

**UNIVERSITÉ DE  
TOULOUSE II – LE MIRAIL**

**IUFM DE MIDI  
PYRÉNÉES  
ÉCOLE INTERNE DE  
L'UNIVERSITÉ DE  
TOULOUSE II – LE MIRAIL**

UNIVERSITÉ  
DE TOULOUSE  
LE MIRAIL

**Cetia**  
Centre d'Études du Tourisme, de l'hôtellerie  
et des Industries de l'Alimentation

**MASTER  
« ENSEIGNEMENT ET FORMATION HOTELLERIE  
RESTAURATION »**

Parcours « Service et Accueil en Hôtellerie Restauration »

**MÉMOIRE DE MASTER PREMIÈRE ANNÉE**

**APPROCHE THÉÂTRALE ET  
DIDACTIQUE DE L'ACCUEIL**

Présenté par :

**Jérémy RIVIERE**

Année universitaire : **2011 – 2012**

Sous la direction de : **Paul GERONY**





**UNIVERSITÉ DE  
TOULOUSE II – LE MIRAIL**

**IUFM DE MIDI  
PYRÉNÉES  
ÉCOLE INTERNE DE  
L'UNIVERSITÉ DE  
TOULOUSE II – LE MIRAIL**

UNIVERSITÉ  
DE TOULOUSE  
LE MIRAIL

**Cetia**  
Centre d'Études du Tourisme, de l'hôtellerie  
et des Industries de l'Alimentation

**MASTER  
« ENSEIGNEMENT ET FORMATION HOTELLERIE  
RESTAURATION »**

Parcours « Service et Accueil en Hôtellerie Restauration »

**MÉMOIRE DE MASTER PREMIÈRE ANNÉE**

**APPROCHE THÉÂTRALE ET  
DIDACTIQUE DE L'ACCUEIL**

Présenté par :

**Jérémy RIVIERE**

Année universitaire : **2011 – 2012**

Sous la direction de : **Paul GERONY**

*"All the world's a stage,  
And all the men and women merely players."*

(« Le monde entier est un théâtre, et tous, hommes et femmes, n'en sont que les acteurs. »)

- William Shakespeare, As You Like It, Act. II, Scene 7

## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier l'ensemble des enseignants qui ont acceptés de m'aider dans mes recherches et pour avoir répondu à mon questionnaire, plus particulièrement Gil Galasso pour ses conseils, et anecdotes professionnelles ainsi que mes anciens professeurs du lycée d'hôtellerie et tourisme de Blois pour leurs conseils avisés.

Mes remerciements s'adressent également à l'ensemble des formateurs de l'IUFM, et plus particulièrement à Messieurs, Cinotti et Jeunier, pour leurs conseils et leurs orientations dans la recherche de sources et de documentation.

Enfin, je tiens à remercier Monsieur Paul Gérony, tuteur de mémoire, pour son écoute et sa disponibilité tout au long de l'année universitaire.

## SOMMAIRE

REMERCIEMENTS .....	5
INTRODUCTION .....	7
I. L'ACCUEIL EN HÔTELLERIE – RESTAURATION.....	10
A. Définition générale .....	10
B. La relation « personnel en contact » – client, situation permanente d'accueil .....	12
C. La place de l'accueil dans les formations en hôtellerie – restauration ....	15
II. LE THÉÂTRE, OUTIL PÉDAGOGIQUE .....	25
A. Les courant pédagogiques qui ont amenés au théâtre.....	25
B. Le théâtre comme outil de formation .....	27
III. LA THÉÂTRALITÉ DE L'ACCUEIL .....	33
A. Quand l'accueil devient théâtre .....	33
B. Utilisation du théâtre dans la didactique de l'accueil .....	36
IV. MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE .....	45
A. Les variables.....	45
B. La problématisation .....	45
C. Système d'hypothèses .....	46
CONCLUSION .....	48
BIBLIOGRAPHIE .....	50
ANNEXES.....	53

## INTRODUCTION

**D**epuis de nombreuses années, les professionnels du secteur de l'hôtellerie-restauration s'attachent à redonner leurs lettres de noblesse au service en salle.

Nous pouvons d'ailleurs prendre comme exemple récent une partie du projet de Régis Marcon, cuisinier réputé et étoilé Michelin, qui dans son « Livret Blanc » vise à « booster l'image de la salle » et « valoriser les métiers ».

Pour la majorité des personnes interrogées et impliquées dans ce projet, la formation suivie par l'apprenant, futur serveur ou personnel en salle, est primordiale.

« En particulier l'étape sur l'accueil » comme le précise Monsieur Joaquim Braz (Groupe Frères Blanc).

L'un des groupes de réflexion travaillant sur le sujet à émis des hypothèses quant à la formation des apprenants et aux axes principaux qu'ils devraient suivre.

Pour renforcer le contact avec les clients qui fait souvent défaut dans les établissements ou améliorer le dialogue et la posture du personnel en salle les professionnels suggèrent de « former les gens de la salle avec des professionnels du théâtre sur l'improvisation, la gestuelle, la posture à acquérir. Les deux métiers sont liés. En effet, il serait bénéfique de créer des sessions avec des jeux de rôle dans les Cfa et lycées pour rendre le « métier plus ludique, et ainsi vaincre la timidité des jeunes », souligne Jean-Marie Riberpray (groupe Flo).

Le lien entre le théâtre et le service a été établi depuis longtemps, et certains aspects du service amènent à l'utilisation d'un vocabulaire théâtral notamment le « costume » porté par le serveur.

Étant moi-même amateur de théâtre et de procédés de communication en général je me suis donc intéressé à ce sujet afin d'amener une réflexion approfondie sur l'utilisation du théâtre dans les formations en hôtellerie – restauration.

Le thème choisi ici traitera donc à la fois de l'accueil, mais également de l'apprentissage par la représentation théâtrale. Nous analyserons l'existant sur les deux sujets et essayerons de trouver un lien qui les unit.

Nous pouvons d'ores et déjà nous demander si les ouvrages, textes, articles contiennent des informations bien spécifiques et éprouvées sur l'apprentissage de l'accueil, plus particulièrement l'apprentissage des techniques d'accueil par le théâtre.

Ce mémoire se composera principalement d'une revue de littérature concernant les deux grands points abordés à savoir l'accueil en hôtellerie-restauration et le théâtre dans l'enseignement.

Dans une première partie, nous expliquerons précisément ce qu'est l'accueil dans un établissement hôtelier, pourquoi est il nécessaire de former l'apprenant aux techniques d'accueil et quelle est la place actuelle de l'accueil dans les référentiels des formations hôtelières.

Dans une deuxième partie nous analyserons l'influence que peut avoir le théâtre sur l'enseignement d'une matière, s'il est un outil pour faciliter un apprentissage, et la place qu'il occupe dans les pédagogies (nouvelles, principalement).

Nous verrons, comment combiner apprentissage de l'accueil par le biais d'actions de jeux de rôle, et théâtrales dans une troisième partie.

Enfin, nous détaillerons les suites à donner à cette recherche, par le biais de questions, problématique et hypothèses.

# PARTIE I

# I. L'ACCUEIL EN HÔTELLERIE – RESTAURATION

## A. Définition générale

Selon le dictionnaire Larousse : « l'accueil est l'action et manière d'accueillir, de recevoir quelqu'un ».

Vient du Latin populaire « Accoligere » signifiant : accueillir ou recueillir (cum = avec ; legere = cueillir). Le mot a donné de nombreux dérivés en ancien Français, mais au XIII<sup>ème</sup> Siècle il prend le sens « Achial » puis « Accueil » comme on le connaît aujourd'hui. Il n'est plus à souligner l'importance de l'accueil dans un établissement hôtelier, et nombreuses sont les expressions communes pour le démontrer :

- « L'accueil est le premier contact que l'on a avec un client »,
- « Un bon accueil renforce l'image positive de notre établissement ».

Nous parlerons ici, de l'accueil au sens humain du terme, car ce mot employé dans beaucoup d'expressions hôtelières peut avoir tendance à perdre de son sens ou à amener à une incompréhension.

Nous pouvons prendre comme exemple le produit d'accueil, qui n'est pas accueillant, ou encore la façade d'un établissement qui n'est, elle non plus, stricto sensus, accueillante<sup>1</sup>.

De manière plus ciblée, et pour ne pas rentrer dans les « clichés » de l'accueil au restaurant, nous nous pencherons plus particulièrement sur l'aspect relationnel et le dialogue avec la clientèle, phases qui sont primordiales tout au long du repas ou du séjour d'un client.

Tout au long de ce mémoire, les phases d'accueil décriront les moments où il y'a une interaction entre le personnel en contact et le client, et où les deux parties sont amenées à dialoguer entre elles, car ce serait une vision très restrictive que de dire que la phase d'accueil n'a lieu que lors de l'installation à table et qu'ensuite toutes les interactions qui suivent le repas du client ne sont qu'enchaînements de faibles dialogues, passages obligatoires de la part des deux acteurs du repas.

L'accueil peut être défini comme la mise en œuvre par un prestataire de services, dès que survient un contact direct ou médiatisé avec un accueilli, de techniques de communication interpersonnelle, en utilisant des supports physiques et en faisant preuve d'une certaine attitude de service.

<sup>1</sup> Accueil, atmosphère et hospitalité - Des concepts à ne pas confondre. *Espaces tourisme & loisirs - Accueil, hospitalité & tourisme*, décembre 2009, n° 276, p. 8-10. ISSN 0336-1446, par Yves CINOTTI

Pierre Gouirand<sup>2</sup> résume les différentes variables intervenant lors de l'accueil à l'aide du schéma ci-dessous :

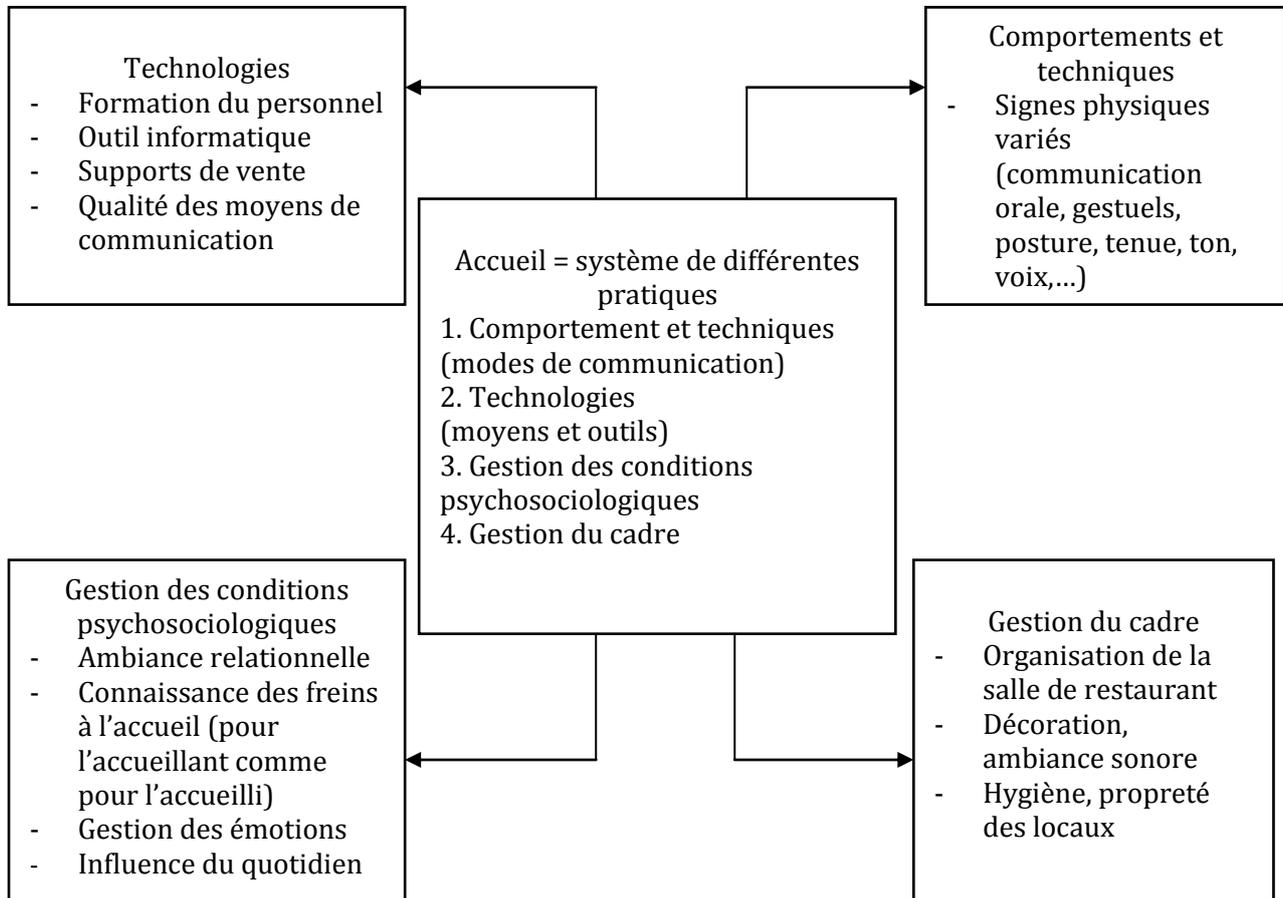


Schéma 1 : Les variables de l'accueil

Afin d'assurer un accueil toujours plus proche de la « perfection » il a même été établi la charte de l'accueil, équivalent des Dix Commandements d'un accueil réussi<sup>3</sup>

Mais que serait une situation d'accueil sans l'accueillant et l'accueilli, c'est maintenant cette relation que nous allons analyser.

<sup>2</sup> GOUIRAND Pierre, L'accueil de la philoxénologie à la xénopraxie, Ed. Amalthée, 2008

<sup>3</sup> GOUIRAND Pierre, L'accueil hôtelier, guide pratique des CHR, Ed. BPI 2004

## B. La relation « personnel en contact » – client, situation permanente d'accueil

### 1. Qui pratique l'accueil ?

Résumer l'acte d'accueillir à un réceptionniste ou une hôtesse d'accueil dans un hôtel ou restaurant est très réducteur<sup>4</sup>.

Tout le personnel en contact a une mission d'accueil au sein d'un établissement, de la femme de chambre qui sera amenée à croiser un client dans un couloir, au voiturier qui saluera le client quand ce dernier montera dans un taxi, et encore le chef de cuisine pouvant être amené à rencontrer des clients en salle.

Nous pouvons donc en déduire que, lors des formations dispensés en amont de l'emploi, l'importante de l'apprentissage de l'accueil devra être appliqué à chaque type de formation ou section car chacun peut être amené a un moment donné à rentrer en situation d'accueil ou de communication avec autrui.

### 2. Aspect relationnel et communication lors de phases d'accueil

La communication est le vecteur principal de la relation avec autrui. Communiquer avec un client, c'est jouer son rôle, afin que la relation « personnel en contact – client » se déroule le mieux possible. Nous pouvons nous demander quelle est la nature de la relation avec le client, pour ensuite connaître quel type de langage utiliser, ou quelle attitude adopter lors d'une phase d'accueil.

Le fondement de la relation avec le client peut être<sup>5</sup> :

- Une relation d'argent (le client paie pour un service uniquement),
- Une relation de fournisseur de service à client,
- Une relation de complicité (avec un habitué par exemple),
- Une relation objective et incontournable.

Le personnel en contact doit donc adapter sont langage en fonction du type de relation qui se déroule à un instant « T », et jouer au mieux son rôle devant la clientèle.

<sup>4</sup> Accueil, atmosphère et hospitalité - Des concepts à ne pas confondre. *Espaces tourisme & loisirs - Accueil, hospitalité & tourisme*, décembre 2009, n° 276, p. 8-10. ISSN 0336-1446, par Yves CINOTTI

<sup>5</sup> Accueillir et vendre, un vrai métier, P. CAMERMAN, Ed. NORMANT 2005

L'accueil fait partie intégrante du service, au même titre que l'atmosphère, la qualité de la prestation ou le design et l'agencement de l'établissement, il faut donc que le personnel soit formé et prêt à faire face aux différentes situations se présentant à lui.

### 3. L'accueil, source d'émotions multiples

Tout au long des situations d'accueil et de communication avec le client, le personnel en contact sera sujet à exprimer diverses émotions : tantôt négatives (anxiété, peur, colère, indifférence), tantôt positives (sympathie, affirmation, joie).

L'apprenant, futur serveur de restaurant ou autre personnel en contact doit donc apprendre à gérer ses émotions afin d'éviter que notre comportement ne prenne le dessus de notre langage. Ces micros expressions, mimique ou gestuelles exprimées souvent à notre insu par le biais de nos émotions nous trahissent plus que nos paroles, il faudra donc apprendre à les maîtriser<sup>6</sup>.

Le personnel en contact pourra s'il le souhaite partager ses émotions avec son client, mais tout en restant à la place qui est la sienne, ne prenant pas le rôle de psychologue par exemple<sup>7</sup>.

Dans les métiers de l'hôtellerie – restauration, les émotions sont d'autant plus fortes et présentes qu'elles sont à la fois psychologiques et physiques<sup>8</sup>

Nous nous rendons bien compte que la formation à l'accueil n'accentue pas assez sur les aspects émotionnels de la relation client, et c'est bien souvent au serveur novice de « copier » sur ses collègues ou camarades pour se forger une expérience si petite soit elle en matière de maîtrise des émotions et d'interprétation.

### 4. Les autres composantes de la communication lors de l'accueil

Mis à part les émotions procurées par la relation avec le client, il existe d'autres composantes qui viennent jouer un rôle dans l'acte de communication :

Le langage verbal : ou l'expression orale du personnel en contact face au client, il se doit d'être irréprochable si le message veut être transmis efficacement, le texte doit être adapté et le style de langage également.

<sup>6</sup> Accueillir et vendre, un vrai métier, P. CAMERMAN, Ed. NORMANT 2005

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Op. cit.

Dans le cas d'un accueil type (check in, arrivée d'un client dans le hall d'un restaurant), le vocabulaire d'accueil est censé être optimiste, faire plaisir, être chaleureux et bien évidemment accueillant.

Il faudra également écarter à tout prix le sentiment de texte appris par cœur, ou de redondances dans les phrases d'accueil ceci afin d'éviter de se laisser « endormir par l'habitude » et de laisser place à une simplification des procédures<sup>9</sup> ou du langage.

Le langage para-verbal : ou l'expression corporelle et mimique comportementale souvent réalisée sans même que le personnel en contact en soit conscient, tout comme la maîtrise de ses émotions, la maîtrise de son corps est indispensable pour une situation d'accueil réussie. 93 % des messages que nous émettons proviennent du langage corporel.<sup>10</sup>

La diction et posture : Vitrine de l'expression orale et corporelle, ces deux points importants déterminent l'aisance et le confort avec lesquels le personnel en contact va dialoguer avec son client. La diction doit être claire, adaptée et fluide afin que le message parvienne sans défauts à son destinataire. En ce qui concerne la posture, lors d'une phase de check-in ou arrivée au restaurant, le personnel en contact devra appliquer des gestuels d'accueil entre l'acte protocolaire et professionnel (la posture debout lors de l'accueil, aller au devant du client, tirer la chaise). Lors des phases d'accueil tout au long du repas, la posture devra être adaptée à la clientèle, et le serveur de devra d'être à la fois en retrait mais présent et ceci à bon escient<sup>11</sup>.

Dans la plupart des points étudiés si dessus, beaucoup de mots de vocabulaire sont directement empruntés du champ lexical théâtral, nous reviendrons sur le lien qui peut être fait entre la situation d'accueil au restaurant et la métaphore théâtrale dans la troisième partie de ce mémoire.

## 5. L'accueil est-il un don ?

Même si l'on estime que certaines qualités naturelles peuvent favoriser la communication et le contact avec la clientèle, on peut notamment citer le physique avenant, le sourire, le charisme ou une bonne maîtrise de soi, les techniques d'accueil ne sont pas innés chez l'individu qui doit être formé à des méthodes et techniques précises

<sup>9</sup> Eiglier P. (2004), Marketing et stratégie des services, Paris, Economica.

<sup>10</sup> Op. Cit.

<sup>11</sup> « Servir sur la scène d'un théâtre », cours D.ALVAREZ, IUFM Midi Pyrénées

afin d'apprendre à être accueillant. L'apprentissage de l'accueil en hôtellerie – restauration passe entre autre par la formation du personnel en contact. Il ne s'agit nullement d'un don<sup>12</sup>. L'accueillant, en l'occurrence dans notre cas précis, le personnel en contact, doit être formé aux techniques de communication et à la bonne maîtrise des points cités ci-dessus : expression interpersonnelle, gestion de ses émotions, reformulation, écoute, maîtrise du langage para-verbal...

Tout ceci dans le but d'éviter des erreurs souvent trop répétées dans le secteur, et pour harmoniser l'accueil et le contact avec la clientèle.

Dans le cadre de l'enseignement de l'hôtellerie – restauration dans l'Éducation Nationale, on constate que le sujet, aussi vaste soit-il, est souvent négligé, relégué au second plan après l'apprentissage des techniques de service ou des connaissances produits<sup>13</sup>.

D'ailleurs il serait intéressant de voir la place qu'occupe actuellement l'apprentissage de l'accueil dans les formations dispensées dans le secteur de l'hôtellerie restauration.

## C. La place de l'accueil dans les formations en hôtellerie – restauration

### 1. La didactique de l'accueil

Comme nous l'avons remarqué, l'apprentissage de l'accueil est très vaste et comporte beaucoup de points à aborder, il est difficile pour un enseignant de synthétiser l'ensemble des techniques pour les inculquer et discuter des méthodes avec les apprenants. Il est cependant frustrant de voir que certains apprentissages de techniques d'accueil se résument à quelques règles de préséance ou de courtoisie.

Les enseignants dans le domaine du service en hôtellerie – restauration sont : « Professeur de service et commercialisation », ceci veut donc dire que la commercialisation joue un rôle très important dans le processus de formation.

Or une bonne communication et par interprétation un bon accueil doit bénéficier d'une formation qui lui est propre.

<sup>12</sup> D. Douillach, Y. Cinotti, Y. Masson, Enseigner l'hôtellerie – restauration, 2002 Ed. Jacques Lanore p.84-85

<sup>13</sup> Ibid.

Il n'agit pas uniquement de fournir à l'élève une importante connaissance des produits, bien que cette phase soit indispensable pour leur future vie professionnelle et à plus cours terme leur réussite à l'examen.

Il est donc très difficile pour l'enseignant de réussir à trouver un moyen efficace de former à l'accueil : « L'enseignant a bien du mal à se démultiplier quand deux ou trois élèves sont en train d'accueillir le client », et « Lorsque l'élève accueille d'autres élèves – clients au restaurant d'initiation, la situation est biaisée »<sup>14</sup>.

Nous pouvons également citer le cas des périodes de formation en entreprise (PFE) qui seraient une opportunité pour le futur diplômé de faire ses premières « armes » dans l'apprentissage direct de la relation-client, mais les PFE ne sont souvent qu'une succession de pseudo phases d'accueil et l'apprenant subi le plus souvent une formation « sur le tas ».

Dans la majorité des cas, l'enseignant doit donc avoir recours aux jeux de rôle (appelés dans ce mémoire Situation de Simulation Professionnelle, SSP<sup>15</sup>)

Il est cependant difficile de mettre en place de tels ateliers, manque de temps, d'espace de travail, programme souvent surchargé mais également manque de motivation de la part des apprenants ou rejet total de l'exercice pratique.

La difficulté pour l'enseignant sera donc de faire passer un message et des techniques par le biais de pratiques pédagogiques souvent vécues comme un calvaire et une punition pour l'élève, et le professeur devra trouver les mots, et mettre en place des méthodes adaptées afin de faire participer au mieux le groupe et rendre l'apprentissage des techniques d'accueil plus vivantes et motivantes aussi bien pour l'enseignant mais principalement pour la classe.

Le groupe de trois élèves est donc privilégié pour réaliser ces SSP (Un élève dans le rôle du personnel en contact, un élève-client, et un observateur/évaluateur).

Les ateliers seront conduits en autonomie par le groupe, et c'est à l'enseignant d'imposer les limites et les conditions pour amener au bon déroulement des séances :

- Mise en situation, contexte,
- Attentes de la part du client (élève 1),
- Attentes de la part du personnel en contact (élève 2),
- Grille d'observation et évaluation (élève 3).

<sup>14</sup> D.Douillach, Y.Cinotti, Y.Masson, Op. Cit.

<sup>15</sup> Ibid.

Afin d'amener les élèves à réfléchir à la fois sur les situations qu'ils seront amenés à rencontrer en entreprise, aux exigences attendues par le jury à l'examen et à la prestation qu'ils viennent de fournir pendant la séance, l'enseignant devra à l'issue de celle-ci proposer une synthèse reprenant points par points les étapes des situations évoquées et les solutions, méthodes de communication et capacités à mettre en œuvre.

Ceci afin que l'élève puisse l'utiliser plus ou moins comme « référence » lors d'une situation similaire ultérieure (laisser des traces orales et écrites des SSP).

Afin de faire progresser l'élève, l'enseignant peut pratiquer l'évaluation formative pendant les séances de TP ou TA. Il ne pourra jamais demander directement à un élève de « noter » son camarade (risque de subjectivité, règlement de comptes,...) c'est pour cela qu'il est difficile pour le professeur de noter tout les élèves à chaque séance.

Concernant les évaluations sommatives, elles pourront être réalisées en TP (Évaluation immédiate de l'élève lors de l'accueil de ses clients, puis lors du suivi du service = seuls quelques élèves pourront être évalués afin de garantir une attention optimale de la part de l'enseignant).

En TA, l'enseignant pourra mettre en place un système de vidéo (caméra) afin d'évaluer chacun des élèves (ils passent un à un devant la caméra). Le professeur pourra alors regarder les vidéos à un autre moment et synthétisera les différentes interventions la semaine suivante. Notons que cette dernière méthode d'évaluation est risquée surtout sur un public d'adolescents (peur du jugement d'autrui, de l'image que l'on va donner, de la contrainte que représente la présence des autres. Ce sont ces craintes qui leur donnent l'impression que leur individualité est menacée et leur identité remise en cause).

Après avoir défini précisément les apports de l'utilisation du théâtre et des jeux de rôle dans la pédagogie dans une deuxième partie, nous reviendrons donc sur les avantages qu'apportent ces outils lors des séances de SSP pour l'apprentissage de l'accueil.

Mais nous devons également nous pencher sur la place qu'occupe l'accueil dans les référentiels d'hôtellerie- restauration afin de déterminer si l'enseignant a bel et bien le temps de former l'élève à ces techniques et si les autres composantes de la formation ne submergent pas l'apprentissage de l'accueil.

## 2. La place de l'accueil dans les référentiels

Afin de commencer ce chapitre, il est important de définir ce qu'est un référentiel du domaine professionnel.

C'est un document qui définit les compétences attendues des candidats pour un diplôme. Il précise les connaissances et savoir-faire à acquérir à cette fin et le niveau d'exigence requis. Le référentiel a un caractère réglementaire.

Le référentiel Hôtellerie Restauration définit le champ d'activité et détermine les pôles d'activités professionnels. Il décrit également les activités professionnelles (tâches), donne les conditions d'exercices (moyens et ressources), et énonce les responsabilités et les résultats attendus. Pour chaque pôle, il détaille les compétences professionnelles, ainsi que les activités et savoirs associés s'y rapportant.

A l'aide d'un tableau récapitulatif, nous allons déterminer l'importance donnée à l'accueil dans les différentes formations dispensées en hôtellerie-restauration.

Nous classerons donc les différentes formations par niveau de diplôme, et nous analyserons le nombre de fois ou l'occurrence « Accueil » au sens relation-client en hôtellerie-restauration est présente.

Nous analyserons également les méthodes d'évaluation décrites dans le référentiel concernant l'accueil dans la formation des apprenants.

Diplôme	Occurrences du mot « Accueil <sup>16</sup> »	Champs de compétences Supports	Résultats attendus
<b>Certificat d'Aptitudes Professionnelles Restaurant</b>	25 fois « Il assure l'accueil » « Fonction3, EP3 accueil, communication » « Accueillir le client »	Selon le référentiel Capacité C4 : Communiquer et vendre Fiches d'accueil, livret d'accueil, supports de vente Une phase en anglais obligatoire	Contribuer a l'image de marque de l'établissement au niveau de l'accueil, du confort, du bien-être du client de leur arrivée jusqu'au départ.
<b>Certificat d'Aptitudes Professionnelles Services Hôteliers</b>	9 fois « Il contribue à l'accueil [...] d'une clientèle française et étrangère. » « Maintien d'un environnement accueillant. » « Procédures d'accueil »	S 8 – Les relations commerciales et le client Les phases de la vente Les principes de communication interpersonnelle	Être capable d'accueillir le client dans les cas de rencontre avec celui-ci. Proposer un environnement accueillant sur l'ensemble de l'établissement

<sup>16</sup> Le mot « accueil » est entendu ici à titre de techniques visant à la relation-client, dans le cadre de la formation de l'apprenant.

<p align="center"><b>Certificat d'Aptitudes Professionnelles Service en Brasserie-Café</b></p>	<p align="center">19 fois</p> <p>« Il contribue à l'accueil [...] d'une clientèle française et étrangère. »</p> <p>« Accueil et recherche de satisfaction du client »</p> <p>« Procédures d'accueil »</p>	<p>Capacité C2 : Communiquer et vendre</p> <p>Fiches d'accueil, livret d'accueil, supports de vente</p> <p>Une phase en langue vivante obligatoire</p>	<p align="center">Accueil personnalisé</p> <p>Relation conviviale avec le client</p> <p>Bonne communication</p> <p>Comportement professionnel adapté</p>
<p align="center"><b>Brevet d'Études Professionnelles Option Commercialisation et Service en restauration</b></p>	<p align="center">20 fois</p> <p>« Il contribue à l'accueil [...] d'une clientèle française et étrangère. »</p> <p>« Accueil du client au restaurant »</p> <p>« Accueil téléphonique »</p> <p>« Procédures d'accueil »</p>	<p>C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle</p> <p>Tenues professionnelles</p> <p>Procédures, consignes</p> <p>Livret d'accueil</p>	<p align="center">Bonne tenue et comportement professionnel</p> <p>Qualité de l'expression verbale et non verbale (richesse du vocabulaire, attitude commerciale et avenante ...)</p>
<p align="center"><b>Baccalauréat Professionnel Option Commercialisation et Service en restauration</b></p>	<p align="center">29 fois</p> <p>« Il contribue à l'accueil [...] d'une clientèle française et étrangère. »</p> <p>« Accueil du client au restaurant »</p> <p>« Accueil téléphonique »</p> <p>« Techniques d'accueil »</p>	<p align="center">C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle</p> <p>« opérationnel dans les activités de commercialisation et de service en restauration.</p> <p>Il est capable de s'adapter à terme en français et en langues étrangères, à des fonctions d'accueil, de commercialisation, d'animation [...] dans tous les secteurs et formes de restauration ».</p>	

<p><b>Baccalauréat Technologique</b> <b>Série Hôtellerie</b></p>	<p>35 fois Techniques d'accueil, d'hébergement et communication professionnelle « Analyse de l'accueil » « Jeux de rôle : Accueil, Communication »</p>	<p>Au sein des cours de restaurant et d'hébergement sur les trois années de formation Évaluation orale (ateliers)</p>	<p>Enumérer les éléments définissant le concept d'accueil Savoir communiquer dans une relation d'accueil Caractériser le mode d'organisation de la fonction « accueil »</p>
<p><b>Mention Complémentaire</b> <b>Accueil - Réception</b></p>	<p>24 fois « procédures d'accueil différencié » « Écouter et reconnaître la demande du client lors de l'accueil » « Outils de communication » « Clientèle française ou étrangère »</p>	<p>FONCTION 1 : ACCUEIL ET COMMUNICATION C 2 : COMMUNIQUER C 21 : Mettre en œuvre des procédures d'accueil différencié</p>	<p>Le titulaire de la mention complémentaire accueil réception, qui maîtrise les compétences liées à l'accueil réception en français et en anglais ainsi que dans une seconde langue vivante étrangère, peut exercer dans différents types d'établissement hôteliers</p>

<p><b>Brevet de Technicien Supérieur</b> <b>Option A</b> <b>Mercatique et Gestion Hôtelière</b></p>	<p>28 fois</p> <p>« Différencier les phases de l'accueil, assurer un bon accueil »</p> <p>« Analyse de l'accueil »</p> <p>« Jeux de rôle : Accueil, Communication »</p>	<p>7. L'ACCUEIL ET LA COMMERCIALISATION EN RESTAURATION</p> <p>Connaitre les différents éléments qui composent l'accueil dans un établissement hôtelier</p> <p>Maîtriser les techniques d'accueil et les phases de la vente</p> <p>Être capable de former un employé</p>
<p><b>Brevet de Technicien Supérieur</b> <b>Option B</b> <b>Art culinaire, Art de la table et du service</b></p>	<p>30 fois</p> <p>« Connaitre et respecter les phases de l'accueil avec un client »</p> <p>« Analyse de l'accueil »</p> <p>« Jeux de rôle : Accueil, Communication »</p>	<p>7. L'ACCUEIL ET LA COMMERCIALISATION EN RESTAURATION</p> <p>Maîtriser les techniques d'accueil et les phases de la vente</p> <p>Accueillir la clientèle, personnaliser les relations, vendre une prestation</p> <p>Être capable de former un employé</p>

À l'aide de ce tableau, nous pouvons nous rendre compte que l'accueil et la communication ont effectivement une place dans les référentiels. Une étude plus poussée serait de comparer le temps destiné à la formation de l'accueil à celui destiné à la formation des techniques de service en salle ou d'apprentissage des connaissances produits.

On remarque que, concernant spécifiquement l'accueil, les intitulés ou détails apportés ne sont pas nombreux. Les phases sont souvent résumés à « Assurer l'accueil » comme si cette étape étant obligatoire avant de commencer les suivants, il faut obligatoirement en parler mais il n'est pas la peine d'approfondir.

Nous constatons que c'est majoritairement les diplômes de Niveau IV et III (Bac Pro, BTn, BTS) dans lesquels l'occurrence « accueil » revient le plus souvent. En consultant les référentiels des diplômes, nous nous apercevront également que des évaluations plus poussées sur les techniques d'accueil doivent être mises en place.

Paradoxalement, les diplômés de ces formations seront ceux qui auront le moins d'opportunités d'être face à un client, en situation de prise de commande ou d'accueil en salle, et les apprenant formés à des diplômes de niveau V ou des mentions complémentaires seront les personnes les plus fréquentent à se retrouver dans ces situations. On constate malgré tout que le CAP Restaurant forme à « une fonction d'accueil » assez succincte mais englobant les techniques de bases destinées à offrir à la clientèle un accueil sympathique et conforme aux attentes de la profession.

Cette partie sur l'accueil et la place qu'il occupe dans les formations nous permet de dresser un bilan des points importants à traiter afin de fournir à l'élève un « bagage » important en matière de techniques de communication et de savoir-être. Il faudra ensuite trouver des manières efficaces de former l'élève, et nous avons souvent fait le rapprochement avec l'univers théâtral.

Nous allons maintenant nous intéresser au théâtre dans la pédagogie, à la fois d'une manière générale et plus ciblée sur les formations en hôtellerie.

## PARTIE II

## II. LE THÉÂTRE, OUTIL PÉDAGOGIQUE

### A. Les courant pédagogiques qui ont amenés au théâtre

Les pratiques théâtrales ont connues un fort développement dans l'éducation en milieu scolaire, et ce, notamment grâce au courant de la « pédagogie nouvelle ».

En effet des personnes célèbres comme Maria Montessori<sup>17</sup> ou encore John Dewey ont participés au développement de nouvelles méthodes pédagogiques axés plutôt sur l'application et non pas sur l'écoute passive.

La pédagogie Montessori<sup>18</sup> est principalement basée sur :

- le mouvement,
- le langage,
- l'ordre,
- la construction d'un environnement propice aux besoins de l'enfant.

En effet, les pédagogues adeptes de cette pédagogie pensent qu'il est utile pour l'épanouissement de l'enfant de concentrer son développement des sens, de son éducation physique et expression. Il s'agit de développer les capacités de l'enfant en le mettant en contact avec la réalité, et en relation avec d'autres personnes (enfants et adultes)<sup>19</sup>.

Pour John Dewey, il est nécessaire de mettre la pensée à l'épreuve de l'action si on veut la faire passer dans la connaissance. Dewey est persuadé que les enfants apprennent de la même manière qu'un adulte : en affrontant les problèmes qu'ils rencontrent au cours d'activités qui mobilisent leurs connaissances, leurs capacités et leur intérêt.

L'enfant possède des ressources naturelles (capacité d'expression, communication) et le rôle de l'enseignant est d'apprendre à diriger l'élève dans son épanouissement personnel grâce aux compétences qui lui sont propres et grâce aux nouvelles compétences qu'il va acquérir<sup>20</sup>.

Il explique également que l'esprit n'est pas séparé du corps lors d'une phase d'apprentissage, et c'est à partir de la relation commune que nous pouvons comprendre

<sup>17</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Montessori\\_education](http://en.wikipedia.org/wiki/Montessori_education) consulté le 09-04-12

<sup>18</sup> The human tendencies and Montessori education, Association Montessori, 1957

<sup>19</sup> Grootaers D., Ateliers d'histoire et de projets pour l'éducation, Les deux grands courants pédagogiques orientant l'institution scolaire

<sup>20</sup> Perspectives : revue trimestrielle d'éducation comparée

(Paris, UNESCO : Bureau international d'éducation), vol. XXIII, n° 1-2, 1993, p. 277-93.

le tout. C'est pourquoi, c'est en faisant que l'on apprend (concept du « Learning by doing »)<sup>21</sup>.

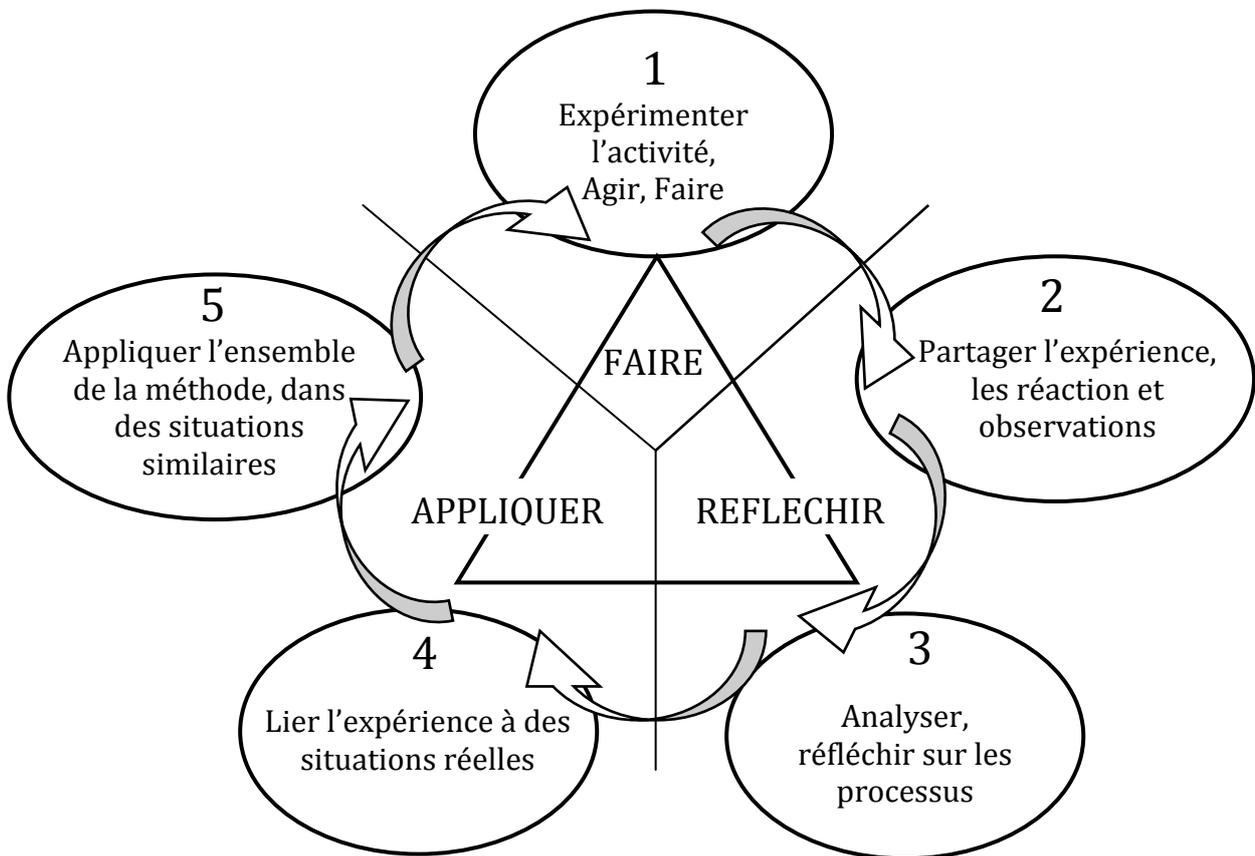


Schéma 2 : Représentation du « Learning by doing » selon l'expérimentation et l'application  
Traduit de l'anglais, disponible en version originale sur le site <http://4h.wsu.edu/dewey>

L'enseignant doit organiser des situations d'apprentissage qui miment la réalité et permettent à l'élève de faire face au monde, plutôt que délivrer un savoir pur sans relations pratiques avec les élèves. Dewey est partisan des « méthodes actives », et les « serious games » sont mis en place sous son impulsion.

Dans les établissements où il enseignait, John Dewey mettait en place des ateliers de dialogue et de situations concrètes chaque matin afin d'amener les élèves à dialoguer entre eux et échanger pour accroître leurs capacités d'apprentissage.

Dans la même optique, Célestin Freinet a lui aussi mis en place une pédagogie spécifique, visant à utiliser les capacités d'organisation du travail de l'enfant et de coopération

<sup>21</sup> Meuret D., « Education, Démocratie et Espérance », Université de Bourgogne.

(travail de groupe, conflit sociocognitifs, expériences). Son but premier étant de rendre l'enfant « acteur de sa formation ». On lui doit la phrase célèbre : “Ce n'est que par l'exercice que (l'élève) peut apprendre (...), il n'apprendra jamais si vous ne le lâchez pas dans l'aventure”<sup>22</sup>.

Le théâtre (outil rassemblant la majorité des méthodes citées précédemment) s'inscrit donc dans un principe de pédagogie active, à utiliser en support d'autres méthodes d'apprentissages.

## B. Le théâtre comme outil de formation

### 1. Généralités

L'utilisation du théâtre dans les programmes d'études remonte aux Grecs, mais également, plus proche de nous, aux Pères Jésuites qui intégraient les méthodes théâtrales au cœur de la formation du corps et de l'esprit.

Cet outil était alors décliné selon plusieurs activités, afin d'utiliser chaque aspect de la représentation théâtrale<sup>23</sup> :

- La « recitatio » : l'élève prend des notes, recopie du texte, l'apprend par cœur pour pouvoir le réciter, tout cela est ponctué de quelques gestes pour marquer le mouvement du texte et donner du sens.
- La « declamatio » : les élèves déclament soit des poèmes, soit des passages d'orateurs grecs ou latins, soit des discours publics.
- La « disputatio » : les élèves s'affrontent dans des discussions sur des sujets divers, souvent historiques ou philosophiques, exercice public. Dans la disputatio interviennent l'art d'organiser une pensée, le fait de convaincre et de démontrer, et la rapidité d'esprit pour trouver de nouveaux arguments. Cette « disputatio » met également en jeu tout le corps, dans la mesure où le geste accompagne nécessairement la parole dans un discours qui est improvisé et non récité.

Pour impliquer les élèves et susciter leurs intérêt, le théâtre constitue un outil pédagogie approprié tant sur les aspects de l'apprentissage qu'il développe que sur les apports personnels pour chacun des apprenants.

<sup>22</sup> A. GIORDAN et G. DE VECCHI, « L'enseignement scientifique, comment faire pour que “ça marche” ? », Z'Editions, 1989 Article disponible à l'adresse <<http://www.andregiordan.com/articles/apprendre/interviewsh.html>> consulté le 30-04-12

<sup>23</sup> J. VERDEIL, Maître de Conférences Université Lumière Lyon 2, Théâtre et Pédagogie, article à propos du théâtre scolaire. Paru dans les Cahiers Pédagogiques n° 337 (1995)

Les activités d'apprentissage par le théâtre peuvent prendre l'aspect de petits groupes au sein de la classe (facilite l'insertion de chacun, le dialogue, plus propice pour l'expression orale).

A l'école, c'est le jeu dramatique qui va être privilégié. Le jeu dramatique a la particularité de ne pas utiliser de texte, les élèves élaborent un jeu en fonction de leur imagination. Ces séances sont menées en général pendant le temps consacré à la psychomotricité : le théâtre est alors un outil développant la sensibilité, l'imagination, l'action et la création.

En effet, la pratique théâtrale s'appuie d'abord sur l'expression dramatique qui offre à l'enfant la possibilité de s'exprimer librement au cours d'exercices d'exploration et de jeux d'improvisation.

Le terme « pratique théâtrale » au sens « jeu, amusement » ne peut être utilisé que dans les cas où l'élève est en âge de jouer, et ne pourra pas être utilisé en des termes professionnels.

De plus, certaines notions peuvent être introduites grâce au théâtre lorsqu'on demande aux élèves de jouer des rôles donnés. Ces derniers sont alors en situation directe avec un cas concret, certes joué, mais qui aide l'élève à visualiser l'action exacte et la conduite à adopter. Le théâtre permet de donner du sens aux informations<sup>24</sup>.

On peut donc identifier deux utilisations possibles du théâtre :

Soit une finalité didactique, pour l'enseignement d'une matière comme les langues, l'éducation civique, l'histoire, ou encore l'apprentissage de méthodes de communication, de vente<sup>25</sup>.

Mais également une approche plus relationnelle, dans laquelle le théâtre apporte, en plus du processus global de la formation elle-même, de nouveaux outils comme :

- L'expression au sein d'un groupe,
- La capacité de régler des conflits,
- De trouver des compromis.

L'outil théâtral permet de développer et de maîtriser les apprentissages afin de donner vie au savoir il est perçu par certains comme un moyen de finaliser les apprentissages

<sup>24</sup> Ph. MERIEU, les enjeux actuels du théâtre et le rapport avec ses publics, 1993

<sup>25</sup> Salgado Melchior, « Le théâtre, un outil de formation au management », Revue française de gestion, 2008/1 n° 181, p. 77-96. DOI : 10.3166/rfg.181.77-96

plus que comme un outil d'apprentissage. L'utilisation du théâtre permet de structurer les connaissances des élèves.

## 2. Outil de formation professionnel

Le théâtre comme outil de formation vient principalement du Canada et ce, il y a une vingtaine d'années. Il est surtout utilisé de manière générale dans le milieu « marketing, vente », les formations liées à ces métiers et les entreprises.

Les techniques théâtrales favorisent le développement personnel du formé, en lui donnant un rôle actif et en le plaçant au cœur du dispositif de formation.

On constate même que certaines grandes écoles et universités utilisent des méthodes dites « actives » (jeux d'entreprises, jeux de rôle, mises en situations sur des études de cas etc.), pour former leurs étudiants. Sans toujours nommer explicitement le concept, ces méthodes sont fondées sur « le jeu théâtral ».

Comme nous l'avons vu précédemment, le théâtre s'appuie sur plusieurs techniques. Il nous semble important de les prendre en compte pour comprendre comment elles sont mobilisées dans les actions de formation. Nous pouvons citer par exemple :

- L'improvisation,
- L'expression corporelle,
- Le mime,
- L'expression orale,
- Le travail sur les émotions,
- La mise en scène,
- Le jeu de rôle, etc.

La plupart des individus se focalisent sur un seul type de technique théâtrale (majoritairement le jeu de rôle) mais il existe plusieurs techniques qui mettent en pratique l'aspect de théâtralité<sup>26</sup>:

- L'improvisation

Technique pédagogique qui apprend à inventer des jeux de scène et des paroles, soit libre, soit à partir d'un canevas, le but étant d'illustrer une situation... L'improvisation sert d'abord à cerner les diverses possibilités de jeux à partir du texte que l'on va représenter, ou à former les comédiens à répondre aux situations imprévues.

- Le travail corporel

Il comprend le langage du corps ou langage kinésique (mimiques, gestes, etc.), la proxémique (distance sociale de communication entre individus), le paralangage (bruits, tics, etc.), Il comprend également la présentation extérieure, notamment la tenue vestimentaire et les accessoires. La programmation neurolinguistique s'est attachée à déchiffrer le sens des éléments non verbaux qui interviennent dans la communication, par exemple les mouvements des yeux qui accompagnent la parole.

- Le travail sur la voix

Il vise à améliorer la diction mais aussi les différents éléments de la communication non verbale (Bellenger et al. 1996). En effet, la communication se fait également par d'autres moyens que les mots employés : les modalités de la voix (volume, ton, rythme, tempo), la gestuelle (gestes, expressions, postures, attitudes ou mouvements), etc.

Certains auteurs considèrent que sur 100 % du pouvoir affirmatif d'un message, 20 % seulement concernent les mots. Le reste, soit 80 % est lié au comportement et à l'utilisation de la voix.

---

<sup>26</sup> Tiré d'un tableau récapitulatif : SALGADO Melchior, Le théâtre, un outil de formation au management, Revue française de gestion, 2008/1 n° 181, p. 77-96. DOI : 10.3166/rfg.181.77-96

- Le travail sur les émotions

Il permet d'introduire la logique émotionnelle de l'acteur. Cette dernière a pour objet la description, l'explication et la compréhension des indicateurs internes qui renseignent le décideur sur l'interaction entre son environnement externe et son environnement interne, au cours de ses processus de choix (Grove & Fisk 1992).

- La mise en scène

Dans une acception large, le terme « mise en scène » désigne l'ensemble des moyens d'interprétation scénique : décoration, éclairage, musique et jeu d'acteurs (...). Dans une acception étroite, le terme « mise en scène » désigne l'activité qui consiste dans l'agencement, en un certain temps et en un certain espace de jeu, des différents éléments d'interprétation scénique d'une œuvre dramatique (Veinstein, 1955)

- Les jeux de rôle (simulations de situations professionnelles)

Les mises en situation peuvent être directement liées à un poste de travail précis, ou porter sur des contextes non professionnels. Dans le jeu de rôle, chacun peut toujours dire qu'il a joué la situation comme un acteur, mais que lui n'aurait jamais agi ainsi. Le mixage avec une mise en situation réelle permet au stagiaire de jouer spontanément comme il pense qu'il convient d'agir dans le cas présenté.

Le théâtre favorise une meilleure compréhension des problèmes des autres, il apprend à intérioriser la personnalité de l'autre et à accepter les différences. Ainsi, fondée sur la mimesis, l'approche théâtrale peut contribuer à l'épanouissement psychoaffectif et intellectuel de l'individu, et l'aider à maîtriser la présence physique, l'image corporelle, la prise de distance ou le rapprochement à l'égard des autres<sup>27</sup>.

Les techniques théâtrales, qui s'appuient sur le jeu, sont de plus en plus introduites dans certains cursus de formation initiale car elles favorisent le développement personnel « de l'acteur ».

---

<sup>27</sup> Op. Cit

## PARTIE III

### III. LA THÉÂTRALITÉ DE L'ACCUEIL

#### A. Quand l'accueil devient théâtre

##### 1. La situation d'accueil

Dans la profession il est assez fréquent de comparer les situations d'accueil de clients au restaurant à une pièce de théâtre.

Cette métaphore (Théâtre / Service), a été reconnue depuis longtemps dans les sciences sociales et E. Goffman (1959) analyse les relations interpersonnelles grâce à cette figure de style.

En effet dans les comportements sociaux entre individus, les « acteurs » agissent de manière à développer des impressions face à un « public » et ces actions peuvent être interprétées selon une représentation théâtrale<sup>28</sup>.

La tâche principale d'un acteur est de donner vie au rôle qu'il joue, et d'amener le spectateur à vivre également l'expérience de ce rôle. La relation est la même avec le serveur (acteur) et le client (spectateur). Le but étant de coller le rôle à la réalité et, par là, de donner la meilleure image possible de soi par tous les moyens et outils liés à la communication verbale et non-verbale.

La nature des techniques employées dans les deux cas (accueil et théâtre) peut être comparée de manière parallèle<sup>29</sup> : Stratégies consistant à créer et maintenir une attention de la part du client/spectateur, et réussir cela grâce à une combinaison très précise et fluide entre jeu d'acteur (comportement, expression, tenue) et environnement spécifique au bon déroulement du scénario d'accueil/pièce de théâtre<sup>30</sup>.

Grove & Fisk estiment que les prestations de service peuvent être interprétées de la même manière qu'une pièce de théâtre car les majeures parties des éléments du schéma de la servuction<sup>31</sup> sont présents :

- Le personnel en contact (des acteurs),
- Le client (un public),
- Le support physique (un décor),

<sup>28</sup> Erving Goffman, *La mise en scène de la vie quotidienne*, Ed. Minuit (réédition 1973) Coll. Sens commun

<sup>29</sup> Op. Cit

<sup>30</sup> Grove S. J., Fisk R. P. (1992), "The Service Experience as Theater", *Advances in Consumer Research*, Vol. 19

<sup>31</sup> La servuction est un concept marketing décrivant le processus de création d'un service. Il a été développé par P. Eiglier et E. Langedard en 1987 en combinant les termes service et production.

- Le processus (une représentation).

Les autres éléments de la situation d'accueil, et plus globalement de service sont également transposables à la représentation théâtrale : la tenue (le costume), le support de vente, ou process d'accueil (le texte), l'organisation interne à l'entreprise, le back-office (les coulisses).

Nous pouvons donc schématiser le système de servuction en lien direct avec une représentation théâtrale comme ceci<sup>32</sup> :

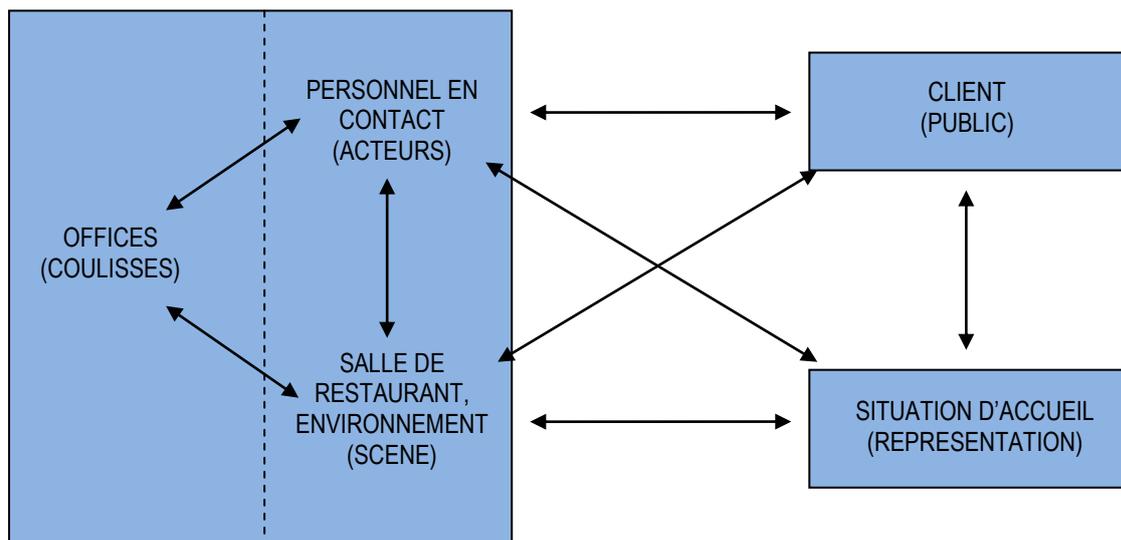


Schéma 3 : Système de servuction et théâtre

## 2. Le personnel en contact / acteur

C'est bel est bien pour le serveur que la métaphore est la plus forte. Dans les parcs d'attraction Disney, le personnel en contact est engagé pour un rôle : « *You were cast for a role, not hired for a job.* » (Rafaeli & Sutton, 1987).

Tout au long du processus de servuction il doit donc veiller :

- A soigner son apparence : importance du « costume », qui permet de rentrer dans la peau de son personnage, et d'exercer la fonction qui est la sienne au sein de l'établissement. Le personnel en contact n'est donc plus reconnu (en principe) comme une personne physique du quotidien mais comme un membre de l'entreprise à part entière.

<sup>32</sup> Y. CINOTTI, Technologie de communication, LP HR CETIA Toulouse

Importance également de son aspect général (peau, cheveux, maquillage, ...) qui exprime le caractère de la personne et l'importance qu'il porte à soi-même.

- A prendre en compte son expression, ses mimiques : comme au théâtre, le personnel en contact doit toujours être souriant, accueillant et utiliser des gestes de sympathie.

Il doit toucher le public (clients) du regard, qui exprimera un sentiment de reconnaissance et de disponibilité.

- A éviter tous bruits parasites, tics de langages qui pourraient troubler la relation de dialogue avec le client. Les silences prolongés, et expressions de langage abusives seront également à proscrire.
- A connaître son texte, mais savoir improviser : En effet, Les procédures fournies aux employées pourraient, à première vue, être apparentées au texte et aux précisions concernant la mise en scène qu'utilise l'acteur de théâtre<sup>33</sup>. Elles aident l'employé à savoir ce que l'on attend de lui et comment il doit agir dans une situation donnée (Lord & Kernan, 1987). Il en est de même pour les argumentations commerciales (outil souffleur), mais au cas où surviendrait un problème ou une demande particulière le personnel en contact devra improviser afin de répondre aux besoins du client. Il faudra donc éviter les comportements d'automatismes qui n'offriraient plus une expérience personnalisée, comme si un acteur « blasé » de son texte le récitait sans aucune conviction et le vidait de tous son sens.

Nous avons pu voir la relation qui unie Accueil et Théâtre, mais la plupart des clients expliquent que l'accueil est un point important de l'expérience vécue dans un établissement hôtelier (45,6 %), cependant il ne correspond pas toujours à leurs attentes (24,1 %) et ils souhaiteraient dans l'ensemble être mieux accueilli, plus chaleureusement et d'une façon plus personnalisée (21,4 %)<sup>34</sup>.

Alors le personnel en contact n'a-t-il pas toujours été formé convenablement à l'accueil ? (y compris dans les lycées hôteliers). Devrait on, dès la formation et, en entreprise, dès le recrutement, les aider à prendre conscience qu'ils vont devoir jouer un rôle sur une scène. Pouvons-nous dire que la place de l'accueil, de la communication et du contact est minoritaire par rapport à l'apprentissage des connaissances produits ?

<sup>33</sup> Y. CINOTTI, Proposition d'une typologie des rencontres de service, disponible à l'adresse <[http://iris.univ-lyon3.fr/iris2007\\_cinotti.pdf](http://iris.univ-lyon3.fr/iris2007_cinotti.pdf)> consulté le 30-04-12

<sup>34</sup> Selon une étude Coach Omnium pour L'Hôtellerie Restauration, 2005

## B. Utilisation du théâtre dans la didactique de l'accueil

### 1. Constat actuel : Enquête auprès des enseignants de Service & Commercialisation

Afin de dresser un premier bilan, cette enquête a été menée sur un échantillon de 15 enseignants en lycées hôteliers, lycées professionnels et CFA, exerçant dans le domaine du Service & Commercialisation.

Le questionnaire a été réalisé et auto-administré à l'aide de l'outil informatique « Lime Survey » entre Mars et Mai 2012.

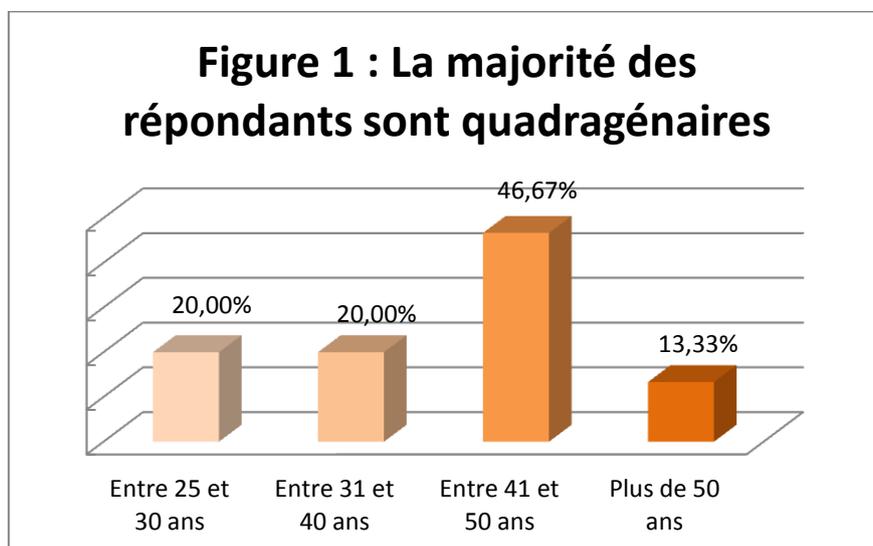
Les questions étaient principalement à choix multiple, fermées, mais certains permettaient aux enseignants de développer leurs réponses ou de classer selon un ordre d'importance.

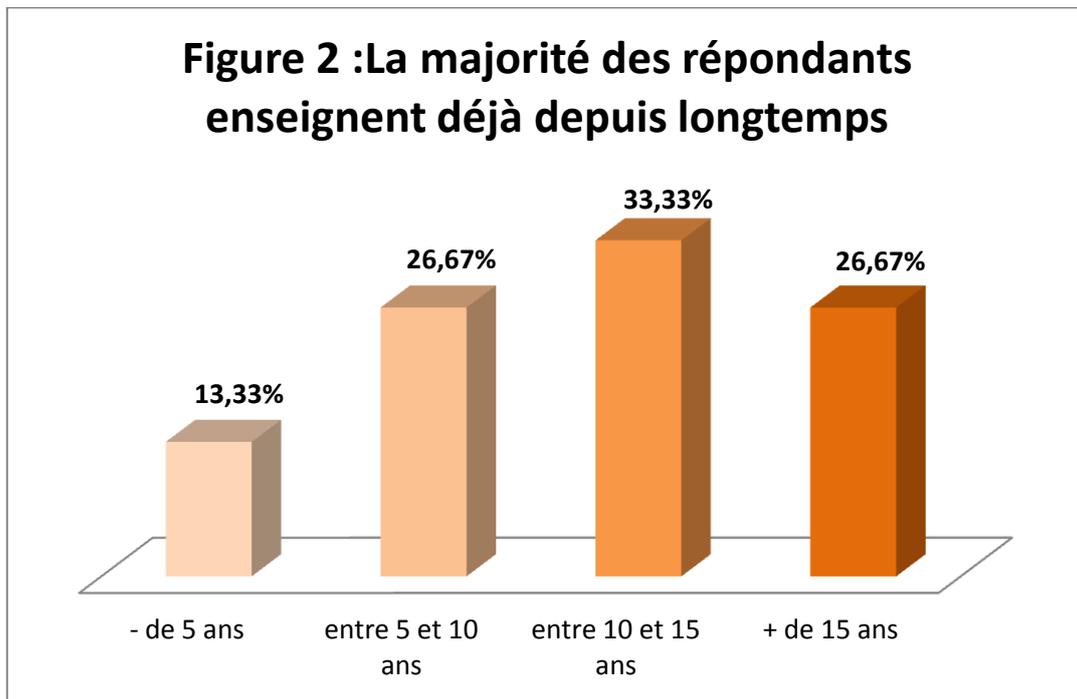
Le fichier source comprenant l'ensemble des questions et des réponses brutes sera disponible en Annexe 1

#### ANALYSE DES RÉSULTATS :

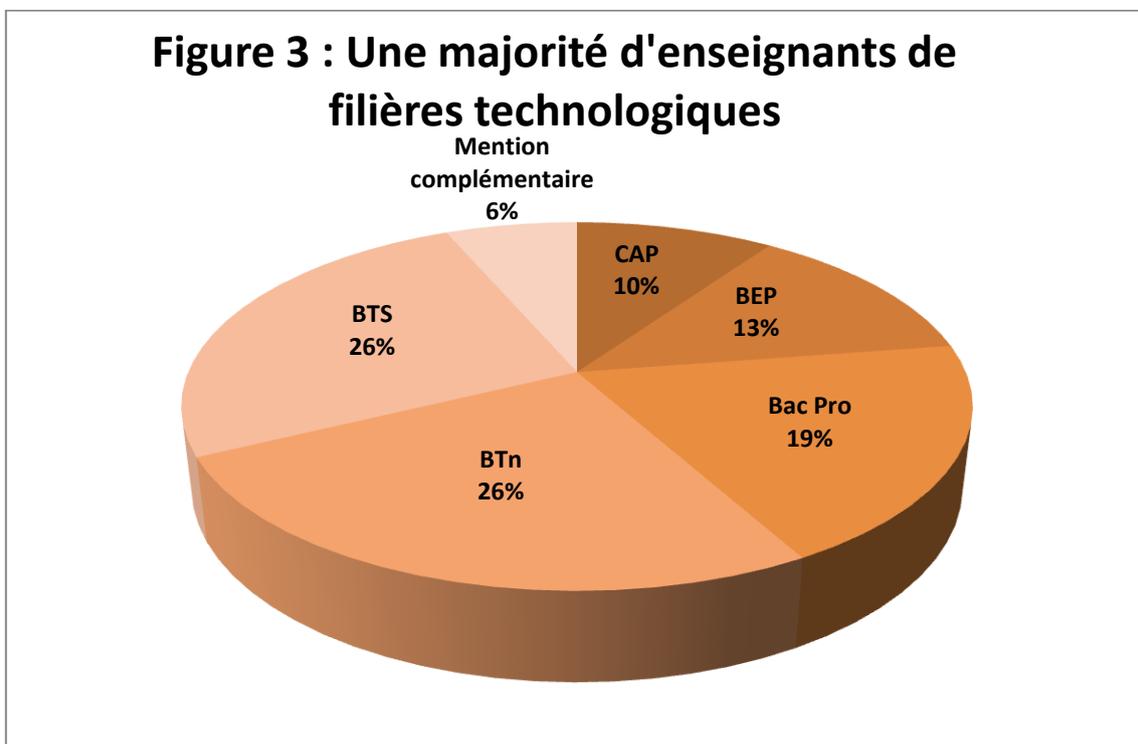
Les répondants sont principalement des hommes (80 %), pour 20 % de femmes.

Ils sont pour la plupart quadragénaires (Figure 1), et ont une certaine expérience dans l'enseignement (Figure 2).



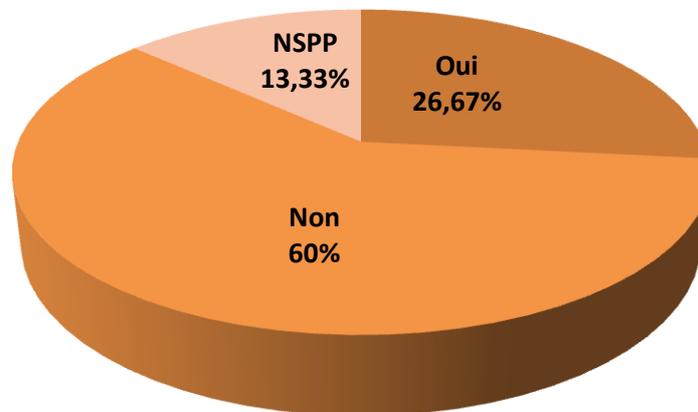


Pour une majorité d'entre eux, ils ont en charge des classes de filières technologiques au sein de lycées hôteliers (Figure 3).

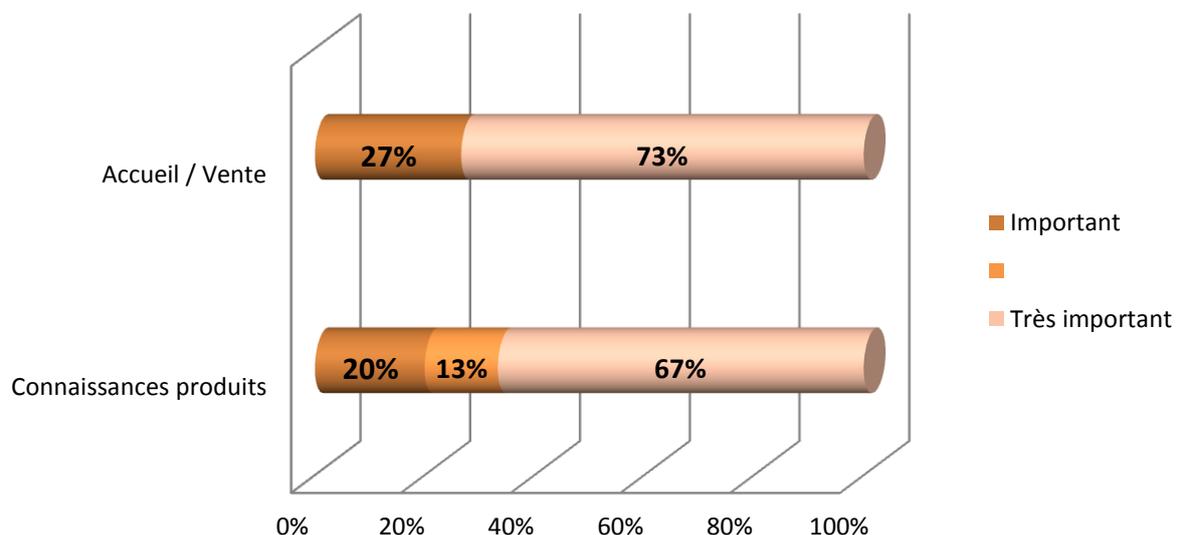


Concernant l'apprentissage à la fois des connaissances produits, et des techniques d'accueil, les répondants sont persuadés que l'un ne peut aller sans l'autre (Figure 4) et il appartient à tous professeur de service et commercialisation d'y attacher la même importance (Figure 5). Afin de rendre la Figure 5 plus lisible je n'ai pas pris en compte les choix de préférence 1 et 2 qui étaient dans les deux cas égaux à 0.

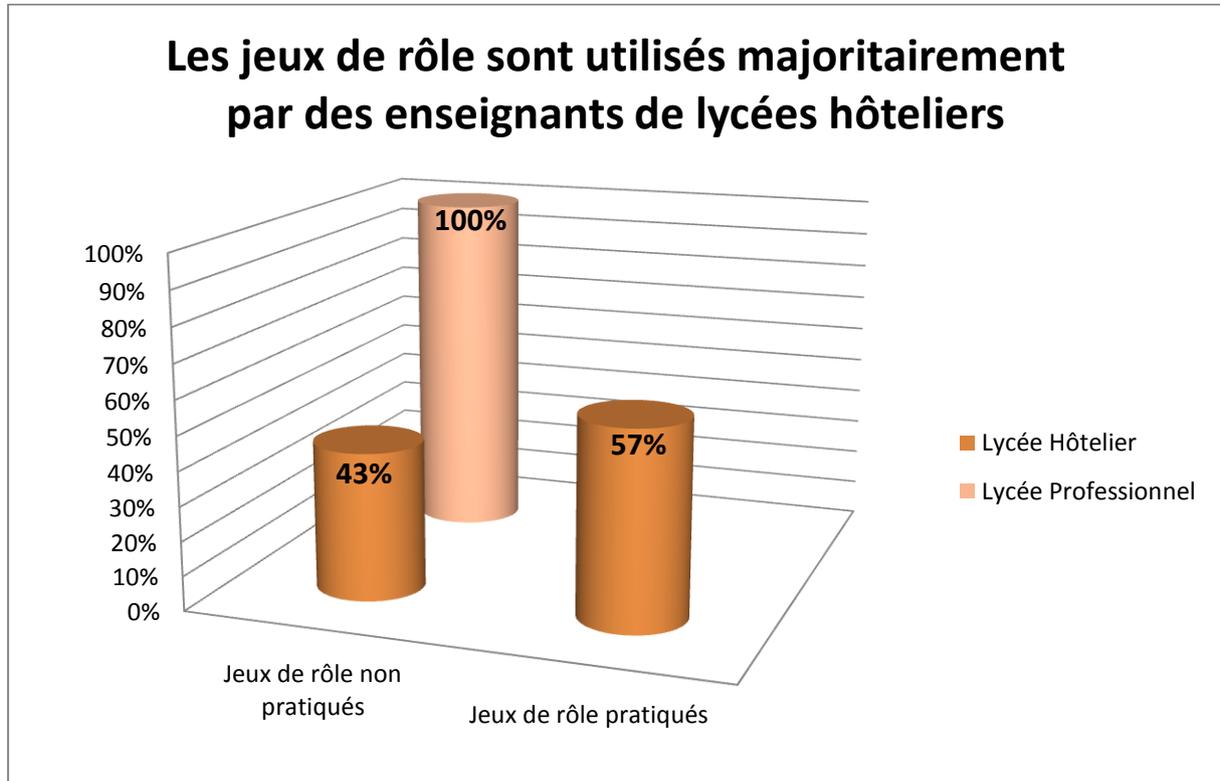
**Figure 4 : La formation aux connaissances ne doit pas être privilégiée par rapport à l'accueil**



**Figure 5 : La majorité des enseignants considèrent que les deux matières sont indispensables**



Il existe peut être une relation entre l'utilisation de jeux de rôle et le type d'établissements dans lequel l'enseignant évolue (Figure 6). D'après les répondants, la majorité des professeurs ayant recours aux jeux de rôle sont titulaires dans des lycées hôteliers.



Pour les enseignants utilisant le jeu de rôle, ils sont 75 % à mettre en place cet atelier en cours de technologie appliquée, et 25 % à proposer des ateliers ponctuels (hebdomadaire, cours en classes mixées).

En ce qui concerne les enseignants n'ayant pas recours aux jeux de rôle les raisons sont principalement<sup>35</sup> :

- « Un manque de temps pour la mise en place des ateliers, la réalisation et les synthèses »,
- « Le peu de temps consacré aux TA dans l'année avec les cours qui sont annulés, des cours qui « sautent » enfin des raisons externes à la volonté de l'enseignant »,
- « Le référentiel chargé ne permet pas de s'attarder sur des techniques spécifiques, l'élève doit être préparé à l'examen en priorité ! »,
- « L'effectif est trop important pour mettre en place de tels ateliers ».

<sup>35</sup> Citations d'enseignants

Il a été demandé aux enseignants utilisant les jeux de rôle en classe de classer les aspects positifs de cet outil sur l'apprentissage et le développement de l'élève.

Le classement suivant est une moyenne des résultats classés dans un ordre d'importance selon six choix possibles (1<sup>er</sup> choix = aspect le plus positif ; 6<sup>ème</sup> choix = aspect le moins visible):

1. Les élèves ont une meilleure confiance en eux,
2. Les élèves sont plus motivés,
3. Les élèves sont plus ouverts aux autres (meilleure cohésion de groupe),
4. Les élèves sont moins stressés lors des Travaux Pratiques,
5. Les élèves ont améliorés leur capacité d'apprentissage,
6. Les élèves ont un meilleur contact avec les adultes (professeurs, clients,...).

On remarque donc que la confiance est acquise grâce aux jeux de rôles, malgré tout, selon les enseignants interrogés, les capacités d'apprentissage de bénéficient pas de l'apport pédagogique et formateur de ces ateliers.

Après avoir analysé ce questionnaire, nous pouvons également nous renseigner sur l'existence d'ateliers réellement basés sur le théâtre (scène, textes) dans les formations en hôtellerie – restauration et non pas seulement un de ces aspects qu'est le jeu de rôle.

## 2. Des cas concrets de « théâtre au restaurant »

### DANS UN ETABLISSEMENT SCOLAIRE

À l'EREA Alexandre-Dumas, Paris, Dominique Coudert, professeur de Services et Commercialisation utilise le théâtre pour amener un esprit de groupe et une cohésion dans sa classe<sup>36</sup>.

Cette démarche peut d'après D. Coudert faciliter la communication entre les élèves et le professeur pour atteindre ainsi les objectifs fixés en début d'année.

Le théâtre semble particulièrement approprié et adapté à la salle de restaurant : il permet de mobiliser savoirs-être et savoir-faire requis dans une formation exigeante.

Par le théâtre, le professeur accompagne les élèves grâce à des exercices organisés autour du **concept du théâtre, en transposition régulière avec les techniques de restauration**, à savoir :

<sup>36</sup> COUDERT D. Le théâtre dans la salle de restaurant, module de formation spécialisée H-R. Article disponible à l'adresse <<http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr/spip.php?article1805>> consulté le 30-04-12

- La troupe de théâtre : la composition de la troupe sur une scène est identique à la composition d'une brigade de restaurant (1er rôle, 2e rôle.....maître d'hôtel, chef de rang, demi-chef de rang...). Tous ont une importance et un rôle consistant pour le bon fonctionnement et la performance du groupe. Ce travail régulier modifie durablement les rapports entre les personnes : les élèves découvrent le respect mutuel nécessaire et apprennent à travailler en groupe<sup>37</sup>.
- Le costume adapté : grâce à des exercices de mises en situation, les élèves travaillent avec des costumes, des masques, ... Ainsi, les règles vestimentaires du lycée peuvent alors être comprises et vécues comme « l'habit » nécessaire et indispensable à leur futur métier.
- Les jeux de scène : avec la médiation du jeu théâtral, le professeur crée des situations en relation avec l'apprentissage du métier. Par exemple, une séance d'accueil. Ces situations ludiques donnent une autre dimension à l'apprentissage des savoirs pour les élèves. Cette approche permet de motiver les élèves et leur éviter l'ennui des cours magistraux et purement théoriques dans les classes.
- La diction d'un texte : exercices variés grâce auxquels l'élève apprend à mieux maîtriser la langue, sous tous ses emplois (niveaux de langages, adéquation de la communication en situation....). La diction d'un texte permet d'approfondir son mode d'expression orale grâce à une connaissance plus intime des éléments culturels et linguistiques. l'élève doit retenir un certain nombre de formules, inhérentes à son métier.
- Le respect du public : théâtre et salle de restaurant réunissent un public à la fois « réel » (à la différence de l'école) et exigeant pour la qualité d'une prestation (encore une fois à la différence de l'école qui jauge souvent plus la personne que la prestation).

Les **objectifs principaux** de D. Coudert sont :

- De faciliter l'insertion professionnelle des élèves.
- De renforcer l'esprit de groupe de la classe et de la « brigade » lors des séances de Travaux Pratiques : il s'agit de développer ici, ce qui est rarement travaillé dans le cadre scolaire traditionnel, la compétence à coopérer de manière à inscrire son action dans un cadre collectif de travail (meilleure insertion dans le monde du travail).

---

<sup>37</sup> Op. Cit

- Restaurer la communication : en travaillant sur l'image de soi, sur la communication non verbale, sur les différents niveaux de communication, sur le respect de l'autre pour permettre aux jeunes de se construire pour leurs vies professionnelles futures.
- Approfondir la maîtrise de la langue : maîtriser les différents domaines de la langue, utile pour son insertion professionnelle, en en connaissant les modalités, les codes et leurs usages.
- Mieux appréhender les savoir-faire et les savoirs-être du métier de serveur
- Aborder les savoirs de façon originale et ludique : construire son image de soi et sa pratique professionnelle en faisant appel à l'humour, à la créativité, au plaisir de « jouer » ensemble et par la suite, au désir de mieux faire et d'être exigeant avec soi-même.

Si l'activité « théâtre » s'inscrit dans le domaine périscolaire, elle requiert de fait l'engagement individuel. L'expérience sur plusieurs mois montre qu'en relation confiante avec leur professeur, tous les élèves ont adhéré au projet, à cette élaboration d'abord collective, qui a requis de leur part temps, énergie, créativité et sensibilité.

Il y'a également un travail important en interdisciplinarité afin de mobiliser le maximum de savoirs, et former les élèves<sup>38</sup>.

On été mis en **relation les enseignements** de :

- Français : création de textes et scénettes,
- Arts Appliquées : décors, costumes,
- EPS : disposition du corps dans l'espace, mouvements,
- Langues vivantes : apprentissage de textes dans une langue étrangère au Français,
- Service et commercialisation : centralisation de tous les savoirs et méthodes autour d'un projet commun (l'accueil et le service au restaurant).

Les différents projets réalisés au cours de ces ateliers sont :

- Un travail sur le mime, l'expression : utilisation d'un masque blanc (gommage des différents physiques, de l'apparence), découverte des émotions, mise en situation professionnelle (TP masqué et élèves portant un nom de scène).

---

<sup>38</sup> Op. Cit

- Apprentissage de texte : travail de la mémoire, compréhension, diction et placement de la voix, mise en situation professionnelle devant un public de clients (déclamation de menus).
- Ateliers sur la capacité d'écoute et de dialogues.
- Ateliers d'initiation à l'improvisation et la créativité.

Les commentaires et analyses à propos de ces ateliers ont été très positifs, aussi bien chez les enseignants, les élèves, et l'administration de l'établissement. Chacun des apprenants s'est vu attribué une note correspondant à sa prestation pendant le cours de travaux pratiques masqué, et chacun à bénéficié d'une séance de débriefing de la part de D. Coudert.

De plus une fois les élèves en PFE, les tuteurs ont constatés une nette amélioration de leurs capacités de travail, implication et sérieux<sup>39</sup>.

#### AU SEIN D'UNE ENTREPRISE

Le restaurant étoilé Michelin de la région Toulousaine, « L'amphitryon », a vu son personnel de salle métamorphosé en acteurs le temps de travaux de rénovation (pour cause d'incendie)<sup>40</sup>.

En effet, la directrice S. Batard a demandé à deux comédiens d'une troupe locale de venir donner des cours de théâtre (expression, diction, jeu théâtral) plusieurs fois par semaine : «Au restaurant nous travaillons avec un public, où l'art est de bien recevoir avec ce plaisir de partager, en fait nous sommes acteurs et jouons un rôle».

Ils ont pu mettre ces nouveaux apprentissages en pratique en jouant devant un public : « Nous avons joué des scénettes reprenant des textes d'auteurs mais détournés par rapport à des sujets concernant notre profession ».

Encore un exemple de formation par le biais de l'outil théâtral en hôtellerie-restauration.

<sup>39</sup> Nous noterons qu'il s'agit ici d'élèves en difficulté scolaire ou souffrant de handicaps, les résultats sont alors d'autant plus déterminants.

<sup>40</sup> « L'amphitryon : des salariés sur scène » Article disponible sur <<http://www.ladepeche.fr/article/2012/02/28/1293697-colomiers-amphitryon-les-salaries-sur-la-scene.html>> consulté le 30-04-12

## PARTIE IV

## IV. MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Les sources (textes, schémas, cas concrets), mais également l'analyse du questionnaire administré aux enseignants m'ont permis de développer tout au long de la rédaction de ce mémoire un axe de recherche en relation avec le sujet Accueil/Théâtre.

Afin de poursuivre ces recherches en deuxième année de Master, il sera important de citer chaque caractéristique de la recherche, les expliquer et finaliser les hypothèses de recherche.

### A. Les variables

Il existe deux types de variables à l'échelle d'une recherche de ce type, en rapport avec mon sujet :

- Les variables dépendantes : l'usage du théâtre en classe, les résultats, les apports pédagogiques, les méthodes utilisées.
- Les variables indépendantes : la typologie des lycéens (plus généralement des apprenants dans leur ensemble), les différentes situations d'enseignement, les différentes situations d'apprentissage de l'accueil, les référentiels

Lors de l'élaboration de la partie secondaire du mémoire (Master 2), ces variables seront bien évidemment à prendre en compte lors de l'élaboration de questionnaires plus spécifiques.

L'ensemble de ces variables détermine mes champs de recherche.

### B. La problématisation

Comme nous avons pu le constater, la documentation académique, scientifique ou professionnelle est très peu fournie concernant des sujets liant théâtralité et accueil.

Or le manque d'informations sur le sujet nous empêche de tirer des conclusions ou de porter un jugement sur les apports pédagogiques du théâtre sur l'apprentissage de l'accueil.

Les nombreuses sources relatives à l'utilisation du théâtre dans un enseignement proviennent le plus souvent du domaine du marketing, ou de la vente.

## C. Système d'hypothèses

### 1. Hypothèse générale

Cette hypothèse repose sur les différentes variables vues précédemment, elle suppose un lien entre elles, ainsi qu'une connexion entre les différents sujets abordés dans la revue de littérature.

**« L'approche théâtrale permet un meilleur apprentissage des techniques d'accueil en hôtellerie – restauration ».**

### 2. Hypothèses opérationnelles

Ces hypothèses ont pour but de répondre aux critères de l'hypothèse générale.

Elles seront établies en fonction des variables, mais plus précisément d'un élément voulant être mis en avant lors de la recherche.

- « De nombreux outils liés au théâtre peuvent être utilisés dans les phases d'apprentissage, l'outil le plus favorisé étant le jeu de rôle ».
- « Le jeu de rôle est un cas particulier de l'approche théâtrale pour la didactique de l'accueil ».
- « Les actions et approches théâtrales lors des phases d'apprentissage apportent des supports pédagogiques et outils puissants pour l'enseignement (aspects cognitifs, humains, formation active) ».

### 3. Hypothèse alternative

Elle infirme l'hypothèse générale par rapport au sujet donné.

« L'approche théâtrale n'apporte pas de façon significative, un apport permettant un meilleur apprentissage des techniques d'accueil ».

#### 4. Modèle d'analyse

Lors de la phase de recherche de la seconde partie du mémoire, les outils de collecte de données devront dans la mesure du possible chercher à évaluer, mettre en évidence et mesurer le ou les phénomènes à l'étude, nous chercherons donc à savoir :

- La fréquence d'utilisation de jeux de rôle (plus spécifiquement de SSP) en lycée hôtelier ou professionnel
- La portée des actions de l'approche théâtrale et l'impact qu'elle a sur les élèves mais également les enseignants
- Les rapports entre quelques variables  
« Age/Classe/Formation/Enseignant/Etablissement »

Ces réponses seront apportés par l'analyse de questionnaires administrés aux enseignants mais également aux élèves. Des entretiens exploratoires établis avec des personnes faisant office de « références » sur les thèmes abordés.

Il pourra également être mis en place une analyse de séquence pédagogique au sein d'une classe avec pour thème l'apprentissage de l'accueil.

## CONCLUSION

Ce travail de recherche et plus particulièrement la revue de littérature nous a permis d'analyser deux thèmes distincts : L'accueil en hôtellerie – restauration et le théâtre.

Malgré tous nous pouvons en déduire que ces thèmes sont assez proches et que des situations, un champ lexical commun et des méthodes de communication les rapprochent.

L'apprentissage de l'accueil est complexe et couvre beaucoup de domaines de compétences. L'apprenant doit être prêt à se retrouver en situation d'accueil car souvent dans le rôle d'un personnel en contact. Il devra donc utiliser des techniques de communication, un discours adapté et savoir reconnaître les attentes du client afin de converser dans un même et unique but : sa satisfaction.

Le jeune souvent en pleine période d'adolescence, ne se connaît pas bien lui-même, et apprend à se découvrir chaque jour. Le théâtre lui permettra à la fois de se découvrir en profondeur tout en réalisant des actions liées au secteur d'activité dans lequel il effectue une formation.

Il appartient à l'enseignant de mettre en place des séquences pédagogiques adaptées aux différents points à traiter dans le référentiel, tout en permettant au jeune de s'adapter aux exigences de la profession et le préparer à l'examen.

La revue de littérature a montrée que nombreux sont ceux qui pensent que l'approche théâtrale est un outil très intéressant en support d'autres activités pédagogiques. Les précurseurs des pédagogies nouvelles ce sont aperçus de l'impact qu'avaient les actions réalisées par les élèves dans leur éducation.

Et le fait de vivre l'action et non pas seulement de subir un savoir permet à l'élève d'appréhender les connaissances et de les réutiliser.

Le théâtre permet également de prendre en compte la dimension de groupe / individu.

En effet, chacun et amené à devoir travailler en groupe ou partager une information ou des connaissances avec une autre personne, tout en sachant évoluer de façon autonome.

L'approche théâtrale permet donc au jeune de se « découvrir » seul et au sein d'un groupe.

Cette première partie traitant du sujet de la théâtralité dans l'apprentissage de l'accueil a été l'occasion de découvrir les deux thèmes.

J'ai pu mettre en lumière les caractéristiques de chacun d'eux, et les besoin et outils pouvant les relier ensemble.

Tout ceci dans un objectif de formation optimal de l'apprenant, nécessitant de bonnes connaissances de l'expression, et de gestuels afin de répondre aux exigences du monde professionnel.

J'ai également essayé de voir quel est la place du jeu de rôle dans les formations hôtelières ou dans le secteur de l'hôtellerie à l'heure actuelle et les commentaires des enseignants à ce sujet.

Il faudra maintenant pousser la recherche dans les classes afin d'analyser plus précisément les apports liés au théâtre et confirmer ou non les hypothèses avancées.

## BIBLIOGRAPHIE

### Références bibliographiques

- ALVAREZ D. *Cours sur le thème « Servir sur la scène d'un théâtre »*, IUFM Midi Pyrénées, 2012
- CAMERMAN P. *Accueillir et vendre, un vrai métier*, Ed. NORMANT, 2005
- CINOTTI Yves. *Accueil, atmosphère et hospitalité - Des concepts à ne pas confondre. Espaces tourisme & loisirs - Accueil, hospitalité & tourisme*, décembre 2009, n° 276, p. 8-10. ISSN 0336-1446
- DOUILLACH D. et al. *Enseigner l'hôtellerie – restauration*, Ed. Jacques Lanore, 2002
- DARGENT Géraldine & Olivier. Dossier "*Le travail de groupe*", *Trouver la bonne organisation*, Paru dans les Cahiers Pédagogiques N°424
- EIGLIER P., *Marketing et stratégie des services*, Paris, Economica, 2004
- Étude Coach Omnium pour L'Hôtellerie Restauration, 2005
- GOFFMAN Erving, *La mise en scène de la vie quotidienne*, Ed. Minuit (réédition 1973)  
Coll. Sens commun
- GOUIRAND Pierre. *L'accueil de la philoxénologie à la xénopraxie*, Ed. Amalthée, 2008
- GOUIRAND Pierre. *L'accueil hôtelier, guide pratique des CHR*, Ed. BPI, 2004
- GROOTAERS D. *Ateliers d'histoire et de projets pour l'éducation, Les deux grands courants pédagogiques orientant l'institution scolaire*
- GROVE S. J., FISK R. P., "The Service Experience as Theater", *Advances in Consumer Research*, Vol. 19, (1992)
- MERIEU Ph. *les enjeux actuels du théâtre et le rapport avec ses publics*, 1993
- MEURET D. « Education, Démocratie et Espérance », Université de Bourgogne.
- PASTRE Pierre. *La didactique professionnelle*, *Revue française de pédagogie* 2006/1 (n° 154) - 168 pages
- PERENNOUD Philippe. *La communication en classe : onze dilemmes*. Paru dans Les Cahiers Pédagogiques n°326, 1994
- PROUST François, BOUTROS Fikry. *Jeux de rôle pour les formateurs*. Ed. Eyrolles, 2008
- Perspectives : revue trimestrielle d'éducation comparée  
(Paris, UNESCO : Bureau international d'éducation), vol. XXIII, n° 1-2, 1993, p. 277-93.

SALGADO Melchior, *Le théâtre, un outil de formation au management*, Revue française de gestion, 2008/1 n° 181, p. 77-96. DOI : 10.3166/rfg.181.77-96

VERDEIL Jean, Maître de Conférences Université Lumière Lyon 2, *Théâtre et Pédagogie, article à propos du théâtre scolaire*. Paru dans les Cahiers Pédagogiques n° 337,1995

### Documents électroniques

CINOTTI Yves. *Proposition d'une typologie des rencontres de service*, 2ème Journée du Marketing IRIS « La relation client dans les activités de service ». Lyon, 15 mars 2007 disponible à l'adresse <[http://iris.univ-lyon3.fr/iris2007\\_cinotti.pdf](http://iris.univ-lyon3.fr/iris2007_cinotti.pdf)> consulté le 30-04-12

COUDERT D. *Le théâtre dans la salle de restaurant, module de formation spécialisée H-R*. Article disponible à l'adresse : <<http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr/spip.php?article1805>> consulté le 30-04-12

GIORDAN A. et DE VECCHI G. « *L'enseignement scientifique, comment faire pour que "ça marche"?* », Z'Editions, 1989 disponible à l'adresse : <<http://www.andregiordan.com/articles/apprendre/interviewsh.html>> consulté le 30-04-12

L'Éducation Montessori disponible sur :

<[http://en.wikipedia.org/wiki/Montessori\\_education](http://en.wikipedia.org/wiki/Montessori_education)> consulté le 09-04-12

NADAL Caroline. *Comment dynamiser les apprentissages grâce au théâtre ?*, Mémoire de maîtrise, Université de Montpellier – Centre de Carcassonne, 2006 disponible sur : <<http://www.crdpmontpellier.fr/ressources/memoires/memoires/2006/a/4/06a4017/06a4017.pdf>> consulté le 30-04-12

République française. *Référentiels et Programmes des formations hôtelières en France*, Centre de Ressources Nationales Hôtellerie Restauration disponible à l'adresse : <<http://www.hotellerie-restaurant.ac-versailles.fr>> consulté le 30-04-12

## Table des matières

REMERCIEMENTS .....	5
INTRODUCTION .....	7
I. L'ACCUEIL EN HÔTELLERIE – RESTAURATION .....	10
A. Définition générale.....	10
B. La relation « personnel en contact » – client, situation permanente d'accueil.....	12
1. Qui pratique l'accueil ?.....	12
2. Aspect relationnel et communication lors de phases d'accueil.....	12
3. L'accueil, source d'émotions multiples .....	13
4. Les autres composantes de la communication lors de l'accueil .....	13
5. L'accueil est-il un don ? .....	14
C. La place de l'accueil dans les formations en hôtellerie – restauration.....	15
1. La didactique de l'accueil .....	15
2. La place de l'accueil dans les référentiels .....	18
II. LE THÉÂTRE, OUTIL PÉDAGOGIQUE .....	25
A. Les courant pédagogiques qui ont amenés au théâtre.....	25
B. Le théâtre comme outil de formation.....	27
1. Généralités .....	27
2. Outil de formation professionnel.....	29
III. LA THÉÂTRALITÉ DE L'ACCUEIL.....	33
A. Quand l'accueil devient théâtre .....	33
1. La situation d'accueil.....	33
2. Le personnel en contact / acteur .....	34
B. Utilisation du théâtre dans la didactique de l'accueil.....	36
1. Constat actuel : Enquête auprès des enseignants de Service & Commercialisation .....	36
2. Des cas concrets de « théâtre au restaurant » .....	40
IV. MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE .....	45
A. Les variables .....	45
B. La problématisation.....	45
C. Système d'hypothèses.....	46
1. Hypothèse générale .....	46
2. Hypothèses opérationnelles.....	46
3. Hypothèse alternative .....	46
4. Modèle d'analyse .....	47
CONCLUSION .....	48
BIBLIOGRAPHIE.....	50
ANNEXES.....	53

## ANNEXES

## RÉPONSES BRUTES (sans analyse)

NUM	SEXE	AGE	ANNEES	ETABLISSEMENT
1	Un homme	Entre 25 et 30 ans	- de 5 ans	Lycée Hôtelier
2	Un homme	Entre 41 et 50 ans	+ de 15 ans	Lycée Hôtelier
3	Un homme	Plus de 50 ans	+ de 15 ans	Lycée Professionnel des métiers
4	Un homme	Entre 25 et 30 ans	entre 5 et 10 ans	Lycée Hôtelier
5	Un homme	Plus de 50 ans	+ de 15 ans	Lycée Hôtelier
6	Une femme	Entre 31 et 40 ans	entre 5 et 10 ans	Lycée Hôtelier
7	Un homme	Entre 41 et 50 ans	+ de 15 ans	Lycée Hôtelier
8	Un homme	Entre 31 et 40 ans	entre 5 et 10 ans	Lycée Professionnel des métiers
9	Une femme	Entre 25 et 30 ans	- de 5 ans	Lycée Hôtelier
10	Un homme	Entre 31 et 40 ans	entre 5 et 10 ans	Lycée Professionnel des métiers
11	Une femme	Entre 41 et 50 ans	entre 10 et 15 ans	Lycée Hôtelier
12	Un homme	Entre 41 et 50 ans	entre 10 et 15 ans	Lycée Hôtelier
13	Un homme	Entre 41 et 50 ans	entre 10 et 15 ans	Lycée Professionnel des métiers
14	Un homme	Entre 41 et 50 ans	entre 10 et 15 ans	Lycée Hôtelier
15	Un homme	Entre 41 et 50 ans	entre 10 et 15 ans	Lycée Hôtelier

CAP	BEP	Bac PRO	BTn	BTS	MC	PRODUITS
Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	5
Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	3
Oui	Non	Oui	Non	Non	Non	5
Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	4
Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	3
Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	5
Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	3
Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	5
Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	5
Non	Non	Oui	Non	Non	Non	5
Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	5
Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	4
Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	5
Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	5
Non	Non	Oui	Non	Non	Oui	5

3	Non	
5	NSPP	
5	Non	
5	Oui	Nécessité d'une bonne connaissance des produits avant de passer à la phase de vente
5	Non	
3	Oui	Connaissances indispensables pour la préparation à l'examen
5	Non	
3	Oui	Nécessité de connaître les produits pour bien les vendre. Priorité pour cet apprentissage!!
La connaissance du produit n'est pas une fin en soi, elle est un support d'aide à la vente qui est l'objectif à atteindre.	Oui	En ateliers ponctuels (hebdomadaires, trimestriels,...)
	Oui	Pendant les cours de TA
Les produits sont appris dans les restaurants, ce qui compte c'est l'apprentissage de l'accueil	Oui	Pendant les cours de TA
	Non	

2 Aspects de la formation à considérer avec autant d'importance L'un de va pas sans l'autre	Oui	Pendant les cours de TA
	Non	
Connaissances équivalentes Connaître le produit mais également bien le vendre	Non	
Un bon personnel sait bien vendre son produit, il ne faut pas uniquement que "préparer à l'examen"	Oui	En ateliers ponctuels (hebdomadaires, trimestriels,...)
	Non	
Formations complémentaires	Oui	Pendant les cours de TA
	Non	
		Les élèves ont améliorés leur capacité d'apprentissage.
		Les élèves ont une meilleure confiance en eux.
		Les élèves ont une meilleure confiance en eux.
Pas assez de temps alloué Programme chargé	Manque de temps	
		Les élèves ont améliorés leur capacité d'apprentissage.
Peu de temps libre pour la mise en place d'ateliers Groupes avec un important effectif	Manque de moyens	
Manque de temps Peur des élèves sur le fait de "jouer devant les camarades"	Peur de l'échec, ou perte de temps	

		Les élèves ont améliorés leur capacité d'apprentissage.	
	Manque de temps		
		Les élèves sont plus motivés.	
	Pas nécessaire pour le niveau de classe actuel		
Les élèves ont une meilleure confiance en eux.	Les élèves sont plus motivés.	Les élèves sont plus ouverts aux autres. (meilleure cohésion de groupe)	Les élèves sont moins stressés lors des Travaux Pratiques.
Les élèves ont améliorés leur capacité d'apprentissage.	Les élèves sont plus motivés.	Les élèves sont plus ouverts aux autres. (meilleure cohésion de groupe)	Les élèves sont moins stressés lors des Travaux Pratiques.
Les élèves sont plus motivés.	Les élèves sont moins stressés lors des Travaux Pratiques.	Les élèves ont un meilleur contact avec les adultes. (professeurs, clients,...)	Les élèves ont améliorés leur capacité d'apprentissage.
Les élèves ont une meilleure confiance en eux.	Les élèves sont plus ouverts aux autres. (meilleure cohésion de groupe)	Les élèves sont plus motivés.	Les élèves sont moins stressés lors des Travaux Pratiques.
Les élèves sont plus ouverts aux autres. (meilleure cohésion de groupe)	Les élèves sont plus motivés.	Les élèves ont une meilleure confiance en eux.	Les élèves sont moins stressés lors des Travaux Pratiques.
Les élèves sont plus ouverts aux autres. (meilleure cohésion de groupe)	Les élèves ont améliorés leur capacité d'apprentissage.	Les élèves ont une meilleure confiance en eux.	Les élèves sont moins stressés lors des Travaux Pratiques.

## RÉSUMÉ

Ce mémoire de Master 1 Hôtellerie – restauration présente les thèmes de l'accueil (la place l'accueil dans les formations, l'importance d'un bon accueil dans les établissements), et du théâtre. La revue de littérature proposée tente d'analyser les connaissances acquises et éprouvées concernant les deux sujets. Aussi bien à l'aide de textes officiels, d'essais, de documentation concernant les pédagogies nouvelles et les précurseurs de méthodes actives.

Ce mémoire a également pour but de mettre en relation accueil et théâtralité au sein d'un processus d'apprentissage.

MOTS CLÉS :

Théâtre

Accueil

Didactique

Formations

---

## ABSTRACT

This dissertation introduces two subjects close to training programs and courses used in hospitality and catering schools.

The first subject is "Welcoming the guest", all the characteristics of this crucial moment and how a young student in a school can be trained to these methods.

The other subject is the Theater, the tools you can use with it and how can it become a powerful help during all learning process.

This will also try to link these two subjects together and demonstrate that theater techniques can be helpful to learn "Welcoming" methods.

KEY WORDS:

Theater

Welcoming guest

Didactic

Learning process