, c'est une vraie difficulté. On a la chance aujourd'hui de pouvoir s'appuyer sur un réseau qui existe et qui est encore, heu, reste à développer, à construire, à consolider, par contre on a la chance que ce réseau existe. Moi quand j'étais gamin, je suis un ancien Dyslexique, n'est-ce pas... d'abord, ça ne se faisait pas à l'école, y avait pas ce métier d'orthophoniste qui existe aujourd'hui. On avait pas encore mis aujourd'hui ces choses qui existent aujourd'hui dans certaines écoles, mais pas partout, et permettez, enfin, qui permet aujourd'hui aux enfants de travailler individuellement et de mettre en place la psychologie de dyslexie, qui ont une orthophoniste pour les aider à

travailler, à les aider, à travailler sur les mathématiques, la lecture, le français, la grammaire, la littérature peut être sur le système de la carte mentale etc. etc. Il y a énormément de techniques qui existent aujourd'hui et qui sont utilisées pour les dyslexiques. Encore une fois, c'est un véritable handicap, on a la chance qu'aujourd'hui elle soit officiellement considéré comme un handicap, que pendant de nombreuses années, de nombreux élèves de la primaire jusqu'à jusqu'aux cursus universitaires, étaient en réelle souffrance. Certains de ces élèves quand ils devaient rendre un écrit ils faisaient des cauchemars la nuit, pour ceux qui sont dyscalculiques, le fait de devoir rendre un calcul le lendemain ils avaient des gastro... C'est une vraie, vraie, vraie, difficulté qui peut, qui peut amener un enfant très, très, rapidement en échec scolaire c'est pour ça qu'aujourd'hui on met en œuvre tout un mécanisme de suivi et de et de et d'éléments, qui peuvent rassurer et qui peuvent accompagner ces élèves pour leur donner une chance de réussite. »

Enquêteur : « Est-ce que vous pouvez nous parler de la manière dont vous avez rencontré la dyslexie ? »

Répondant : « Moi personnellement ? »

Enquêteur : « Oui, vous personnellement, est-ce que c'est une rencontre avec quelqu'un ? Est-ce que c'est un documentaire vu à la télé ? »

Répondant : « Moi, je ne le savais pas jusqu'à mon arrivée en CM2. J'ai eu la chance de tomber sur un instituteur qui s'intéressait au problème de la dyslexie. Cet instituteur, à l'époque, alors que quand on n'en parlait c'était les prémices de la dyslexie, d'ailleurs on ne parlait que de la dyslexie, on ne parlait pas de différents types de dyslexies à l'époque. Tout était logé sous la même enseigne. Mon enseignant voyant que j'avais des difficultés en orthographe, m'a fait faire deux, trois tests. Il s'est rendu compte très rapidement que

j'avais un problème et l'a raconté à mes parents pour m'aider à rattraper un certain nombre de lacunes, il m'a permis d'avoir des professeurs qui venaient chez moi l'après-midi pendant deux heures. Ils venaient à la maison pour me faire travailler ce que j'avais appris depuis le CP jusqu'au CM2, m'aidaient à reprendre, à comprendre et à acquérir les mécanismes qui sont, enfin, heu, que je n'avais pas acquis. Aujourd'hui, j'ai encore et j'en suis conscient, d'énormes lacunes dans la matière. Je n'ai pas eu la chance, que je le dis encore aujourd'hui, elle n'est pas, on ne pouvait pas travailler avec des orthophonistes. Aujourd'hui j'ai une fille qui est dyslexique, dyscalculique, dysorthographique et dysgraphique. Ce n'est pas simple mais on l'a décelé très tôt, dès la maternelle et dès la maternelle, elle était suivie par une orthophoniste et je me suis moi, très fortement impliqué en tant que parent de l'élève auprès de l'école de ses enseignants et de ses enseignantes pour mettre en place un certain nombre de choses. On a aussi pris une institutrice qui venait tous les mercredi à la maison pour l'aider pendant une deux heures à réviser un certain nombre de choses. Aujourd'hui elle va rentrer en lycée. Honnêtement quand je vois le parcours qu'elle a eu, grâce à tout ce qu'on a mis en place avec les difficultés qui sont les siennes et qui resteront les siennes toute sa vie puisque la dyslexie, on en guérit quasiment pas, on peut corriger les effets, mais c'est très difficile d'en guérir on voit pas les résultats puisqu'aujourd'hui elle a une moyenne générale qui tourne aux alentours de 13. En prenant en compte les difficultés qu'elle a je trouve que c'est plutôt bien. »

Enquêteur : « Qu'est-ce que vous faites dans le quotidien pour aider votre fille par rapport à ses soucis? »

Répondant : « Eh bien je l'aide comme je peux avec des outils comme par exemple le dictaphone dont j'ai parlé tout à l'heure. D'abord quand elle était petite on a, heu, on a on a pris des choses

sur Internet comme « Adibou », « Lapin malin », « Graines de génie » des choses comme ça. Ce sont des CDs qui permettent de retravailler à la maison de manière ludique des choses scolaires. Voilà ce sont des logiciels de six à dix ans ou de la maternelle jusqu'au CM2. Voilà c'est de mémoire, et après le dernier ça va du CP jusqu'à la troisième. Donc ça c'est une première chose. Ensuite j'ai beaucoup j'ai, j'ai, j'ai, très rapidement procéder à l'aider dans la lecture. Le fait de lire beaucoup permet d'enregistrer plus facilement les mots mais, mais, mais, mais, heu, heu, lire de manière détachée c'est-à-dire que, que, pas comme nous aujourd'hui les adultes on lit, mais enfin quand on lit une phrase je sais pas moi, mais elle est, j'ai pas d'exemples sous les yeux, mais, heu, nous adultes, quand on lit une phrase on la lit de but en blanc. Un enfant dyslexique au début il faut qu'ils lisent mot par mot de façon à bien comprendre la phrase et à bien enregistrer les mots. C'est un exercice qu'on faisait le soir très tôt depuis qu'elle est enfant j'ai des livres pour l'aider. On lisait de cette façon là, mot à mot pour qu'elle comprenne vraiment comment on faisait. Ensuite, quand elle est arrivée en CP, j'ai mis en place un programme avec les enseignants pour l'aider, pour les difficultés de tout ce qui devait se préparer : relecture, grammaire, enfin tout ce qui peut aider un enfant dyslexique pour se trouver dans les nombreuses structures de grammaire. La seule vraie solution c'est de faire des exercices pédagogiques qui sont simplifiées : par exemple sur l'article le pronom. Ensuite, on a travaillé sur un système qu'on a vu chez l'orthophoniste qui s'appelle la carte mentale. Certains appellent ça la carte heuristique ou le schéma heuristique. C'est quelque chose qui permet de se représenter sous forme visuelle ou synthétique une leçon et c'est vrai que c'est sympa et simple à utiliser. Et maintenant j'ai réussi à obtenir pour son PPE l'utilisation d'un dictaphone dans tous ses cours. Ça lui sert à enregistrer le son et de bien écouter le cours. Elle peut l'écouter autant que nécessaire. Pour l'écriture, parce que là aussi il y a des difficultés. Souvent, c'est

orienté sur des cahiers avec lignes et des marges à gauche. Ça l'aide à bien saisir la droite de la gauche. Elle utilise aussi des stylos ergonomiques pour bien apprendre à utiliser la bonne position correctement. C'est un peu ce qu'on a fait et puis à côté de ça, on a fait en sorte qu'elle soit toujours suivi par un orthophoniste. Encore une fois en tant que parent on essaye d'être le plus possible derrière et au plus proche de l'éducation nationale parce que c'est vrai que c'est très, très, compliqué. On y est arrivé tout doucement. Il y a d'énormes progrès qui ont été faits. Il faut le reconnaître on va dans le bon sens mais on est encore très, très, très, loin d'une généralisation. On a encore aujourd'hui des enseignants qui, qui, explique la dyslexie par de la fainéantise plutôt qu'autre chose. »

Enquêteur : « Est-ce que vous pouvez juste nous réexpliquer quel était votre lien professionnel avec la dyslexie? »

Répondant : « Je n'ai pas vraiment un lien professionnel j'ai plutôt un lien socialiste puisque je suis vice président départemental de la FCPE du Bas-Rhin. Donc la FCPE c'est la fédération des conseils de parents d'élèves j'ai deux responsabilités vis-à-vis de ma casquette de vice président : la première c'est tout ce qui est juridique et la deuxième c'est tout ce qui est travail et aide sur le handicap. »

Enquêteur : « D'accord et avec que cette position quelles sont les actions que vous avez réussies à mener ou vues menées afin d'aider les apprenants présentant ce trouble de la dyslexie? »

Répondant : « Déjà c'est de pouvoir travailler en commission par rapport à l'adaptation scolaire et à l'insertion des élèves handicapés. On a la chance de travailler avec, heu, ce que je vous ai dit tout à l'heure Béatrice Autier, c'est une femme extraordinaire qui, qui, a vraiment compris est pris la mesure de la difficulté de la limite aujourd'hui de la scolarisation des élèves handicapés, et quand on dit handicapés c'est à tous les niveaux, et la dyslexie en fait partie, et

elle a pris aussi en compte la mesure de tout ce qu'il y a à faire. Elle dirige toutes les actions menées sur le Bas-Rhin est il est vrai que le, le, groupe est très réactif. Quand on décide de mettre en place par exemple d'expérimenter quelque chose quelque part, on expérimente pendant en général un mois, deux mois, trois mois parfois jusqu'à un trimestre et si on se rend compte qu'il y a des résultats à ce moment-là on décidera d'appliquer des éléments très rapidement sur l'ensemble des établissements scolaires ou les causes sont reconnues. Mon rôle en tant que parent d'élève c'est de travailler à ses côtés sur l'information, le partage d'information, l'incompréhension que peuvent avoir aussi les parents. Parce que les parents sont souvent, enfin, se sentent souvent, on peut le dire comme ça, un peu largué. Ils arrivent dans des écoles ou souvent le directeur ou la directrice, on peut dire comme ça, ils leurs disent : « oui mais mon enfant il a des soucis » et l'administration leur répond : « oui mais on a pas été équipé pour ça, ». Souvent les parents se sentent un peu largué et donc il se tourne vers nous et là, nous, automatiquement on enclenche un suivi des actions de mises en alerte. Moi je réagis directement dès qu'un parent m'alerte quand il y a un souci avec un instituteur ou un directeur d'école et je prends rendez-vous. Du coup on se rend sur place on rencontre les personnes concernées et on est en place un programme. Du coup ça permet enfin ça, ça, heu, heu, avance ça pourrait presque être un boulot à 100 % parce que ça prend énormément de temps. Et ma satisfaction c'est quand on voit le résultat. Quand on voit le gamin qui s'adapte qui est pris en charge avec avec ses petits copains, ses petites copines, qui est accepté et quand on peut voir son évolution. J'ai eu un enfant, que je suis maintenant depuis 45 ans, elle a des enfants dont un ou deux qui sont vraiment très handicapés à la fois physique, mental et les autres ont de petits handicaps. Un vrai plaisir et un vrai bonheur de voir que des gamins sont admis où qu'ils ont des réussites scolaires. »

Enquêteur : « Est-ce que dans ce cadre-là, avec la rectrice, vous avez des projets d'avenir qui ne sont pas encore mis en place et que vous aimeriez mettre en place ? »

Répondant : « Bah oui on aimerait bien mais le problème c'est qu'aujourd'hui on gère les dossiers un peu au coup par coup c'est un peu difficile de se projeter. Mais je sais qu'il y a des projets au sein de l'éducation nationale il y a des choses qui sont mises en place. Mais à mon niveau c'est un peu compliqué. Mais c'est des fois c'est comment dire, des fois, on est tellement pris, tellement pris par le terrain que des fois, c'est très dur de se projeter 2, 3, 4, 5 ans en avant. En même temps j'essaie de me balader sur des sites Internet et il y en a un, qui est très intéressant, je ne me souviens plus de son nom... attendez je vais réfléchir... par mémoire... ha oui : dis-moi tout « d y s-moi tout ». Il y a toutes les informations pour les parents, pour les enfants, il y a des rubriques pratiques et d'actualités etc. Je vais assez régulièrement sur ce site pour voir les choses qui évoluent, les témoignages et les choses intéressantes. »

Enquêteur : « Est-ce que vous connaissez les académies pilotes au niveau de la dyslexie ? »

Répondant : « Honnêtement je serais incapable de répondre à cette question. Je raconterai des bêtises sinon, donc, ce n'est pas la peine. »

Enquêteur : « Est-ce que vous pourriez faire un lien entre les aides fournies dans les établissements généraux et d'hôtellerie restauration? »

Répondant : « Alors pour être très honnête en préparation de cet entretien je me suis renseigné ces derniers jours sur des cas précis au CFPPA à Illkirch et à l'école hôtelières d'Illkirch, qui pour moi sont les deux références en hôtellerie restauration sur le secteur. Je n'ai pas eu de remontées mais je sais juste que l'école hôtelière, les

élèves qui ont des difficultés de dyslexie ont un temps adapté au niveau de leur enseignement. Tous les renseignements au niveau des mathématiques, du français, de la technologie appliquée, ils ont du temps supplémentaire quand il y a des interros ou autre chose comme ça. Ils ont accès à beaucoup de choses comme par exemple s'ils n'ont pas le temps de recopier le cours ils peuvent le photocopier. Ils ont aussi accès à des fiches techniques. On essaye, *a priori*, enfin à ce que j'en sais, c'est vraiment à ce que j'en sais, il semblerait qu'au niveau de l'école hôtelières de Strasbourg, il semblerait qu'on essaye de leur donner des facilités pour que malgré tout ils ne soient pas en décalage avec les autres élèves dits « normaux ». Mais je n'ai pas eu de confirmation directe par les parents. Il se trouve que par rapport à ce que l'on m'a dit, si c'est vraiment exact, c'est déjà une très bonne chose pour eux. Ce qui est important pour un enfant dyslexique notamment quand il se trouve dans un milieu professionnel, en général, quand on est dans un enseignement professionnel c'est parce qu'on a choisi. C'est que quelque part, l'élève a déjà choisi un métier qui l'intéresse qu'il a choisi, et qu'il sait qu'il a des difficultés et que les équipes enseignantes ont pris conscience de sa difficulté. « Écoute mon garçon ou ma fille, on sait que tu as des difficultés mais nous on est là pour conduire à la réussite et à ton examen. On va essayer avec les moyens que l'on a aujourd'hui de t'aider pour te faciliter l'apprentissage et pour arriver à ton examen ». Je trouve que c'est déjà une bonne chose qu'il y a déjà 60 % du chemin de fait rien qu'en rassurant l'élève. Aujourd'hui un enfant dyslexique il a besoin qu'il soit dans le général dans le professionnels d'être rassuré et d'être écouté. C'est ça qui est le plus important. »

Phase de conclusion

Enquêteur : « Merci pour vos réponses, le but de cet entretien est de mieux comprendre les avancées scientifiques, technologiques et humaines en ce qui concernent l'aide apportée aux personnes présentant un trouble de la dyslexie. Cette enquête servira pour un master de recherche sur le thème des outils et moyens mis en place pour aider l'intégration et l'apprentissage des élèves dyslexiques dans les lycées hôteliers. De plus, nous avons concentré notre recherche dans une matière spécifique : le restaurant. »

ENTRETIEN n°2

Phase d'introduction

Enquêteur : « Bonjour, je réalise une étude sur les aides que l'on peut apporter aux dyslexiques dans leur milieu scolaire. Je souhaite pour cela vous poser quelques questions. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, c'est votre opinion qui m'intéresse. Cette étude se déroule dans le cadre d'un travail universitaire et est donc anonyme. Les enregistrements seront détruits à la fin de l'étude. Par avance merci de votre compréhension. »

Phase de recentrage du sujet

Enquêteur : « Alors voici la première question. Imaginez que vous êtes dans une bibliothèque magique et qu'on vous demande de lire et d'apprendre un livre sur le thème des techniques de service en restaurant. Le souci c'est que les mots du livre s'envolent et qu'il est très difficile de les attraper pour reformer les phrases du livre. Que pouvez-vous faire pour accomplir la tâche qui vous est demandée ? »

Répondant : « Ou la la, ça commence bien la première question. Ha ! mais c'est pas un questionnaire à choix multiples alors ? »

Enquêteur : « Ha non c'est une questionnaire à réponse ouverte, c'est vraiment pour avoir des réponses et des opinions différentes et heu avoir des avis de personnes qui travaillent au plus proche des élèves dyslexiques. »

Répondant : « Ouais, mais je vois pas bien, là, honnêtement, je ne saurais pas quoi faire pour attraper les mots. A part peut-être les

filmer pour pouvoir les assembler sur une feuille ou alors alors heu alors les attraper et les mettre en cage»

Phase d'approfondissement

Enquêteur : « Mais ce n'est pas grave, il n'a aucun souci. Alors, par rapport au monde, enfin au milieu de la restauration, est-ce que vous pouvez nous parler du secteur de la restauration et de ce que vous en connaissez ? »

Répondant : « Par rapport à quoi ? »

Enquêteur : « À la restauration, au secteur de la restauration, que connaissez-vous de ce secteur ?»

Répondant : « D'accord ben je vais essayer d'y répondre hein comme dit j'espère que ça ne s'adresse pas qu'aux profs de restaurant. Heu ben, c'est-à-dire je connais, je connais les apprentis qui y travaillent, je connais les restaurants partenaires car nous faisons des visites et des coordinations en entreprises, heu je connais je sais pas heu les différents référentiels au niveau des cours, des examens, puis voilà quoi en fait. »

Enquêteur : « D'accord, et est-ce que vous avez une idée des connaissances qu'il faut acquérir pour travailler dans les métiers de la salle ? »

Répondant : « Oui à peu près oui, oui, oui. »

Enquêteur : « Vous pouvez nous en parler un petit peu ? »

Répondant : « Heu mais c'est à dire, à quel niveau ? »

Enquêteur : « Au niveau des connaissances à apprendre pour travailler au niveau des métiers de la salle et de l'école, qu'est ce qu'il faut maîtriser comme savoir, si vous avez une idée. »

Répondant : « Oui heu après c'est heu..., c'est heu..., les cours de de de de restaurant, c'est la mise en place, c'est le matériel, les locaux, c'est heu ... le savoir-être, le savoir-vivre, c'est heu, ouais, quoi en gros quoi en fait. »

Enquêteur : « Et est-ce que vous pensez qu'il faut maîtriser une grosse quantité au niveau des apprentissages pour pouvoir travailler dans la restauration ? »

Répondant : « Uniquement en salle ou en cuisine aussi ? »

Enquêteur : « Heu non non uniquement en salle, au restaurant. »

Répondant : « Alors c'est sur qu'au niveau des connaissances il y en a moins qu'en cuisine mais y a quand même un certains nombre de connaissances à avoir. Après c'est vrai qu'il y a qu'il y a surtout du relationnel. C'est surtout du savoir-être, du relationnel avec le client. C'est une notion un peu plus floue on va dire. C'est, c'est plus difficile à appréhender hein en fait. Ce n'est pas uniquement des termes culinaires, pas comme en cuisine. »

Enquêteur : « D'accord, et heu est-ce que vous auriez un avis qui concerne la difficulté de ce qu'il faut apprendre, de ce qu'il faut acquérir pour être un bon praticien en restaurant ? »

Répondant : « Alors la difficulté, la difficulté c'est les bases. C'est toujours pareil quoi en fait. C'est vrai que y a quand même y a quand même un vocabulaire, un un un je sais qu'en restaurant là où ils, où ils buttent souvent c'est toutes les connaissances sur les vins, sur les fromages. Les appellations, toutes les appellations d'origine contrôlée, ce genre de choses, c'est difficile. Ils ont du mal avec ça. Parce que quand ils ont quinze, seize ans les vins ça ne leur parle pas beaucoup déjà. En géographie ils ont du mal avec les différentes régions françaises donc ils ont du mal à faire le lien entre les deux. Après pour les fromages c'est exactement pareil, c'est surtout là le...voilà hein le problème en fait. »

Enquêteur : « Oui en effet. Est-ce que vous pouvez nous parler de la dyslexie ? Ce que ça représente pour vous, définir... ? »

Répondant : « Un trouble de l'apprentissage qui est maintenant de plus en plus détecté qui peut se corriger grâce à des orthophonistes qui peut se corriger grâce à du matériel informatique, des logiciels mais qui va rester quand même toute sa vie un handicap. En fait, toute sa vie, en fait, pour le jeune dans l'apprentissage quoi, en fait, voilà, voilà mais il y a des techniques, des techniques pour compenser on va dire, on va dire, pour compenser ses difficultés »

Enquêteur : « D'accord, quel type de technique ? »

Répondant : « Alors, alors, les types de technique, c'est d'abord de jouer sur sur les polices d'écriture, c'est joué sur l'écrit plutôt que l'oral et de répéter de reformuler, c'est d'accorder plus de temps, c'est de jouer beaucoup sur le visuel, c'est ce qui est de passer par exemple des textes sous forme de vidéos, de dessins, de schémas, de croquis, de photos, tableaux, etc. Plutôt que de faire de l'écrit systématiquement, ça va être aussi de ne pas faire lire quelqu'un qui est dyslexique de ne pas le faire lire à voix haute devant tout le monde déjà pour commencer, déjà aussi et c'est c'est aussi beaucoup aussi de redonner de la confiance, à à à ces jeunes là, parce que on on on voit beaucoup il y en a beaucoup qui ont un manque de confiance, qui ne s'ouvrent pas, en fait, ils restent dans leur coin ils ont beaucoup de difficultés, en fait. »

Enquêteur : « Oui c'est de ne pas les mettre en situation de difficulté devant un groupe. »

Répondant : « Voilà il ne faut pas les mettre en situation d'échec comme ils ont pu l'être déjà auparavant, en fait. Donc c'est vrai que nous nous nous on fait une attention particulière, auprès, auprès des formateurs pour pour faire attention voilà pour qu'ils leur accordent un peu plus de temps un peu plus d'attention qu'ils les notent un peu

plus largement on va dire et qu'ils essayent aussi de les mettre mettre un peu plus en avant. Et pas sous forme de lecture hein voilà en fait. »

Enquêteur : « Est-ce que vous pouvez nous raconter comment vous avez rencontré la dyslexie? »

Répondant : « Là, alors, en tant que formateur, en tant que formateur ben déjà sur des copies, sur des copies de français ce genre de choses d'abord ce n'était pas forcément de mettre un nom sur quelque chose mais sur des difficultés après c'est vrai qu'on a mis des formations des stages au sein des établissements, et après effectivement j'ai, j'ai, j'ai, j'ai cette place de référent handicap au sein du du du au sein de l'établissement et là j'en sais un peu plus on va dire. C'est relativement récent moi je suis référent handicap depuis deux ans. J'ai succédé à quelqu'un qui l'était pendant des années. Moi j'ai pris le flambeau depuis deux ans puis voilà quoi je voilà donc j'apprends encore beaucoup de choses sur la dyslexie et le handicap. »

Enquêteur : « Oui bien sûr en plus on apprend tout le temps je pense. »

Répondant : « Oui oui oui oui oui »

Enquêteur : « Du coup vous connaissez des personnes dyslexiques vu que vous travaillez avec. Et qu'est-ce que vous faites pour les aider au niveau de leur quotidien ? »

Répondant : « C'est-à-dire ici ? Chez nous ? Dans le centre de cours ? »

Enquêteur : « oui c'est-à-dire, oui en cours, en dehors... Vous connaissez des personnes proches de vous qui sont dyslexiques, dans le quotidien, leur quotidien de métier d'élèves au sein du CFA ? »

Répondant : « Dans le cadre du du du du partenariat avec le SARA, le SARA met en place des cours de soutien scolaire. Ils accordent beaucoup plus de temps sur des notions, des cours de soutien scolaire, mais avec un petit groupe c'est des groupes de un à cinq jeunes qui bénéficient effectivement de ces heures de suivi, de soutien, de relecture, de prises de notes, de ... d'annotation des cours etc. Nous dans l'établissement on travaille de de plus en plus sur des tableaux blancs interactifs oui là les TBI. Ça aide beaucoup au niveau des dyslexiques par ce que le tableau il est très etc. Ils ont du mal en fait l'écriture heu des profs ils ont du mal ils ont du mal à recopier une écriture du prof voilà le tableau interactif il y a de la vidéo c'est ce qu'on disait tout à l'heure, de l'image, du son, le texte normalement écrit est plus grand aussi ça ça marche bien depuis qu'on a ces tableaux en classe. En fait au quotidien, après c'est moi, donc heu ... mon quotidien c'est un suivi ça va être des coups de fil, ils viennent me voir au sein de l'établissement quand ça ne va pas, ceux qui m'ont identifié comme personne de référence pour le handicap, ils viennent me voir spontanément enfin voilà quoi après le quotidien c'est par ce qu'ils n'ont pas compris un truc, ou ils ont pas suivis, ou ils se sont pris une mauvaise note. Parce que en entreprise ça ne se passe pas forcément bien puis voilà quoi on essaye de remettre du dialogue du sens voilà de de faire l'intermédiaire avec le patron avec le SARA avec l'école quoi en fait voilà voilà avec les familles aussi des fois sur des mini-dossiers. »

Enquêteur : « Et est-ce que vous pouvez nous ré-expliquer le lien professionnel que vous avez avec la dyslexie au sein de votre établissement? »

Répondant : « Alors le lien professionnel bien tout d'abord je suis référent handicap au sein de l'établissement. Me dire que normalement normalement normalement tous les jeunes qui qui ont une reconnaissance pour un travail en tant qu'handicapé, je les suis

enfin je les suis de manière plus approfondie. Je suis aussi interlocuteur privilégié, ça veut dire que je m'occupe des séances de soutien de ces, les relations, je suis l'intermédiaire entre les différents partis, je je je mets en place des aménagements d'examen quand ils leur faut des tiers-temps supplémentaires par exemple, relecture, etc. quoi. En fait je me déplace également en entreprise pour ces jeunes-là. Pour faire de la coordination, le lien avec l'employeur, pour souvent pour souvent amadouer l'employeur pour qu'il ait un peu plus de temps qu'il aide enfin etc. »

Enquêteur : « Qu'il soit plus compréhensif peut-être aussi? »

Répondant : « Qu'il soit plus compréhensif effectivement oui. Leur expliquer un peu la nature et la situation du handicap voilà quoi, quelles sont les difficultés des jeunes. Oui parce que souvent les entreprises ont un peu peur quand ils entendent le mot de handicap ils te disent : « où là qu'est-ce que je vais faire d'un jeune comme ça dans ma brigade ? » c'est soit en restaurant ou en cuisine etc. Lorsqu'on a des jeunes qui s'intègrent très bien... y a pas de soucis.»

Enquêteur : « Il pense souvent au manque de performance professionnelle alors qu'ils ne se rendent pas forcément compte que le handicap ce n'est pas un manque de dynamisme ou de performances professionnelles et que ça peut être autre chose. »

Répondant : « Oui bien sûr ils vont être être être tout aussi performants et ils vont avoir besoin de prendre d'autres chemins pour y arriver en fait bon après on a des jeunes et aussi qui ont du mal en fait quoi. Ils sont beaucoup plus lents qui ont des problèmes de mémorisation qui ont des handicaps un peu plus lourds aussi qui sont qui sont plus difficilement gérables au sein d'une entreprise en faite et on voit c'est d'emblée qu'il leur faudra un peu plus de temps pour s'adapter. Il leur faudra beaucoup plus d'attention et mais mais mais après dans la restauration heu heu chacun peut trouver une

place quoi. En fait les différents types de restauration bon voilà on n'en vient à un nombre de restauration : il y a la cuisine collective aussi oui voilà que ce soit dans les collèges dans les cantines on a aussi des jeunes qui sont placés dans ce type d'établissement. »

Enquêteur : « Et est-ce que vous avez des projets d'avenir en terme d'aide pour ces individus ? »

Répondant : « Alors les projets c'est en fonction en fait de l'enveloppe qu'on a (rire), du budget (rire), on va dire un alors en fait on a beaucoup d'aides au niveau de de de la région Alsace et c'est vrai que le budget, les projets se font en fonction de l'enveloppe en gros quoi voilà on a une enveloppe et puis avec le directeur il décide oui ou non des projets à mettre en œuvre. »

Enquêteur : « Oui et quoi comme type de projet vous pouvez développer ? »

Répondant : « Alors en terme de projet pour être précis à l'instant il n'y en a pas il n'y en a pas vraiment. On a investi récemment dans tous les tableaux interactifs dans toutes les salles de classe, on est en train de développer le e-learning, les tests sur l'ordinateur et cours en ligne et tout ça, ça s'est fait, après il y a des aménagements à apporter mais pour l'instant en terme de concret il n'y en a pas trop. Maintenant je sais qu'on a encore une formation à destination des enseignants. Justement les choses, les choses, les choses qu'on veut mettre encore en place et ça va venir aussi au mois de juin on forme encore des enseignants. Justement là c'est assez pratique pour ces problèmes de dyslexie voilà quoi en fait. Donc on organise encore enfin conjointement avec le SARAH encore des formations à destination des enseignants. Ça fait partie aussi des projets quoi en fait. Ça permet de leur donner des outils et et ils sont pratiques et faciles à mettre en place qui mine de rien sont d'une grande aide alors qu'on s'en rend même pas compte.

Enquêteur : « Est ce que vous connaissez des académies pilotes en terme d'aide pour les dyslexiques ? »

Répondant : « Non. »

Enquêteur : « D'accord et est-ce que vous pourriez faire un lien entre les aides fournies dans les établissements généraux et les établissements d'hôtellerie restauration? »

Répondant : « Un lien c'est-à-dire ?»

Enquêteur : « C'est à dire si vous avez vu des choses mises en place dans des établissements plus classiques et ce qui a été mis en place dans des établissements avec des formations professionnelles.»

Répondant : « Oui, on fait le lien. Le fait de se renseigner sur ce qui existe après c'est effectivement le SARAHE qui nous donne des pistes quoi en fait qui sont spécialisées et qui nous donne des éléments. Sinon nous on va voir ailleurs sur des sites, sur internet, voilà quoi, voir effectivement s'il y a des choses qui se font et on essaye après de les mettre en place. Après la difficulté c'est toujours c'est toujours on va dire le nombre de jeunes par classe c'est toujours pareil après si vous en avez un nombre c'est toujours plus difficile de mettre, à mettre les aménagements en place en fait il est vrai que après l'idéal c'est de travailler sur des petits groupes là c'est pareil c'est toujours toujours toujours une histoire de budget en fait. »

Enquêteur : « Bien sûr il faut avoir assez de professeurs, des conditions qui le permettent, le nombre de salles adéquates.... »

Répondant : « Oui voilà voilà voilà quoi c'est c'est c'est sûr quand on peut dédoubler les heures on peut travailler en demi groupes etc. Et c'est beaucoup plus facile pour mettre des choses en place quoi ou au sein d'une classe il y a 25 ou 30 jeunes après c'est vrai qu'en l'hôtellerie restauration on a de la chance de pouvoir travailler en demi groupes sur les ateliers. »

Phase de conclusion

Enquêteur : « Merci pour vos réponses, le but de cet entretien est de mieux comprendre les avancées scientifiques, technologiques et humaines en ce qui concerne l'aide apportée aux personnes présentant un trouble dyslexique. Cette enquête servira pour un master professionnel sur le thème des outils et moyens mis en place pour aider l'intégration et l'apprentissage des élèves dyslexiques dans les lycées hôteliers. De plus, nous avons concentré notre recherche dans une matière spécifique : le restaurant. »

ENTRETIEN n°3

Phase d'introduction

Enquêteur : « Bonjour, je réalise une étude sur les aides que l'on peut apporter aux dyslexiques dans leur milieu scolaire. Je souhaite pour cela vous poser quelques questions. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, c'est votre opinion qui m'intéresse. Cette étude se déroule dans le cadre d'un travail universitaire et est donc anonyme. Les enregistrements seront détruits à la fin de l'étude. Par avance merci de votre compréhension. »

Phase de recentrage du sujet

Enquêteur : « Alors voici la première question. Imaginez que vous êtes dans une bibliothèque magique et qu'on vous demande de lire et d'apprendre un livre sur le thème des techniques de service en restaurant. Le souci c'est que les mots du livre s'envolent et qu'il est très difficile de les attraper pour reformer les phrases du livre. Que pouvez-vous faire pour accomplir la tâche qui vous est demandée ? »

Répondant : « (Rire), vous pouvez répéter la question ? »

Enquêteur : « Oui bien sûr. Le problème c'est que vous êtes dans une bibliothèque magique, on vous demande d'apprendre un livre et les mots du livre s'envolent qu'est-ce que vous pouvez faire pour accomplir cette tâche à savoir apprendre des phrases du livre sans les mots dedans. »

Répondant : « Bah c'est horrible cette question (rire), alors je vais attraper les mots si je peux, s'ils ne sont pas trop loin, puis les autres je les regarde s'envoler et j'essaye de les mémoriser »

Phase d'approfondissement

Enquêteur : « D'accord, alors est ce que vous pouvez nous parler du secteur de la restauration ? De ce que vous en connaissez? »

Répondant : « Alors moi je ne suis pas du tout heu... dans le domaine. »

Enquêteur : « Oui, oui, pas de soucis. »

Répondant : « Je connais parce que heu... nous accompagnons des jeunes en situation d'apprentissage de l'hôtellerie restauration, mais aussi dans tous les autres domaines, ils peuvent se préparer à l'apprentissage de l'hôtellerie restauration entre autres. Donc, donc, mon boulot c'est, c'est, c'est, heu ... d'accompagner ces jeunes pour mettre en place des compensations pour qu'ils puissent réussir au mieux leur, leur, apprentissage quel que soit leur type de handicap et notamment pour les "dys". »

Enquêteur : « D'accord et sinon, au niveau du métier, enfin de la restauration, de la salle en particulier, vous savez un peu les connaissances en ce qui concerne la quantité de savoirs qu'il faut acquérir et les difficultés qu'il faut pour les acquérir ? »

Répondant : « Les plus importantes difficultés, c'est le vocabulaire nouveau. Le vocabulaire de la restauration et encore plus en cuisine qu'en salle. Encore en salle il y a aussi, il me semble les vins et les fromages, les viandes, présenter les cartes ... Apprendre, apprendre, beaucoup de choses surtout la question du vocabulaire qui est compliqué dans l'hôtellerie restauration. »

Enquêteur : « Tout à fait, est-ce que vous pouvez nous parler de la dyslexie un général, ce que ça représente pour vous? »

Répondant : « La dyslexie toute seule ?»

Enquêteur : « Oui juste la dyslexie. »

Répondant : « Juste la dyslexie. »

Enquêteur : « Oui, oui, juste la dyslexie. »

Répondant : « D'accord donc, donc, donc, heu ... c'est les difficultés par rapport au langage écrit donc tout ce qui est : difficultés de lecture, de compréhension enfin de compréhension écrite, de retranscription, souvent d'orthographe associé au sens de la phrase, de devoir saisir le sens de ce qui est qui est qui est dans les documents écrits. Ils ont souvent, souvent, du mal à comprendre les phrases, accéder à la fraction voilà beaucoup, beaucoup, de difficultés de lenteur aussi, de lenteur à la lecture aussi, de problèmes de concentration. Il faut se concentrer pour lire un texte c'est très coûteux cognitivement. Des tas de choses comme ça heu ... qu'est-ce que j'ai oublié? »

Enquêteur : « Dites-nous ce qui vous vient, vous n'êtes pas noté ! (rire). Du coup est-ce que vous pouvez raconter comment vous avez rencontré la dyslexie? »

Répondant : « Ha (rire), et bien dans le cadre de ma pratique professionnelle avec des jeunes en grande difficulté d'apprentissage dans les centres d'apprentis quel que soit le métier, des difficultés à accéder à, à, à, heu... au savoir et pour la préparation de leur diplôme, et par le billet de la fédération française des « Dys », qui organise à Strasbourg depuis environ six ans, sept ans, huit ans, la journée des « Dys » et qui, heu, nous sommes sollicité depuis le départ pour travailler, travailler, avec leur heu... ces journées-là, ces journées à l'attention des jeunes et pour les parents. »

Enquêteur : « Oui c'est une journée où il y a des ateliers et des conférences, non ? »

Répondant : « Oui il y a des ateliers, des conférences, des stands d'information, des mise en situation, des, des logiciels informatiques etc. Il est, il y a des associations de parents d'élèves qui participent depuis des années maintenant. »

Enquêteur : « Du coup vous connaissez des élèves dyslexiques alors, qu'est-ce que vous pouvez, qu'est-ce que vous faites pour les aider dans leur quotidien et donc quels sont les outils que l'on peut mettre en place pour les aider dans leur quotidien? »

Répondant : « Alors mon boulot c'est surtout de la sensibilisation auprès des formateurs. Les jeunes je ne les ai pas au quotidien. Mon travail c'est de la coordination, c'est de mettre en place des choses qui, heu ... qui leur sont nécessaires pour bien réussir leur formation au quotidien. Ils ne sont pas avec moi, ils sont avec le CFA, ils sont dans l'entreprise, mais on met un certain nombre de choses, de procédures en place pour les aider pour, pour, les sensibiliser à leur environnement aussi bien au centre de formation, que au travail par exemple : aller chez l'employeur et expliquer à l'employeur, que ce jeune écrit, mais aussi qu'il a peut-être des difficultés de compréhension, qu'il ne peut pas forcément retenir trois questions en même temps, qu'il faut peut-être lui écrire les tâches pour qu'il puisse les retenir, l'ordre dans lesquelles il faut les faire, voilà des choses comme ça. Des adaptations qui peuvent être toutes simples : aller dans les entreprises, sensibiliser ses collègues professionnels par rapport à ses difficultés au CFA, amener des informations aux profs, signaler le jeune dans le CFA, expliquer qu'il faut lui reformuler les consignes. Il faut mettre un certain nombre de choses en place pour lui faciliter la vie : des photocopies des cours pour certains, pour d'autres ils arrivent avec leur ordinateur personnel, demander aux profs d'interroger les jeunes à l'oral plutôt qu'à l'écrit, heu.... c'est du cas par cas, c'est en fonction des difficultés de chaque qu'on essaye de compenser comme on peut. »

Enquêteur : « Est-ce que vous pouvez nous expliquer bien clairement quel est votre lien professionnel avec la dyslexie ? »

Répondant : « Liens professionnels avec la dyslexie ?»

Enquêteur : « Oui. »

Répondant : « La dyslexie est reconnue comme un handicap en situation d'apprentissage. Notre mission, enfin, ma mission c'est d'accompagner les jeunes en situation de handicap. En apprentissage quand ils ont une reconnaissance de la qualité de leur travail, savoir si elle est liée à la dyslexie. Notre boulot c'est de les accompagner. Comme d'autres qui auraient une reconnaissance par rapport à un problème de son, un problème moteur, un problème sensorielle... La dyslexie est reconnue comme un handicap depuis la loi de 2005 donc ça rentre dans le cadre de ma mission. »

Enquêteur : « Du coup est-ce que vous avez des projets d'avenir en terme d'aide pour ces élèves? »

Répondant : « Alors continuer à sensibiliser un certain nombre de personnes hein, c'est un petit peu la conclusion de mon article que je vous ai transmis, sensibiliser un plus grand nombre pour que la dyslexie soit reconnue, dans ce cadre-là développer un projet de réseau ressource pour que les jeunes qui ont été reconnus par la loi de 2005, ce sont des grands ados en formation professionnelle hein, puissent continuer à être accompagnés à être sensibilisés à leur environnement avec des actions dans le monde du travail. On peut élargir le réseau qui est déjà bien formalisé au niveau de l'école et maintenant au niveau de l'apprentissage. Il faut poursuivre cette démarche avec le monde du travail. »

Enquêteur : « D'accord et est-ce que vous connaissez des académies pilotes au niveau de la dyslexie ? »

Répondant : « Bien oui Strasbourg ! »

Enquêteur : « Effectivement. »

Répondant : « (Rire), avec la charte dys dans les collèges, et après je pense qu'il y a d'autres actions dans les autres départements et régions avec le le les réseaux, réseaux, « dys », les centres

référents, les formules d'apprentissage, etc. mais je ne pourrais pas vous citer d'autres académies »

Enquêteur : « Et au niveau de Strasbourg, la charte des dyslexiques elle consiste en quoi? »

Répondant : « Elle est accessible sur Internet, ce n'est pas tous les collèges qui ont pu signer cette charte, c'est souvent en collaboration avec le médecin scolaire, les infirmières scolaires, les psychologues scolaires, justement pour faciliter l'accueil des jeunes dyslexiques dans les établissements. »

Enquêteur : « Et est-ce que vous pourriez faire un lien entre les aides fournies dans les établissements généraux et d'hôtellerie restauration? »

Répondant : « Non, je n'ai pas cherché un lien mais il en a un forcément puisque les actions pour les dyslexiques, qu'ils soient en CFA, ou en lycée, ou en collège, ou à l'école primaire sont toujours un peu les mêmes : veiller à ce que la compréhension se fasse bien, ben, le lien ce serait ça malgré, heu ... quelque soit la méthode d'enseignement, à ce que le jeune dyslexique ait accès au savoir comme à la maison. Réduire aussi les inégalités, je pense que c'est ça le lien. En méthodologie, je ne sais pas ce qui est vraiment fait dans les classes, au niveau de l'éducation nationale je ne suis pas allée voir, moi. Moi c'est la formation professionnelle donc je, je, j'ai, j'ai, je suis en contact avec le groupe académique à Strasbourg qui mène une réflexion sur le handicap, plus spécialement sur les « dys ». Il y a des travaux qui sont faits. Les liens entre l'éducation nationale et la formation professionnelle en CFA ne sont pas toujours évidents. Parfois quand on est sorti de l'école on est un peu foutu (rire), après l'école il n'y a rien. On travaille un petit peu pour améliorer ce passage de relais à la sortie de l'éducation nationale et avec la formation professionnelle pour que des jeunes qui sortent de collège

ne soient pas largués dans les CFA sans qu'il y ait un passage de relais par notre service. J'ai passé beaucoup de temps ce mois-ci à travailler avec des ados pour savoir comment on peut informer les coordinateurs d'ULIS ou les enseignants référents. Les jeunes qui sont déjà repérés, qui ont déjà une reconnaissance de leur situation de handicap par rapport à des troubles, que les familles puissent nous solliciter afin que nous on facilite l'apprentissage en signalant au CFA pour que le jeune soit accueilli et repéré. Ce n'est pas dans le sens négatif mais dans le sens positif, pour que les adaptations puissent se mettre en place rapidement et pour que ça ne retarde pas au niveau scolaire. Il n'y a plus les compensations. Il faut qu'ils puissent trouver leurs besoins avec des difficultés, avec une autre manière d'enseigner. »

Enquêteur : « C'est vraiment du cas par cas et vous avez vos actions sur des individus qui ont des besoins spécifiques. »

Répondant : « C'est ça ils ont été suivis à l'école, il y a eu des PPS durant sa scolarité ou d'autres choses mises en place. Quand on sort de l'éducation nationale le dossier ne suit plus. L'entrée en CFA est assez souvent une carte blanche. Ils ne veulent pas dire qu'il y a eu des difficultés et ils veulent se débrouiller tout seul. Souvent le problème des ados c'est qu'ils ne veulent plus être aidés, ils ne veulent plus qu'on prévienne qui que ce soit d'autre de leur difficultés. Ils veulent être comme les autres. C'est là qu'ils se retrouvent rapidement avec des mauvais résultats, des profs qui disaient qu'ils ne travaillaient pas assez, etc. Ils disent que ce sont des feignants, qu'ils n'apprennent pas leurs cours. Donc tout ça si on arrive à le récupérer lorsqu'il sort de troisième avant qu'il rentre en apprentissage, on peut déjà sensibiliser son établissement et le prévenir de son arrivée les profs, pour qu'ils soient bienveillants. On est aussi vigilant à la formation des profs en CFA, on essaye de mettre en place des actions de sensibilisation et de formation sur les

troubles de la dyslexie et autres dys dans les CFA. Le travail est fait dans les CFA notamment dans ceux d'hôtellerie restauration. Ils sont très ouverts aux difficultés des jeunes, ils sont très accueillants et ils sont prêts à faire beaucoup de choses pour que les formations se passent bien pour eux. D'autres CFA c'est plus compliqué voilà, l'hôtellerie c'est un bon exemple. »

Phase de conclusion

Enquêteur : « Merci pour vos réponses, le but de cet entretien est de mieux comprendre les avancées scientifiques, technologiques et humaines en ce qui concerne l'aide apportée aux personnes présentant un trouble de la dyslexie. Cette enquête servira pour un master de recherche sur le thème des outils et moyens mis en place pour aider l'intégration et l'apprentissage des élèves dyslexiques dans les lycées hôteliers. De plus, nous avons concentré notre recherche dans une matière spécifique : le restaurant. »

Annexe 6 : tableau d'analyse des entretiens

Catégorie de thèmes	Interview n°1	Interview n°2	Interview n°3	Synthèse horizontale
Imaginaire	images, dessins, dictaphone, vidéo.	Filmer les mots, les assembler sur une feuille, les mettre en cage.	Attraper les mots, je les regarde s'envoler, mémorisation.	Champ lexical : Vidéos Dessins Prison
Thème 1 : Le milieu professionnel de la restauration				
Le secteur	Métier passionnant, service, plaisir (3), technique, s'exprimer, expérience	Connaissance des apprentis qui y travaillent, restaurants partenaires, les référentiels et les examens	Apprentissages en hôtellerie-restauration (2),	Champ lexical : Plaisir Apprentissage
Connaissances qualités	Terrain, immersion, apprentissage sur	Les cours de restaurant, la mise en place, le	Présenter les plats, fromages, vins, viandes	Champ lexical :

	place, mémoire, par cœur, techniques	matériel, les locaux le savoir être, le savoir vivre		Mémoire Connaissance
Connaissances quantités	Pas de grosses quantités, se mettre à la place des clients, relation client prime, lien direct, dupliquer les techniques, peu, pas, quelques	Moins de connaissance qu'en cuisine, surtout le relationnel, le savoir être, c'est surtout le vocabulaire	Apprendre (3), beaucoup de choses, compliqué	Champ lexical : Quantité (petite) Apprentissage Complexité
Difficultés rencontrées	Nombreuses techniques, complémentarités	vocabulaire, connaissance vins, connaissance fromages, les appellations d'origine contrôlées	Vocabulaire nouveau, vocabulaire de la restauration, cuisine, salle, fromages, vins viandes	Champ lexical : Vocabulaire Nouveauté Connaissance
Thème 2 : La connaissance de la dyslexie				

Connaissances générales	Handicap (3), formation, déceler, difficultés (3), souffrance, construire, consolider, individuellement, cauchemar, échec scolaire, accompagner	Trouble de l'apprentissage, peut se corriger, orthophoniste, matériel informatique, logiciels, handicap, difficultés	Difficultés (3), langage écrit, lecture (2), lire, compréhension, compréhension écrite, retranscription, orthographe, sens de la phrase, sens, document écrit, souvent (3), lenteur (2), beaucoup (2), des tas de choses, concentration (2), coûteux cognitivement	Champ lexical : Non visible Souffrance Handicap Quantité Correction Difficulté
Rencontre avec le trouble	CM2, instituteur, prémices, un type de dyslexie, lacunes (2), reprendre, comprendre, orthophoniste (2), difficultés	En tant que formateur, sur les copies, formation et stage, place de référent handicap, Handicap (3)	Pratique professionnelle, métier, jeunes, difficultés d'apprentissage, centre d'apprentis, préparation du diplôme, fédération	Champ lexical : Hérédité Médecin Formation Métier

			française des « dys », jeunes, parents, travailler (2), conférence, stand d'information, logiciels informatiques.	Difficulté
Connaissance de personnes	ma fille, décelé, orthophoniste (2), difficultés, parents, élève	Les élèves du CFA	Apprentis, élèves, formation	Champ lexical : Famille École
Actions quotidiennes	Outils, dictaphone, logiciel : Adibou, lapin malin, graines de génie, ludique, aide à la lecture, enregistrer, mot à mot, aider, comprendre, difficultés, exercice	Partenariat avec le SARA, soutien scolaire (3), petit groupe, suivi, relecture, prise de notes, annotation des cours, coup de fil, référent handicap, remettre le dialogue	Sensibiliser auprès des formateurs, coordination, formation au quotidien, procédures, sensibiliser à leur environnement, au centre de formation, aller chez	Champ lexical : Instruction Difficultés Outils utilisés Entreprise Quantité

	simplifié, progrès	avec patron, famille.	les employeur, expliquer, collègue professionnel, difficultés, informations, signaler le jeune au CFA, reformuler les consignes, au cas par cas	(petite) Famille
Outils métiers d'élèves	carte mentale, carte heuristique, représentation, cahier marge et ligne à gauche, stylo ergonomique, dictaphone	TBI, difficile de relire l'écriture du prof, vidéo, son, image, texte plus grand	Photocopies, ordinateur portable, demandé à être interrogé à l'oral,	Champ lexical : Écriture Outils d'aide Oral Lecture
Thème 3 : Le lien avec le trouble de la dyslexie				
professionnel	Lien socialiste,	Référent handicap, suivi	Mission (3),	Champ

	conseils, parents d'élèves, juridique, aide, handicap	approfondit, interlocuteur privilégié, séance de soutien, intermédiaire, aménagement d'examen avec le tiers-temps, relecture, déplacement en entreprise, coordination, l'employeur (2)	d'accompagner les jeunes, handicap (2), lié à la dyslexie	lexical : Aide Handicap Examen
Actions professionnelles	Adaptation scolaire, handicapé, dyslexie, expérimenter, mettre en place, actions, un mois, deux mois, trois mois, un semestre, l'information, parents, enfants, programme, évolution.	Jouer sur les polices, répéter, reformuler, accorder plus de temps, visuel, texte sous forme de vidéos, dessins, schémas, croquis, photos, tableaux, ne pas faire lire les dyslexique à voix haute devant	Prévenir les prof avant l'arrivée de l'élève, sensibiliser l'établissement, professeur bienveillant, formation des professeurs en CFA, action de sensibilisation,	Champ lexical : Temps Handicap Famille Entreprise Support

		tout le monde, redonner de la confiance (2), pas de situation d'échec, attention particulière, noter plus largement, les mettre en avant, collège, cantines	formations aux trouble « dys »	Accueil
L'avenir	Projet, mis en place, éducation nationale, actualité	En fonction de l'enveloppe (2), budget (2), aides, projets pour le moment, e-learning, TBI, formation à destination des enseignants (3), donner des outils	Continuer, sensibiliser (2), grand nombre, développer le projet de réseau ressource, accompagner, élargir le réseau, démarche avec le monde du travail	Champ lexical : Argent Projet Outils Travail
Académies pilotes	Non	Non	Strasbourg, charte des « dys » dans les collèges, formules d'apprentissages,	Champ lexical : Négation

			signature, médecin scolaire, infirmière scolaire, psychologue scolaire, accueil, faciliter	Apprentissage Santé
Lien avec l'hôtellerie restauration	Temps supplémentaire, photocopies, temps pour recopier les cours, accès fiches techniques, choix (5), examen.	entreprise, brigade, restaurant, performance, attention, temps, type de restaurant, on se renseigne, internet, on met en place ce qu'on voit, petit groupe, budget, dédoubler les heures	Les mêmes, comprendre, accès au savoir, réduire les inégalités, réflexion handicap, pas évident, passage de relais, ULIS, coordinateurs référents, connaissance du handicap, solliciter, signaler, accueilli, repérer, adaptation, rapidité	Champ lexical : Entreprise Temps Similarité Handicap Action
Synthèse	Quantité de savoir,	Quantité de savoir,	Quantité de savoir,	

verticale	qualité et difficultés, peu nombreuse pour le service en salle. Il faut s'avoir s'adapter. Apparition de la notion d'encouragement, de la prise en compte, de l'écoute des besoins de l'élèves. Nouveaux outils non identifié dans le travail de recherche : le dictaphone et la carte mentale	qualité et difficultés basées sur le vocabulaire et la connaissance des produits. Partenariat, condition de dialogue, la notion de relation avec l'entreprise est présente. Notion d'adaptation et d'aménagements spécifiques prise en compte. L'individu est au centre de l'attention, il faut l'encourager Outils nouveaux : TBI, e-learning	qualité et difficultés basées sur le vocabulaire nouveau et complexe à lire et mémoriser. Beaucoup d'accompagnement au niveau des formations. Notion de partenariat et de suivi individuel. Mise en place de formation pour les coordinateurs, les professeurs d'ULIS et les partenaires permettant d'aider l'élève dyslexique.	
------------------	---	--	--	--

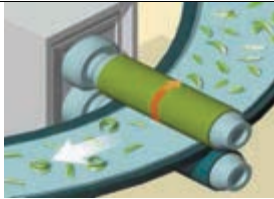
Le thé

Les différentes étapes de la fabrication (exemple du thé noir):

La première étape est la cueillette. On prélève le bourgeon terminal de chaque tige dit « Pekoe », puis les feuilles. Plus les feuilles seront fines et tendres, meilleur sera le thé. Ensuite, vient le flétrissage. Les feuilles sont déshydratées et assouplies. Il faut les ramollir en évaporant l'eau de façon à pouvoir ensuite les rouler, sans qu'elles se brisent. Après cette opération, il faut passer au roulage. Longtemps pratiquée à la main, cette opération s'effectue à présent avec des machines : les rouleuses. Le but est d'extraire les huiles essentielles des feuilles de thé, sans les briser. Cette opération dure une demi-heure. Le criblage est alors effectué. On l'appelle aussi le tamisage. Une partie des feuilles de thé a été brisée lors du roulage, les feuilles passent sur un tamis afin d'être calibrées, c'est à dire qu'elles sont triées en fonction de leur taille et de leur état. On obtient différentes grades de thé qui sont classées selon l'apparence et la couleur des feuilles : entières (Flowery Orange Pekoe...), brisées (Broken Orange Pekoe) broyées (Dust). Puis, c'est la fermentation qui commence. Cette opération essentielle donne au thé noir son apparence, son arôme et son goût subtil. Il faut deux à trois heures à 27°C. La dessiccation permet de stopper la fermentation et de sécher les feuilles (environ 15 minutes à 90°C). Enfin, la dégustation et l'emballage du thé sont les dernières étapes de son élaboration. C'est le dégustateur qui va goûter les différentes productions de la journée. Enfin le thé est emballé dans des boîtes en bois, en métal ou dans des sachets hermétiques (qui ne laissent passer ni l'air ni l'humidité).

LE THÉ

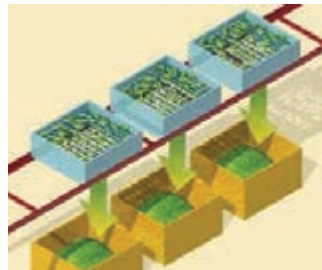
Les différentes étapes de la fabrication (exemple du thé noir)

ÉTAPE 1 <u>LA CUEILLETTE</u>		 On prélève le bourgeon terminal de chaque tige dit « Pekoe »  Ensuite, on prélève les feuilles (Plus les feuilles sont fines et tendres, meilleur sera le thé)
ÉTAPE 2 <u>LE FLÉTRISSAGE</u>		 Les feuilles sont exposées à l'air chaud pendant plusieurs heures  Évaporation de l'eau (réduire de 50 à 60 % leur teneur en eau)
ÉTAPE 3 <u>LE ROULAGE</u>		Les feuilles sont enroulées sur elles-mêmes (à la main ou mécaniquement), ce qui permet aux huiles essentielles de bien se répandre et d'imbiber les bourgeons sans qu'on ait à les broyer. De ces huiles essentielles dépend l'arôme du thé.

LE THÉ

ÉTAPE 4

LE CRIBLAGE OU TAMISAGE



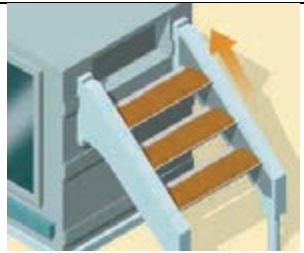
Les feuilles sont tamisées pour les trier selon leur taille.
Les feuilles trop grandes seront roulées une seconde fois.

On obtient différentes grades de thé qui sont classées selon l'apparence et la couleur des feuilles :

1. **ENTIÈRES** (Flowery Orange Pekoe...),
2. **BRISÉES** (Broken Orange Pekoe)
3. **BROYÉES** (Dust)



LE THÉ

ÉTAPE 5 <u>LA</u> <u>FERMENTATION</u>		 Dans des pièces humides (90%) Garder une température à 27°C  La feuille de thé chauffe pendant 1 à 3 heures, puis est refroidie. L'opération définit les caractéristiques du thé : La couleur, la saveur et les arômes dépendent de la durée de la fermentation.
ÉTAPE 6 <u>LA</u> <u>DESSICCATION</u>		STOPPER la fermentation  Sécher les feuilles (80°C) (environ 15 minutes à 90°C).
ÉTAPE 7 <u>LA</u> <u>DÉGUSTATION</u> <u>ET</u> <u>L'EMBALLAGE</u>		Le dégustateur goûte les différentes productions de la journée. Emballage : • Boîte en métal • Boîte en bois • Sachets hermétiques (ne laissent passer ni l'air, ni l'humidité)

LE THÉ

Pouvez-vous donner les différentes étapes de l'élaboration du thé noir ?

Les modes de distribution

Charlotte et ses amies cherchent un restaurant pour déjeuner :

« Ce matin, je ne savais pas encore où aller déjeuner. Avec mes amies nous avons l'habitude de manger dans une cafétéria. Le système est simple. Nous nous munissons de nos plateaux et nous choisissons ce que nous voulons sur les différents stands : entrées, boissons, plats, desserts... C'est le principe de la distribution en libre circulation. Le problème c'est qu'il nous faut pas loin d'une heure et demie avant de pouvoir reprendre le travail. Le prix reste abordable. Je paie en générale 10€, Julie 15€ parce qu'elle prend toujours deux desserts et Claire 12,5€. Exceptionnellement notre patron nous a demandé de commencer plus tôt cet après-midi. Julie nous a proposé d'essayer le nouveau « bar à sushi » dans la rue en face. Apparemment, de petites assiettes circulent dans la salle sur des rails mécaniques. Ça ressemblerait à un petit train, le client se sert tout seul. Cela s'appelle un meuble tournant. La facturation se fait en comptant le nombre d'assiettes que nous consommons. J'ai donc téléphoné à ce « bar à shushi ». On m'a dit de compter quarante cinq minutes maximum et un budget de 35€ par personne. Claire a fait remarquer que ce montant était un peu cher pour un déjeuner et que nous y devrions plutôt y retourner un soir. Finalement, nous irons manger au restaurant d'entreprise. Le système est très simple, on prend un plateau qu'on pose sur un rail linéaire. Le personnel nous sert les plats chauds et nous nous servons en entrées et en desserts. C'est le principe de la distribution linéaire. En général, il nous faut trente minutes et le prix est tout à fait correct, moins de 5€ par personne. »

1) À partir de ce texte, représentez les 3 formes de distributions des restaurants dont Charlotte et ses amies parlent :

- distribution	
- distribution	
- distribution	

2) Donnez le temps et le budget moyen que le client consacre lorsqu'il se rend dans ces trois formules de restauration ayant chacune un mode de distribution différent.

- Mode de distribution : libre	(cafétaria)
- Temps consacré :	min
- Budget moyen :	€

- Mode de distribution : meuble	(bar à shushi)
- Temps consacré :	min
- Budget moyen : :	€

- Mode de distribution : comptoir	(self d'entreprise)
- Temps consacré :	min
- Budget moyen : :	€

LES MODES DE DISTRIBUTION

Charlotte et ses amies cherchent un restaurant pour déjeuner

« Ce matin, je ne savais pas encore où aller déjeuner. Avec mes amies nous avons l'habitude de manger dans une cafétéria. Le système est simple. Nous nous munissons de nos plateaux et nous choisissons ce que nous voulons sur les différents stands : entrées, boissons, plats, desserts... C'est le principe de la distribution en libre circulation. Le problème c'est qu'il nous faut pas loin d'une heure et demie avant de pouvoir reprendre le travail. Le prix reste abordable. Je paie en générale 10€, Julie 15€ parce qu'elle prend toujours deux desserts et Claire 12,5€. Exceptionnellement notre patron nous a demandé de commencer plus tôt cet après-midi. Julie nous a proposé d'essayer le nouveau « bar à sushi » dans la rue en face. Apparemment, de petites assiettes circulent dans la salle sur des rails mécaniques. Ça ressemblerait à un petit train, le client se sert tout seul. Cela s'appelle un meuble tournant. La facturation se fait en comptant le nombre d'assiettes que nous consommons. J'ai donc téléphoné à ce « bar à shushi », On m'a dit de compter quarante cinq minutes maximum et un budget de 35€ par personne. Claire à fait remarquer que ce montant était un peu cher pour un déjeuner et que nous devrions plutôt y retourner un soir. Finalement, nous irons manger au restaurant d'entreprise. Le système est très simple, on prend un plateau qu'on pose sur un rail linéaire. Le personnel nous sert les plats chauds et nous nous servons en entrées et en desserts. C'est le principe de la distribution linéaire. En général, il nous faut trente minutes et le prix est tout à fait correct, moins de 5€ par personne.»

LES MODES DE DISTRIBUTION

1) À partir de ce texte, représentez les 3 formes de distributions des restaurants dont Charlotte et ses amies parlent :

- DISTRIBUTION

- DISTRIBUTION

- DISTRIBUTION

2) Donnez le temps et le budget moyen que le client consacre lorsqu'il se rend dans ces trois formules de restauration ayant chacune un mode de distribution différent.

MODE DE DISTRIBUTION	TEMPS CONSACRÉ	BUDGET MOYEN
Libre _____ (cafétéria)	min	€
Meuble _____ (bar à shushi)	min	€
Comptoir _____ (self d'entreprise)	min	€

Tables des figures

Figure 1 Les stratégies de lecture	16
Figure 2 Deux procédures de lecture: l'assemblage et l'adressage.....	17
Figure 3 : OpenDyslexic uses unique letter shapes, to help prevent confusion. Source: OpenDyslexic.org	28
Figure 4: caractère modifié pour empêcher l'effet miroir. Source: http://www.ressources-ecole.net/spip/spip.php?article4	28
Figure 5 : « Repères et références statistiques sur les enseignements, la formation et la recherche » librement consultable en ligne à l'adresse : www.education.gouv.fr/statistiques/rers	40
Figure 6 : Niveau de diplôme selon l'âge en 2012 » (septembre 2013 - France - Tableaux de l'Économie Française).....	42
Figure 7 : la carte mentale (http://pierrbro.blogspot.fr).....	70
Figure 8 Les empâtements, François Daniel Giezendanner (http://icp.ge.ch/sem/cms-spip/spip.php?article542)	75

Tables des matières

Sommaire	6
Introduction	9
Partie 1 : Revue de littérature et système d'hypothèses	11
1 La dyslexie	12
1.1 Définition de la dyslexie	12
1.2 Le processus d'acquisition de la lecture.....	15
1.3 Le repérage de la dyslexie	18
1.4 Les troubles associés à la dyslexie.....	20
2 Intégrer les dyslexiques aux moyens d'outils pédagogiques.	20
2.1 Les structures spécifiques.....	20
2.2 Les outils utilisés ayant un impact sur les dyslexiques	21
2.2.1 Transmission et compréhension	21
2.2.2 L'évaluation de l'élève lui-même et de l'enseignant.....	23
2.2.3 Les aides spécifiques.....	25
2.3 Les derniers outils et moyens connus : actualisation des données, nouvelles tendances	27
2.3.1 Les polices accessibles	27
2.3.2 L'appareillage numérique	30
Partie 2 : enquête de terrain : exploration des outils et moyens pour aider les dyslexiques et le corps professoral face aux apprenants	34
1 Première piste de recherche: questionnaire professeur	35
1.1 Création du questionnaire: méthodologie de construction.....	35
1.2 Choix du panel de distribution du questionnaire	36
1.3 Réception et dépouillement du questionnaire	36
1.4 Résultats et interprétation des réponses du panel	38
2 Seconde piste de recherche : l'entretien	65
2.1 L'entretien.....	65
2.2 Création de l'entretien	65
2.3 Choix de la personne interrogée.....	67
2.4 Résultats, analyse et interprétations	68
3 Élargissement de la recherche : étude sur les élèves.....	73
3.1 Création des tests.....	73
3.2 Les tests	74
3.3 Choix du panel d'élèves testés.....	77
3.4 Organisation de la séance.....	79
3.5 Résultats et interprétation des tests.....	83
Partie 3 : validation du système d'hypothèses et préconisations.....	90
1 Validation du système d'hypothèse	91
1.1 Hypothèse générale.....	92

1.2	Hypothèses opérationnelles.....	92
2	Côté professeur.....	93
2.1	Former sur la connaissance.....	94
2.2	Former du les outils a mettre en place	95
3	Pour les élèves dyslexiques et non dyslexiques	96
3.1	Séance de Technologie.....	96
3.1.1	Utilisation des croquis pour expliquer une notion au tableau.....	97
3.1.2	Utilisation de l'oral	99
3.1.3	Utilisation de supports pédagogiques privilégiant les croquis, la police « opendyslexic », les images, les couleurs.....	100
3.2	Un cours sur le thème de l'accueil au restaurant :.....	101
3.3	Séance d'Ateliers Expérimentaux	102
3.3.1	Utilisation de supports pédagogiques avec dessins, couper/coller des images et les reclasser, relier des points entre eux, manipulation professionnelle... ..	103
3.3.2	Synthèse lacunaire avec croquis et peu de texte, privilégier la police opendyslexic.....	105
3.4	Séance de Travaux Pratiques	107
3.4.1	Maximiser les démonstrations en temps réelles.....	107
3.4.2	Utiliser des schémas pour les lancements de TP (photo ?).....	112
	Conclusion	115
	Bibliographie	119
	Table des annexes	122
	Tables des figures	179

RÉSUMÉ :

La dyslexie est un trouble de l'apprentissage à fort retentissement scolaire que les enseignants sont susceptibles de croiser au cours de leur carrière. Ce mémoire tente d'en faire la présentation. Sa meilleure connaissance débouche sur des stratégies faciles à mettre en œuvre.

Pouvoir aider ces élèves présentant des troubles de la lecture, mais aussi de l'écriture et de la concentration, est un défi pédagogique. Il demande l'utilisation d'outils spécifiques qu'il faut connaître. Ces outils permettent de valoriser l'élève handicapé. Grand nombre d'entre eux sont en usage dans l'enseignement en classes dites normales par opposition aux classes spécialisées. Leur adaptation à l'enseignement technologique en hôtellerie restauration est un bon moyen pour aider les dyslexiques au quotidien. Nous avons interrogé des professeurs de restaurant pour estimer leur niveau de familiarité avec la dyslexie. Nous avons également interviewé des professionnels de la prise en charge scolaire, périscolaire et associative des dyslexiques afin d'avoir un regard plus large sur les méthodes existantes. Nous avons testé ces outils sur des élèves présentant des troubles de la dyslexie ou non.

MOTS CLÉS :

Dyslexie, outils pédagogiques, transmission, compréhension, hôtellerie-restauration, adaptabilité, lycée professionnel et technologique, troubles de l'apprentissage,