



## L'enseignement du français de l'hôtellerie au temps du Covid et après le Covid : étude de cas

Alanna Nicholas

St. Teresa's College (Autonomous), Ernakulam, Kerala, India

Corresponding author Email: [alannanicholas@teresas.ac.in](mailto:alannanicholas@teresas.ac.in)

**Abstract.** Dans cette communication, nous voudrions parler à propos de nos expériences pédagogiques en tant qu'enseignante du français à St. Teresa's College (Autonomous), Ernakulam. Nous avons eu l'opportunité d'enseigner le français de l'hôtellerie dans le domaine du Français sur Objectifs spécifiques pour les étudiants du B. A Français. Alors, dans notre communication, nous voudrions comparer nos expériences pédagogiques : des défis ainsi que des perspectives pendant Covid et Post Covid.

« La règle de base d'une crise, c'est que personne n'en sort tel qu'il était auparavant. Si vous vous en sortez, vous vous en sortez mieux ou moins bien, jamais pareil. »

- Pape François.

Depuis deux ans, le monde entier s'est adapté, après avoir été pris de panique par la maladie du virus Corona, aux réunions, démarches, consultations médicales, et bien sûr en ce qui concerne le monde de l'éducation, aux cours en ligne. Depuis lors, tout est classé comme pré-Covid et post-Covid. Les changements dans tous les domaines dans notre société sont immenses. Dans notre cas, nous sommes professeur de FLE et nous enseignons aux étudiants du niveau de licence. Si nous devons catégoriser l'expérience de l'enseignement selon ces mêmes critères, nous ne pourrions analyser que deux phases/catégories, c'est-à-dire celle du Covid et celle du post Covid car c'est notre troisième année d'enseignement. Nous avons eu l'opportunité d'enseigner le français de l'hôtellerie dans le domaine du français sur objectifs spécifiques (FOS) pour les étudiants de B. A. French (Licence en français) à l'université St Teresa's College, à Kochi. Pendant que nous enseignons l'hôtellerie aux étudiants en licence de français, à la fois en ligne et hors ligne, nous avons pu noter de nombreux changements qui ont eu lieu dans tous les aspects de l'enseignement et de l'apprentissage. Cette communication a pour but de relater notre expérience en tant qu'enseignante de français à St. Teresa's College (Autonomous), Ernakulam. Ainsi, nous voudrions comparer nos différentes expériences pédagogiques et analyser les défis auxquels nous avons fait face pendant les périodes Covid et Post Covid. Tout d'abord, si nous

tentons d'analyser la situation, nous pourrions dire que le passage rapide des cours hors ligne aux cours en ligne a été révolutionnaire. Au même temps, le défi majeur auquel nous avons été confrontés était également de nous adapter aux mêmes changements. Cette adaptation s'est révélée difficile pour les enseignants et les étudiants dans un premier temps. Alors que d'un côté, les étudiants ont pu trouver plus de temps et de ressources en ligne, ils ont aussi été confrontés à de nouveaux problèmes : des problèmes de réseau, une certaine paresse, le manque de motivation et une mauvaise concentration. L'hôtellerie, que j'enseigne aux apprenants de troisième année, implique des jeux de rôle et des discussions de groupe. Il faudrait leur tout apprendre : de l'accueil d'un client à la réservation, de la modification à l'annulation d'une réservation. Et grâce à cela, parler français en public en direct a renforcé de la confiance ainsi qu'un meilleur apprentissage. D'après notre expérience personnelle, pendant les cours en ligne, les discussions de groupe étaient inefficaces. En tant qu'enseignante, nous avons douté à plusieurs reprises, nous ne savions pas évaluer si le sujet était bien transmis en raison du manque de réponse des étudiants. Mais, pendant les cours hors ligne post-covid, nous avons trouvé que les discussions de groupe et les jeux de rôle étaient plus efficaces et que la levée immédiate des doutes aidait également le progrès des apprenants. L'implication et la coopération d'un plus grand nombre d'étudiants se font pendant les cours hors ligne, jamais pendant les cours en ligne. Nous avons également constaté que, même si l'utilisation des TICE (Les TICE représentent les Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement) pouvait rendre les cours en ligne intéressants, motivants et engageants, la présence en direct dans la salle de classe ainsi que les TICE améliorent l'apprentissage et la compréhension, car l'ambiance de la classe améliore très nettement l'apprentissage. Être présent dans les classes, revoir ses professeurs et camarades face à face a apporté un sentiment d'appartenance et donc aussi de la discipline qui va de soi. L'autorité en classe pouvait ainsi être acquise facilement. L'interaction physique en direct rendait les cours également plus intéressants et donc bien plus efficaces en même temps. Plus tard sont venues des classes hybrides qui comprenaient des groupes d'étudiants à la fois hors ligne et en ligne en même temps. Terminer un cours dans des classes hybrides en conservant l'autorité de la classe devait également être pris en considération. La gestion de ces deux groupes intégrant toute l'expertise des TICE était également un défi. Pour mes cours d'hôtellerie, un même sujet nécessitait des explications différentes pour les groupes hors ligne et en ligne. Les différents jeux de rôle devaient être assignés séparément pour les deux groupes et jamais ensemble en une journée. La soumission des devoirs s'est également avérée efficace pendant les cours hors ligne. Ensuite, au niveau de l'évaluation, nous avons remarqué que, par rapport à l'avant-Covid, les tricheries étaient moins nombreuses et que de meilleures notes ont été obtenues lors des contrôles et examens en ligne. Alors qu'une surveillance stricte et le modèle d'examen (écrit hors ligne) de l'avant Covid conduisaient les professeurs à noter quelque peu

sévèrement, les examens en ligne pendant le Covid ont pris la forme de simples questions QCM et la correction a été beaucoup plus souple.

Ainsi, la pandémie, à tous les niveaux, a apporté une nouvelle façon de penser et d'apprendre. Cependant, l'apprentissage et l'enseignement en ligne ont leurs propres avantages et aussi leurs défauts. Transmettre un sujet exactement tel qu'il est en conservant toute sa pertinence est le plus grand de tous les défis. Les enseignants, chargés du devoir de façonner les nouvelles générations, ont pourtant mis le meilleur de leur savoir-faire au service de la transmission des connaissances en relevant tous les défis didactiques, technologiques, logistiques et humains. Par ailleurs, on constate qu'aujourd'hui où tout est presque revenu à la normale, une minorité d'étudiants ne sont toujours pas en mesure de supporter la discipline et l'exigence de ponctualité après avoir été habitués à se cacher derrière leurs caméras éteintes et leurs microphones coupés, alors que nous avons repris les cours à l'établissement en mode complètement présentiel après les confinements, on a pu remarquer que les étudiants sont de retour dans leurs classes avec une compréhension efficace, une interaction confiante, tout en étant correctement évalués et notés. « L'homme est un animal social » disait déjà Aristote au quatrième siècle avant notre ère. Rencontrer des gens et interagir avec eux contribue beaucoup à la croissance et à la maturité intellectuelle et émotionnelle d'une personne. Avec le retour des cours en présentiel, les étudiants ont également commencé à réapprendre les valeurs sociales et les bonnes manières en plus du savoir universitaire. Tout compte fait, l'ère du Covid nous a tous fait réfléchir aux divers aspects de notre vie, de notre travail et de nos attentes. Cela nous a mis au défi et nous a fait progresser à bien des égards. Nous avons tous essayé le meilleur de notre expertise dans tous les domaines. Les changements sont nécessaires pour la croissance et le développement de l'humanité. Le changement du mode d'enseignement et d'apprentissage a en effet apporté un nouvel horizon dans le domaine de l'éducation. Maintenant que nous avons redémarré les cours hors ligne, les méthodes inventées et utilisées lors des cours en ligne peuvent également être utilisées pour rendre les cours dans la salle de classe encore plus intéressants. Explorer les meilleures façons de transmettre des idées ne sera jamais démodé, car nous évoluons tous chaque jour.