

Remercier en contexte éducatif pluriel

Valérie Amireault et Shehnaz Bhanji-Pitman

Numéro 167, automne 2012

Enseignement et diversité culturelle

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/67711ac>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Les Publications Québec français

ISSN

0316-2052 (imprimé)

1923-5119 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Amireault, V. & Bhanji-Pitman, S. (2012). *Remercier en contexte éducatif pluriel*. *Québec français*, (167), 51–52.

Remercier en contexte éducatif pluriel

PAR VALÉRIE AMIREAULT* et SHEHNAZ BHANJI-PITMAN**

La migration globale a des incidences profondes sur différents champs, en particulier en contexte éducatif où les apprenants proviennent de divers espaces culturels. Au Québec, où 125 communautés culturelles cohabitent¹, la prise en compte de la diversité culturelle dans la classe constitue un défi pour les enseignants, notamment pour les enseignants de français langue seconde (FLS) œuvrant dans un contexte éducatif pluriel. Comment ces enseignants pourraient-ils aider les apprenants à développer la compétence de communication interculturelle afin de faciliter leur intégration à la société d'accueil ?

Cet article aborde la thématique de l'interculturel en présentant d'abord des éléments relatifs à l'intégration de la compétence de communication interculturelle en enseignement des langues. Nous proposons ensuite des modalités d'intervention afin de favoriser le développement de cette compétence en classe de FLS. Enfin, nous suggérons quelques pistes de réflexion pour les enseignants en quête d'outils facilitant l'intégration linguistique et culturelle des apprenants à la société québécoise.

Compétence de communication interculturelle

La compétence de communication interculturelle renvoie à la compétence à communiquer au moyen du langage et à interagir culturellement d'un apprenant qui possède, à des degrés divers, la maîtrise de plusieurs langues et l'expérience de plusieurs cultures². Afin de tenir compte de la complexité humaine en contexte éducatif pluriculturel, il est nécessaire d'aborder les différents domaines du cadre de référence de la compétence de communication interculturelle en éducation aux langues de Lussier³ : les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être. Les savoirs concernent les connaissances linguistiques et culturelles résultant d'un apprentissage en classe ou de l'expérience sociale « sur le terrain ». Les savoir-faire sont des comportements qui permettent de fonctionner de façon appropriée dans la langue et la culture cibles. Par exemple, adopter un comportement culturellement approprié en lien avec les salutations n'est pas toujours évident pour les apprenants de FLS : doit-on dire « Bonjour ! », donner une poignée de mains, embrasser la personne ? Doit-on d'emblée tutoyer ou vouvoyer notre interlocuteur ? Même avec la maîtrise des savoirs nécessaires, les apprenants sont souvent confus quant au savoir-faire à démontrer dans une situation spécifique. Le troisième domaine du cadre de référence, le savoir-être, concerne la sensibilisation des apprenants aux autres langues et cultures ainsi qu'à l'intégration d'attitudes d'ouverture à leur égard. Il s'agit, en contexte éducatif pluriculturel, de privilégier des démarches pédagogiques visant à

favoriser l'ouverture des apprenants à leur société d'accueil.

En enseignement, il est nécessaire de tenir compte de ces trois domaines afin que les apprenants soient mieux préparés à la rencontre avec la langue française et la culture québécoise. La section suivante présente quelques modalités pour faciliter le travail des enseignants en ce sens.

Modalités d'intervention

Une classe de langue en contexte pluriel est un lieu rempli d'effervescence, où les personnes issues de divers espaces culturels apprennent à comprendre la diversité des modes de pensée, des croyances et des comportements afin de pouvoir mieux cohabiter. Dans cet article, nous examinons plus spécifiquement l'acte de remercier, car l'expression des remerciements porte une teinte fortement culturelle en exprimant le comportement de politesse en vigueur dans une société. De plus, au Québec, cet acte linguistique et culturel est fréquent et très important, alors que les remerciements ne semblent pas universels et que leur expression varie selon les cultures⁴. Par exemple, il existe des différences notables concernant l'acte de remercier entre les espaces culturels occidentaux et asiatiques. Selon Xiaoming⁵, les remerciements en Chine ne s'expriment pas aussi souvent qu'en France. En contexte sinophone, le client ne remercie pas au terme d'une transaction commerciale, car il estime que les employés ne font que leur devoir. De leur côté, les employés considèrent qu'ils fournissent le service et jugent qu'ils n'ont pas à remercier les clients. Dans

Adopter un comportement culturellement approprié en lien avec les salutations n'est pas toujours évident pour les apprenants de FLS : doit-on dire « Bonjour ! », donner une poignée de mains, embrasser la personne ? Doit-on d'emblée tutoyer ou vouvoyer notre interlocuteur ?



la même veine, on ne se remercie pas entre les membres de la famille. Selon les résultats de l'étude précitée, les Chinois sont d'avis que leurs interlocuteurs sont trop polis en France et les Français, à leur tour, les considèrent impolis.

À la lumière de ce qui précède, il importe de préciser que les interférences culturelles dans l'acte de remercier peuvent entraîner des risques de malentendus dans les processus de communication en contexte pluriel. Par conséquent, en classe de FLS, à quelles modalités d'intervention l'enseignant peut-il recourir pour que l'apprenant devienne conscient des règles implicites régissant certaines normes socioculturelles ?

Tout d'abord, afin d'être en mesure d'intervenir adéquatement, plus l'enseignant connaît les habitudes des apprenants issus de divers espaces culturels, moins il sera enclin à porter un regard normatif. Ensuite, lors de l'exploitation des documents authentiques ou didactisés, il est primordial d'amener les apprenants à prendre conscience des éléments du discours en faisant appel aux paramètres de la communication : qui s'adresse à qui, dans quel lieu, à quel moment, de quelle façon, dans quelle intention et pour produire quel effet ? Les documents authentiques sont des documents écrits, visuels, sonores ou audiovisuels élaborés par des francophones pour des francophones dans un but de communication réelle et, donc, non conçus à des fins pédagogiques⁶, tels que des extraits d'émissions de télévision, des conversations enregistrées ou des articles tirés de journaux. Il est aussi possible d'adapter un document authentique à des fins pédagogiques et d'en faire un document didactisé⁷ pour mieux convenir, par exemple, auprès des apprenants. À cet égard, des documents sonores ou écrits présentant des situations vécues quotidiennement par les apprenants (au bureau de poste, à l'épicerie, en visite chez des amis, en entrevue d'emploi, etc.) sont particulièrement efficaces puisqu'ils permettent d'attirer l'attention des apprenants sur l'importance et sur la fréquence des remerciements dans le discours en contexte québécois. Il est également essentiel d'intégrer des activités nécessitant le développement du savoir-faire. Ainsi, les jeux de rôles et les simulations dans diverses situations de communication favorisent la

mise en pratique des savoirs linguistiques et culturels à prendre en compte lorsque l'on remercie quelqu'un. Une autre activité d'apprentissage consiste à demander aux apprenants de faire une petite enquête sur le terrain pour observer dans quels contextes et de quelles façons les francophones utilisent et expriment les remerciements (*merci beaucoup, merci mille fois, je vous remercie*, etc.). Enfin, la discussion peut ensuite se poursuivre en incitant les apprenants à échanger sur les habitudes et valeurs dans leur langue d'origine. Cela permet de développer des attitudes d'ouverture par rapport aux différentes façons de faire et de percevoir l'acte de remercier.

L'organisation de jumelages linguistiques entre des apprenants de FLS et des Québécois francophones constitue également une modalité d'intervention à privilégier. Ces jumelages sont utiles pour le développement de la compétence de communication interculturelle en général et permettent de mettre l'accent sur des éléments linguistiques et culturels travaillés en classe. Par exemple, dans ce contexte, l'acte de remercier pourrait être mis de l'avant et une rétroaction en classe pourrait s'effectuer à ce sujet : comment avez-vous remercié votre partenaire à la fin de l'activité ? Comment vous a-t-il remercié ? De telles activités permettent non seulement d'acquérir des connaissances, mais aussi de développer et d'intégrer des façons de faire et de penser propres à la langue française et à la société québécoise.

Conclusion

L'enseignement du français aux nouveaux arrivants va au-delà de la transmission de savoirs ; il s'agit de préparer ces apprenants à s'intégrer linguistiquement et culturellement à leur nouvelle société. Pour ce faire, il est nécessaire de favoriser dans la classe un climat de compréhension mutuelle qui permettra d'inclure de façon pertinente des éléments interculturels liés aux savoirs, aux savoir-faire et aux savoir-être. L'acte de remerciement, par sa portée et sa fréquence d'utilisation, constitue un élément que les apprenants se doivent de bien comprendre et de maîtriser afin de faciliter leur intégration.

Le développement de la compétence de communication interculturelle en contexte éducatif pluriel implique d'abord une ouver-

ture de la part de l'enseignant pour intégrer des activités didactiques sur des sujets qui peuvent paraître, au premier abord, difficiles à traiter puisque porteurs d'une charge culturelle importante. À cet égard, le développement de la compétence interculturelle ne concernerait-il pas aussi, et d'abord, l'enseignant ? Tenter de mieux comprendre les apprenants qui se trouvent dans nos classes en s'intéressant à leur bagage culturel constitue un travail constant qui nous offre aussi l'occasion de développer notre propre compétence de communication interculturelle. □

* Professeure au Département de didactique des langues de l'Université du Québec à Montréal
amireault.valerie@uqam.ca

** Professeure en formation continue au programme UQÀM-MICC à l'Université du Québec à Montréal
bhanji-pitman.shehnaz@uqam.ca

Notes et références

- 1 Donnée provenant du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Rapport annuel de gestion 2005-2006*, Document accessible par Internet à l'adresse <http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/ministere/rapport-annuel/Rapport-annuel-2005-2006.pdf>
- 2 Conseil de l'Europe, *Cadre européen commun de référence pour les langues*, Strasbourg, Les Éditions Didier, 2001, 192 p.
- 3 Denise Lussier, « Enseigner et évaluer la "compétence de communication interculturelle" : enjeux et complémentarité », *Le langage et l'homme, Revue de didactique du français*, vol. 44, n° 2, 2009, p. 145-155.
- 4 Voir à ce sujet Catherine Kerbrat-Orecchioni, *Les interactions verbales, tome II*, Paris, Les Éditions Armand-Collin, 1992, 368 p.
- 5 Meng Xiaoming, « Malentendus interculturels et enseignement de la politesse verbale concernant les formules de remerciement », *Synergies Chine*, n° 1, 2001, p. 181-191.
- 6 Jean-Pierre Cuq, *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*, Paris, Clé International, 2003, 303 p.
- 7 Jean-Claude Demari, « Authentique, mode d'emploi », *Le Français dans le monde*, n°331 (janvier-février 2004).