

Analyse d'une formation linguistique dans le secteur touristique

تحليل برنامج تكوين لغوي في قطاع السياحة Analysis of language training in the tourism sector

TOUIL Djilali*, BRAIK Sâadane²

¹ Université Abdelhamid Ibn Badis -Mostaganem, Algérie touildjilali@hotmail.fr

² Centre universitaire Salhi Ahmed- Nâama, Algérie braik@cuniv-naama.dz

Laboratoire de recherche:

Didactique des projets de formation et conception de curricula –Université de Mostaganem-

Date de réception 12/02/2024 Date d'acceptation 12/03/2024 Date de publication 31/03/2024

Résumé : il s'agit dans le présent article de décrire un programme en français sur objectifs spécifiques destiné à des professionnels en formation. Notre intérêt porte sur le degré de compatibilité entre les contenus et les objectifs initialement désignés. Nous nous appuyons sur des outils conceptuels relatifs à l'ingénierie de la formation qui doivent permettre d'évaluer la spécificité des savoirs enseignés et la mise en place de l'identité professionnelle de ce programme.

Mots clés : analyse des besoins, politique de formation, programme, curriculum, objectifs.

ملخص: نوضح في هذا المقال برنامجًا باللغة الفرنسية مخصص لمحترفين. اهتمامنا يتعلق بدرجة التوافق بين المحتويات والأهداف المحددة في البداية. نعتمد أساسًا على الأدوات المفاهيمية المتعلقة بهندسة التكوين التي تسمح بتقييم خصوصية المعرفة التي يتم تدريسها وإنشاء الهوية المهنية لهذا البرنامج.

الكلمات المفتاحية: تحليل الاحتياجات، سياسة التدريب، البرنامج، المنهج، الأهداف.

Summary: This article describes a program in French with specific objectives intended for professionals in training. Our interest concerns the degree of compatibility between the contents and the objectives initially designated. We rely on conceptual tools relating to training engineering, which should make it possible to evaluate the specificity of the knowledge taught, and the establishment of the professional identity of program.

Key words: needs analysis, training policy, program, curriculum, objectives.

1. Introduction

* Auteur correspondant

La formation ciblée par le présent article implique un public composé de techniciens ayant en charge différents métiers du tourisme et de l'hôtellerie. Elle se déroule en langue française et répond à une demande faite par le ministère de l'environnement et du tourisme qui considère l'appropriation des langues étrangères comme une opportunité indispensable dans son secteur.

En effet, le public requis pour cette formation manifeste une maîtrise imparfaite des langues étrangères, notamment le français dont les activités langagières s'avèrent incontournables dans la gestion touristique. Il s'agit d'un public assez spécifique puisque les stagiaires ne sont pas parallèlement en situation de travail, mais en contexte de formation initiale. Leurs besoins s'articulent autour d'une logique d'appropriation de la langue étrangère.

Initialement, ce programme de formation a été conçu et traité pendant deux phases : lors des premières assises de l'Institut National d'Hôtellerie et de Tourisme qui se sont tenus au début des années 2010, puis durant des ateliers pédagogiques qui en étaient le prolongement. La réactivation des langues étrangères en était le principal objectif, particulièrement le français dont la maîtrise s'avérait de moins en moins évidente pour un personnel appelé à traiter avec une clientèle majoritairement francophone. Cette stratégie nécessitait préalablement une formation complémentaire des stagiaires dont les acquis antérieurs ont souvent été intériorisés dans la langue-source, c'est à dire l'arabe standard.

2. Enjeux de la formation

Dans un processus économique à tendance libérale, la volonté de promouvoir les langues étrangères sur le marché du travail est de plus en plus évidente. Cette visée impose une nouvelle réflexion et des priorités didactiques inéditesⁱ. Il est donc nécessaire de comprendre cet enjeu pour pouvoir réfléchir à la formulation et la hiérarchisation des objectifs assignés à toute formation spécifique ainsi que les actions pédagogiques à mener et les moyens méthodologiques à mettre en œuvre.

Il est tout aussi important que nous traitions dans la présente entreprise de questions relatives à l'ingénierie de la formation : d'abord, en quoi la mise en place d'un programme en français répond aux besoins socio-économiques d'un organisme ou d'une institution ? Quelles seraient ensuite les modalités d'application à mettre en place ? Les réponses à ces deux questions sont extrêmement importantes en ce sens qu'elles servent à expliciter les rapports qui lient toutes les composantes de la formation, à savoir ses objectifs, son public, ses syllabus et les évaluations escomptées.

Soulignons que l'élaboration du programme que nous expertisons s'inscrit dans « (...) un contexte professionnel qui vise le développement des compétences individuelles et collectives afin d'agir dans des situations de travail déterminées.ⁱⁱ »

En termes différents, il doit permettre de d'installer et de renforcer des savoir-faire langagiers étroitement liés aux métiers qu'exercent les stagiaires.

Par conséquent, il constitue un soutien académique conforme aux intentions de l'institution et des organismes touristiques qui y sont rattachés. Il est important de

connaître en amont le contexte économique auquel cette logique formative est subordonnée.

C'est dans cette perspective que l'Institut National d'Hôtellerie et de Tourisme assure la mise en œuvre d'une formation linguistique qui correspond à ses réalités et à ses exigences. Le processus curriculaire, est la réponse la plus compatible avec ce contexte dans la mesure où elle permet d'analyser avec pertinence les besoins des stagiaires en formation et de hiérarchiser les objectifs ainsi que les savoir-faire langagiers à travers un ordonnancement raisonné.

3. La réalisation du programme de français spécifique au secteur touristique

La culture livresque qui inspire notre réflexion nous est imposée par des recherches en ingénierie de la formation. Après un examen attentif du programme conçu pour les stagiaires de l'Institut National d'Hôtellerie et de Tourisme, nous aboutissons à un processus schématique qui inclut des activités en amont, pendant et après la formation.

C'est exclusivement en amont de cette formation que nous retrouvons le choix de la politique initiée par les commanditaires ainsi que l'analyse des besoins sous la forme de listes énumérant les ressources disponibles et les contraintes probables. Conséquemment à ces deux actions, les objectifs généraux et pédagogiques sont réfléchis et exprimés en termes de savoir-faire langagiers afin de mettre au point les activités de classe proprement dites.

C'est pendant la formation que ces activités pédagogiques sont exécutées, régulées, réajustées en fonction des imprévus qui surgissent de temps à autre. Les évaluations formatives en sont indissociables. L'ensemble est ponctué par des évaluations sommatives qui permettent d'apprécier la qualité et la pertinence des séquences réalisées.

La phase appelée « en aval », prévue lors de l'étape finale, est extrêmement importante aux yeux des concepteurs du programme. Elle permet de confronter les résultats de la formation à l'épreuve du terrain et d'en mesurer la teneur à travers le réinvestissement des acquis en situation de travail.

Il s'agit donc d'un processus conçu en terme de système, c'est-à-dire « (...) *un ensemble de transformations qui permettent le transfert d'un état initial à un état final. Les données recensées en phase initiale sont ensuite confrontées aux données de sorties afin de mesurer l'écart entre les deux états et mettre au point des activités de formation adaptées à cet écart.*»ⁱⁱⁱ » (Braik : 2008 : 108)

4. Rôles et fonctions des acteurs du processus

Le but de la formation est la pierre angulaire de ce processus. Il est du ressort du commanditaire, c'est-à-dire l'organisme employeur que nous assimilons à la direction de l'Institut National d'Hôtellerie et de Tourisme. Ce dernier formule les finalités requises en fonction des enjeux socio-économiques dictés par les impératifs politiques et culturelles du pays. Sa tâche est stratégique. Elle obéit à des considérations qui transcendent le niveau pratique de la classe.

C'est le maître d'œuvre qui a la charge planificatrice de la formation. Il situe l'essentiel de ses actions dans la phase en amont. Il s'occupe de l'analyse des

besoins, puis leur formulation en termes de savoir-faire langagiers et la mise au point des activités de formation.

Cette délimitation des tâches est raisonnée puisqu'elle situe le maître d'ouvrage (le commanditaire) au sommet de la pyramide. C'est lui qui identifie les visées et les objectifs correspondants aux enjeux professionnels et à la réalité économique.

Il est à noter que les objectifs « (...) *sont généralement formulés de manière comportementale ; ils servent à identifier et à traiter les éléments et les détails d'un plan de formation; ils doivent être intégrés à une perspective de développement d'une compétence.*^{iv} »

Quant aux données pendant la formation, elles constituent une étape intermédiaire qui traduit les domaines d'intervention des acteurs suivants : d'abord le maître d'œuvre qui a la charge de déterminer les objectifs pédagogiques et les méthodologies qui les accompagnent ; ensuite les formateurs de l'institut à qui incombent l'élaboration des syllabus, la conduite des activités pédagogiques et l'évaluation régulière des progrès enregistrés par leurs formés^v.

Toutefois, nous nous demandons si ces formateurs sont astreints à leur tour des sessions de recyclage dans le but évident de développer leurs techniques pédagogiques. L'absence d'un cahier de charge, que nous avons constaté lors de notre enquête, ne permet pas d'y répondre. Il est pourtant évident que ces sessions revêtent une importance didactique capitale.

Soulignons enfin que les données en aval incombent au maître d'ouvrage qui évaluera la qualité de la formation à travers le réinvestissement des acquis en situation réelle. Les remarques relevées serviront de support au maître d'œuvre afin qu'il apporte les régulations nécessaires.

4.1. Les données en amont

La politique de l'institution est consensuelle en ce sens qu'elle correspond à la stratégie des commanditaires et aux besoins des formés qui s'apprêtent à répondre favorablement aux exigences de leur secteur. Nous constatons que les maîtres d'œuvre et d'ouvrage ainsi que les formés y adhèrent.

L'analyse des besoins, quant à elle, renseigne sur les formations antérieures des formés et leurs prérequis. C'est une démarche préalable qui détermine l'écart entre les profils d'entrée et de sortie des stagiaires et identifie la faisabilité de cette formation en termes de temps et de coût.

Notre enquête révèle que les prérequis linguistiques des stagiaires résultent d'un volume horaire situé entre 800 et 900 heures de français général par année scolaire, depuis le cycle primaire jusqu'à la terminale. Les formations professionnelles antérieures sont inexistantes en français technique puisqu'elles ont été faites essentiellement en arabe standard.

Ce recensement des besoins va permettre d'établir ultérieurement deux actions décisives : d'abord un référentiel professionnel qui prend en compte les activités langagières réelles en situation de travail ; ensuite un référentiel

linguistique correspondant qui hiérarchise les savoir-faire langagiers requis en langue-cible.

4.2. Pendant la formation

La méthodologie préconisée pour cette formation est l'approche communicative qui favorise les interactions orales indispensables dans les métiers de l'hôtellerie et du tourisme. Ce sont les compétences orales qui constituent des objectifs intermédiaires et sont prioritairement ciblés.

Les contenus proprement dits s'articulent autour du rapport « Référentiels professionnels - Référentiels linguistiques » que nous avons définis antérieurement. Ils sont catégorisés en actes sémantico-pragmatiques discursifs comme l'attestent les contenus expertisés.

S'agissant de la progression, elle est conçue d'une manière linéaire lorsqu'il s'agit de d'acquérir et de maîtriser des techniques d'expression en français général. Elle devient dialectique dans les contenus liés étroitement au domaine du tourisme. Il ne s'agit pas de deux types de progression successifs, mais d'évolutions qui surgissent par intermittences.

Notons que les évaluations formatives sont récurrentes dans le souci de réguler progressivement les séquences de formation. Les évaluations sommatives, quant à elles, sont prévues à la fin de chaque trimestre qui compte un volume horaire de 150 heures.

4.3. Les données en aval

Nous entendons par-là toutes les données apprises en formation et qui sont confrontées à l'épreuve du réel. Il s'agit d'apprécier la qualité et la gestion verbale de la langue-cible en situation de travail. Nous sommes donc dans une épreuve de « vérité » qui situe les stagiaires dans l'échelle des appropriations authentiques. Ces derniers sont évalués dans des stages pratiques similaires à leurs activités purement professionnelles.

Cette mesure de la qualité est réalisée par l'organisme employeur qui consigne les observations retenues dans des fiches de suivi personnalisées, appelés autrement des documents d'évaluation ou de commentaires factuels.

Sur la base de ces fiches de suivi dûment remplies, l'organisme programme des sessions de régulations adaptées et des actions correctives pour des formations prochaines.

5. Résultats de l'enquête

Ils portent sur l'analyse des besoins, la politique de formation et la détermination des objectifs. Même s'ils ne sauraient être énoncés d'une manière exhaustive, ils apportent des enseignements utiles à inscrire dans de prochaines perspectives.

Notons d'abord que l'analyse des besoins ne mentionne pas le nombre de formés prévu. Le potentiel réel des compétences existantes n'est donc pas identifié. L'absence d'un cahier des charges rend cette analyse quelque peu opaque et confuse.

Il aurait été judicieux, voire indispensable, que ce document existe pour enregistrer les courbes ascendantes et descendantes du programme et y introduire les réajustements qui s'imposent. La culture de l'ingénierie impose ce type de support qui constitue un témoignage de l'ensemble de la formation, depuis sa planification jusqu'aux bilans finaux.

En effet, ce document aurait permis une gestion plus optimale des composantes du programme et une visibilité certaine des aspects organisationnels liés à la planification. Il est incontournable en ce sens qu'il consigne les conditions de planification et de pilotage de la formation et qu'il confronte les données en amont avec les résultats en aval afin d'obtenir les éventuels écarts et les ajustements qui en découleraient.

Quant à la politique de formation, nous avons précisé qu'elle est consensuelle. Il n'en demeure pas moins que la connaissance des attentes environnementale est altérée par une analyse tronquée des besoins des stagiaires. La connaissance des offres du marché, en termes de compétences langagières, est tout aussi dépréciée par l'absence du cahier des charges.

Concernant les objectifs pédagogiques, nous avons suggéré antérieurement qu'ils servent à finaliser des itinéraires et à hiérarchiser des perspectives. Dans notre cas, le programme n'est pas développé et ne rapporte pas d'une manière ordonnée ces éléments constitutifs de la formation. Il ne constitue pas en aucun cas une matrice des compétences à acquérir et ne peut servir de modèle d'inspiration pour des formations futures.

Retenons donc que plusieurs aspects manquants dévalorisent l'analyse des besoins, la politique de formation et la détermination des objectifs. La prise en charge des stagiaires ne saurait être optimisée sans une préparation rigoureuse de ces trois composantes qui structurent un programme.

6. Conclusion

Le présent article est une expertise « ingénierique » centrée sur la conception et la mise en pratique d'un programme destiné à des stagiaires en formation continue à l'Institut National d'Hôtellerie et de Tourisme. Le constat établi fait ressortir un apprentissage du français sur objectifs spécifiques échelonné à deux niveaux : il constitue d'abord un prolongement du français général dispensé dans les établissements scolaires ; au fur et à mesure qu'il progresse, il revêt une dimension technique plus ou moins adaptée aux besoins des formés.

Plusieurs éléments actifs émergent à l'issue de notre approche. Ainsi, l'élaboration des activités langagières n'est pas rigoureusement liée aux métiers du tourisme et à l'identité professionnelle attendue. Il en résulte une détermination variable des compétences requises pour la communication en contexte spécifique. Cette variabilité perturbe l'élaboration des syllabus et la hiérarchisation des contenus à enseigner.

Parallèlement, la connaissance incomplète des formés (profil, besoins et attentes, représentations) devient un indicateur peu fiable et ne permet pas de mesurer l'écart entre les visées escomptées et le réel présent.

Notre article ne constitue pas une fin en soi et les conclusions auxquelles nous parvenons ne sont pas exhaustives. C'est pourquoi nous aspirons prochainement à l'élaboration d'une nomenclature des métiers ainsi que les différents référentiels professionnels et linguistiques qui y sont rattachés^{vi}.

A l'intérieur de cette adéquation, nous nous intéresserons à la préparation des différents formés à l'emploi, à travers les compétences linguistiques et langagières requises.

Nos prochaines pistes d'investigation seront exploitées dans une triple perspective :

- Une perspective ingénierique qui autorise une conception renouvelée des formations spécifiques^{vii}.
- Une perspective épistémologique qui doit nous permettre de développer des stratégies de déconstructions/ reconstruction, afin que les formations spécifiques soient débarrassées des clichés pédagogiques stéréotypés^{viii}.
- Une perspective pédagogique qui développe des démarches de transformation didactique^{ix} grâce à un arsenal conceptuel opératoire et adapté à la spécificité des contextes professionnels. Nous nous conformerons à de nouvelles approches basées sur les curricula, les référentiels, les stratégies d'apprentissage et des systèmes d'évaluation appropriés.

6. Liste de références:

Braik Sâadane, *Approche épistémologique des méthodologies d'apprentissage du français en milieu socioprofessionnel algérien*, Thèse de doctorat, Université de Mostaganem : 2008.

Calvet Louis- Jean, *Le Marché aux langues*, Editions Plon, Paris : 2002.

Cuq Jean Pierre, et Al, *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*. Clé International, Paris : 2003.

Gillet Pierre, *Construire la formation: outils pour les enseignants et les formateurs*, ESF, Paris : 1991.

Le Boterf Gustave, *De la compétence*, Les Editions d'Organisation Paris : 1994.

Le Boterf Gustave, *De la compétence à la navigation professionnelle*. Les Editions d'Organisation Paris : 1997.

Le Ninan Claude, *Conception de curricula et de programme*. Université de Franche Comté : 2000.

Mangiante Jean Marc, Parpette Chantal, *Le Français sur Objectifs Spécifiques : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*, Hachette : 2004.

Springer Claude, *La didactique des langues face aux défis de la formation des adultes*. Paris, Ophrys, Paris : 1996.

7. Marges

ⁱ Calvet Louis- Jean, *Le Marché aux langues*, Editions Plon, Paris : 2002, p. 107.

ⁱⁱ Le Ninan Claude, *Conception de curricula et de programme*. Université de Franche Comté : 2000, p. 10.

ⁱⁱⁱ Braik Sâadane, *Approche épistémologique des méthodologies d'apprentissage du français en milieu socioprofessionnel algérien*, Thèse de doctorat, Université de Mostaganem : 2008, p. 108.

^{iv} Gillet Pierre, *Construire la formation: outils pour les enseignants et les formateurs*, ESF, Paris : 1991, pp 37- 38.

^v Le Boterf Gustave, *De la compétence à la navigation professionnelle*. Les Editions d'Organisation Paris : 1997, p. 124.

^{vi} Cette nomenclature des métiers est la pierre angulaire d'une recherche que nous effectuons depuis l'année 2015 au sein du laboratoire de recherche « Didactique des projets de formation et conception de curricula » affilié à l'université de Mostaganem. ?

^{vii} Springer Claude, *La didactique des langues face aux défis de la formation des adultes*. Paris, Ophrys, Paris : 1996, p. 207.

^{viii} Mangiante Jean Marc, Parpette Chantal, *Le Français sur Objectifs Spécifiques : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*, Hachette : 2004, p. 97.

^{ix} Nous entendons par les démarches de transformation didactique des configurations qui associent l'identité professionnelle à l'appropriation des connaissances linguistiques.