



Université de Belhadj Bouchaib - Ain Témouchent
Faculté des lettres, des langues et des sciences sociales
Département des lettres et langue française

Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du diplôme de
master en langue française.

Spécialité : Didactique.

Intitulé du mémoire :

**L'enseignement / apprentissage du FOS dans le domaine de
L'hôtellerie : Difficultés et remédiations.**

Présenté par :

- Melle Karima ZOUMIT.

Sous la direction de :

- Mme Imène BOUZID.

Membres du jury

| Noms et prénoms | Grades | Qualité |
|---------------------------------|---------------|------------------------|
| • Dre Aicha SIDI YACOUB | MCA | Président |
| • Mme Imène BOUZID | MAA | Directeur de recherche |
| • Dre Salima Amina ABDEJLLIL | MCB | Examineur |

Année universitaire : 2021- 2022



Université de Belhadj Bouchaib - Ain Témouchent
Faculté des lettres, des langues et des sciences sociales
Département des lettres et langue française

Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du diplôme de
master en langue française.

Spécialité : Didactique.

Intitulé du mémoire :

**L'enseignement / apprentissage du FOS dans le domaine de
L'hôtellerie : Difficultés et remédiations.**

Présenté par :

- Melle Karima ZOUMIT.

Sous la direction de :

- Mme Imène BOUZID.

Membres du jury

| Noms et prénoms | Grades | Qualité |
|---------------------------------|---------------|------------------------|
| • Dre Aicha SIDI YACOUB | MCA | Président |
| • Mme Imène BOUZID | MAA | Directeur de recherche |
| • Dre Salima Amina ABDEJLLIL | MCB | Examineur |

Année universitaire : 2021- 202

Dédicace

Je dédie ce modeste travail :

A mes chers parents qui m'ont soutenus tout au long de ma vie, bien éduqués et montrés le droit chemin. Ils se sont sacrifiés en travaillant dur pour que je ne manque de rien. Ils m'ont appris le sens de la lutte et de la persévérance pour être ce que je suis aujourd'hui.

« Que dieu vous accorde longue vie et vous préserve pour moi ».

A mes frères qui m'encouragent et me soutiennent toujours.

A mes chers oncles et cousins et leurs petites familles.

A tous ceux qui m'ont aidés, encouragés, conseillés, de près ou de loin. Je vous remercie.

Remerciements

Au terme de ce travail, je tiens à remercier ALLAH le tout puissant de m'avoir donné le courage, la volonté et la patience tout au long de mon cursus.

J'adresse mes remerciements à toutes les personnes qui m'ont aidées et soutenues lors de la réalisation de ce travail de recherche.

Je remercie également tous mes camarades de classe « Master 2, didactique » pour leurs encouragements afin de terminer ce modeste travail de recherche.

Je tiens à remercier sincèrement ma directrice de recherche, Mme BOUZID IMENE pour sa patience et son soutien qui m'ont été précieux afin de mener ce travail à bon port.

Mes remerciements les plus sincères s'adressent également à tous les enseignants du département de français, plus particulièrement ceux d'entre eux qui m'ont enseignés et accompagnés tout au long de mon cursus universitaire.

Je remercie en particulier les membres du jury qui ont eu l'amabilité d'accepter de consacrer leur précieux temps pour lire et évaluer ce travail.

Sommaire :

| | |
|--|----|
| - Introduction générale | 1 |
| | |
| _ Chapitre I : | |
| - Genèse du FOS et du FLE..... | 6 |
| | |
| _ Chapitre II : | |
| - Interprétation et analyse des données..... | 59 |
| | |
| - Conclusion générale | 78 |

Introduction générale.

Depuis le XX^e siècle, la mondialisation accroît l'échange économique, technologique et même culturel entre les pays. Elle exige la spécialisation dans la vie professionnelle, ainsi que l'adaptation linguistique concrétise, c'est pourquoi parler une langue étrangère devient une nécessité puisque le monde change à chaque instant :

(Qotb 2009 :9) « (...) apprendre une langue étrangère est un atout considérable dans un monde marqué par ses mutations permanentes. »

Dans l'ère actuel et avec la mondialisation et le développement technologique, nous avons besoin de former un citoyen capable de communiquer en langue étrangère. Il existe deux types de l'enseignement (l'enseignement générale et l'enseignement technique. le domaine de l'hôtellerie est un domaine spécifique et chaque métier a ses compétences, le diplôme de français professionnel dans le secteur d'hôtellerie jouit d'une reconnaissance internationale auprès de nombreux pays , il évalue le niveau de compréhension et expression écrite ainsi qu'en compréhension et expression orale à travers l'accomplissement de tâches professionnelles ; réservation, conseil aux clients , visites guidées, l'enseignement des langues étrangères indispensable, surtout de nos jours comme le monde se transforme de plus en plus en village planétaire sous l'effet de mondialisation l'une des raisons pour lesquelles divers programmes ont été élaborés pour satisfaire les besoins de communication entre les gens de pays différents, parmi ces programmes, certains visent des besoins professionnels et permettent aux individus de travailler et de communiquer en utilisant une langue étrangère ; l'enseignement du français sur objet spécifique une branche de l'enseignement du français langue étrangère, est conçu pour de tels besoins.

Notons avec Martin que : « Le FOS se différencie du FLE par son public, sa langue, ses objectifs, sa démarche et le statut des enseignant ».

En ce qui concerne le public, Managiante et Parpette expliquent que ce public est souvent composé d'adultes, professionnels ou universitaires, « Sans formation en français ou avec une formation à perfectionner ».

Il peut s'agir également des apprenants en cours de formation pour une profession particulière, quant à la langue, celle enseignée en FLE est pour la communication en générale alors qu'en FOS la langue est celle d'un groupe ou d'une profession en particulier.

L'enseignement du FOS distingue encore de celui du FLE en ce que ce dernier est considéré comme général et extensif alors que le premier est dit spécifique et enseigné de manière intensive dans le but « de répondre précisément à des besoins durement identifiés » du public.

Ainsi, les objectifs du FOS sont spécifiques et sont fonction des besoins d'un groupe ou d'une profession donnée. Mentionnons que le statut de l'enseignant de FOS est différent de celui qui enseigne le FLE en ce que le premier n'est pas formé pour enseigner un public avec des besoins spécifiques.

Selon (Lehman 1993 :15 cité par Wen 2006 : 16), le français sur objectif spécifique se distingue du FLE, par un public adulte qui cherche à apprendre DU français et non pas LE français, « pour en faire un usage déterminé dans des contextes déterminés », c'est-à-dire qu'ils n'apprennent pas le français pour le maîtriser (la langue en soi) mais pour l'utiliser ; la langue pour eux est un instrument, un outil et un médium pour acquérir des savoirs faire langagiers dans des situations de communication bien déterminées, qui peuvent être des situations professionnelles ou académique. C'est pourquoi, les cours en FOS étaient toujours « construits à la carte » (Cuq 2003 : 110). En fonction des besoins spécifiques du public visé et des objectifs d'apprentissage très précis, pendant des délais assez limités avec une démarche méthodologique propre.

En effet, il convient de rappeler que ce n'est pas la langue qui est spécialisée mais son utilisation par des locuteurs spécialistes dans certaines circonstances de leur vie et qui en font une utilisation, un usage spécifique dans le cadre d'une communication spécialisée. Ils produisent donc des discours spécialisés. Parler de français de spécialité ou français commercial ou scientifique relève donc d'un abus de langage.

De ce constat, la problématique du présent travail est donc la suivante :

Beaucoup de difficultés ont été observées dans l'enseignement / apprentissage du FOS en Algérie de façon général et dans le domaine de l'hôtellerie plus particulièrement.

De celle-ci nous dégagons les deux questions suivantes :

- D'où viennent leurs lacunes chez les apprenants en formation dans le domaine de l'hôtellerie ?
- Quelles sont les solutions pour remédier leurs difficultés dans l'enseignement-apprentissage du français dans le domaine de l'hôtellerie ?

Pour répondre à cette problématique, nous émettons les hypothèses suivantes :

- Les difficultés rencontrés dans l'enseignement-apprentissage du FOS (Cas de l'hôtellerie).
- Les apprenants de cette spécialité jugent positivement l'utilisation du français dans leur apprentissage.

A travers cette présente recherche nous tenterons de cerner les difficultés ainsi que les carences qui entourent l'enseignement et l'apprentissage du FOS dans le domaine de l'hôtellerie en Algérie. Nous tenterons également de proposer certaines solutions à ces dernières.

Pour répondre à cette problématique, nous émettons les hypothèses suivantes ;

- Les difficultés rencontrés dans l'enseignement et l'apprentissage du FOS. (Cas de l'hôtellerie).
- Les apprenants jugent positivement l'utilisation du français dans leur apprentissage du FOS.

Nous avons utilisé dans notre étude une enquête avec un questionnaire destiné aux apprenants de première année en spécialité de l'hôtellerie à l'école supérieur d'hôtellerie et restauration d'Oran. Notre recherche se base sur les travaux de Mangiante & Parpette.

Dans le premier chapitre de notre thèse, nous présenterons le contexte de notre travail et expliciterons la problématique exposée dans notre travail. Nous ferons une brève présentation sur les notions relatives à notre thème de recherche selon certains spécialistes et didacticiens,

Introduction générale

pour permettre aux lecteurs de mieux comprendre le contexte de notre travail. Ce chapitre est intitulé « Genèse du FOS et du FLE », nous présentons l'histoire du FOS, sa définition et ses spécificités dans le domaine de l'hôtellerie, l'analyse des besoins langagiers, définition de la compréhension, le lexique spécialisé et le français de l'hôtellerie.

Le deuxième chapitre : « Interprétation et analyse des données, est consacré à la description du corpus et à la pratique. Une présentation des résultats obtenus de notre questionnaire avec une analyse détaillée.

Notre objectif est de tenter et de cerner les difficultés ainsi que les carences qui entourent l'enseignement et l'apprentissage du FOS dans le domaine de l'hôtellerie en Algérie. Nous tenterons également de proposer certaines solutions à ces dernières.

Chapitre I

Genèse du FOS et du FLE

Introduction partielle.

A l'aire des nouvelles perspectives, la maîtrise des langues étrangères est devenu nécessaire dans le marché international. De l'avis de Sébastien Santos :

« La langue est un outil qui demande une certaine technique. Et l'apprentissage dans les écoles doit aller au-delà de cet aspect. La maîtrise d'une langue va permettre de comprendre aussi les différences culturelles. Dans une même situation, un Chinois va réagir de telle façon, et un Russe d'une autre. Un étudiant aujourd'hui doit aussi savoir interpréter les signes non verbaux. »

I. Le FOS vs le FLE.

1.1. Définition du secteur de l'hôtellerie.

Intégré à part entière au sein du secteur tertiaire (commerce, services, banques, etc.) , un établissement hôtelier se définit de la façon suivante ; toute entreprise assurant le gîte et le couvert.

1.2. Définition d'un hôtel.

C'est un établissement commercial conçu pour mettre à la disposition d'une clientèle itinérante des chambres ou des appartements meublés pour un prix journalier.

En nous basant sur cette définition, un hôtel est donc un établissement où le client pourra louer une chambre ou un appartement meublés afin de répondre à des besoins tels que :

- Dormir
- Se nourrir
- Travailler
- Se distraire
- Communiquer

1.3. Le français sur objectifs spécifiques.

Après l'apparition de l'approche communicative, le terme du FOS a été entré dans les terminologies didactiques à la fin des années 1980 il est calqué sur l'expression « anglo_saxonne », elle exprime l'usage particulier de cette langue et le français comme une langue étrangère garde une place importante et significative.

Le FOS¹ se distingue par certaines caractéristiques dont l'enseignant chargé de dispenser ces cours, dits « spécifiques », est censé être conscient.

Ces principales caractéristiques sont la diversité du public, ses besoins, sa motivation.

Elle suppose une demande de formation précise d'un public donné dont les compétences ne se limitent pas nécessairement à un domaine professionnel particulier.

Selon (Jean-Pierre) le FOS s'inscrit dans une démarche fonctionnelle d'enseignement et d'apprentissage ; l'objectif de la formation linguistique n'est pas la maîtrise de la langue en soi mais l'accès des savoir-faire langagiers dans des situations dument identifiées de communication professionnelles.

D'après la définition de Christine TAGLIANTE

¹ www.fos.com

« Il s'agit généralement d'apprenants non spécialistes de français, inscrits dans une filière professionnelle (tourisme, hôtellerie, juristes, médecins, techniciens, etc). Il faudra pour ce public élaborer un cours dispensé avec une méthodologie spécifique, correspondant aux besoins réels ».

Les 5 étapes de la démarche FOS toujours selon le modèle proposé par Jean-Marc Mangiante et Chantale Parpette sont ;

- Identification de la demande
- Analyse des besoins
- Recueil de données sur le terrain
- Analyse linguistique des données
- Elaboration didactique.

1.4. Le FOS et le FLE

Le français langue étrangère est enseigné dans le cadre de l'institution scolaire ou universitaire, le français général n'est enseigné que quelques heures par semaine. L'enseignement est d'ordre général et obéit à un programme intégré dont l'objectif est la formation de l'individu captif (obligé d'assisté). Dans le cadre de cours sur objectifs spécifiques c'est souvent à l'enseignant de construire sa propre enquête auprès des publics intéressés pour cerner leurs besoins langagiers. L'enseignement du FOS semble donc participer d'une dynamique d'ensemble des sciences humaines dont le français des fins professionnelles dans son souci d'articuler langue et travail serait la traduction.

D'autre côté, le français sur objectifs spécifiques² s'agit plutôt d'un enseignement s'adressant à un public demandeur de formation en langue à des fins utilitaires certains en ont besoin pour pouvoir exercer un métier ou une profession, l'objectif est bien précis.

Elle suppose une demande de formation précise d'un public donné dont les compétences ne se limitent pas nécessairement à un domaine professionnel particulier.

² J-M. Mangiante et C. Parpette. *Le français sur objectif spécifique, de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Hachette FLE, nouvelle collection f, Paris, 2004.

1.5. L'origine du FOS

L'histoire du FOS à commencer en 1927, avec la publication du manuel : « *Règlement provisoire du 7 juillet pour l'enseignement du français aux militaires indigène* » ce manuel était destiné aux militaires non francophones qui combattent avec l'armée française, pendant la première guerre mondiale.

Ses objectifs étaient de faciliter la communication entre les soldats et les français. Aussi la contribution au développement de pays soldats et la diffusion de la langue française dans ses différentes colonies. La commission chargée de son élaboration a rassemblé tous les mots et expressions de guerre utilisés dans les différentes pratiques militaires.

Ce manuel militaire était le premier pas du FOS, car il présentait certaines caractéristiques du celui-ci ; un besoin spécifique, un public spécialisé, un lexique particulier, et dans un temps assez limité.

Après la deuxième guerre mondiale et à partir des années 50, la langue française a connu un grand recul dans le monde. Alors la France était obligée de renforcer son implantation dans ses colonies, à diffuser de nouveau sa langue afin de restaurer sa place à l'étranger.

Dans cette époque plusieurs appellation sont apparues ; *langue de spécialité, français scientifique et technique, etc.*

Les lexicologies de cette période ont appelé *français de spécialité ou langue de spécialité*, un domaine qui permet la transmission du savoir d'un domaine donné.

En 1951, le ministère de l'éducation a chargé le centre d'études du français élémentaire d'élaborer un répertoire de deux listes de vocabulaires, afin de faciliter l'apprentissage de la langue française. C'était *le français fondamental*.

En même temps, le ministère des affaires étrangères a diffusé le français dans d'autres nouveaux domaines.

C'est pourquoi un grand intérêt est apparu des domaines scientifiques et techniques. D'où est venue l'appellation du *français scientifique et technique*. Qui désigne une langue de spécialité enseignée avec une méthodologie particulière à un public spécifique.

Cette émergence du français scientifique et technique était suivie par l'apparition des nouvelles méthodologies d'enseignement, et par la publication des dictionnaires de spécialité. Tout cela était dans le but de récupérer le statut mondial de la langue française.

En Amérique latine, au début des années 70, un autre type de français spécialisé s'est apparu ; c'est le *français instrumental*. Ce type « véhicule l'image d'une langue objet d'une langue outil permettent d'exécuter des actions, d'effectuer des opérations langagières dans une visée pratique et une sorte de transparence des messages. ». Le français est basé essentiellement sur la lecture de la traduction des textes de spécialité. Son objectif était le développement technique et scientifique ainsi que la diffusion du français pour un public non spécialisé en français.

Son public était constitué des étudiants non francophones qui cherchent d'améliorer leur compréhension écrite pour avoir accès aux documents de leur spécialités.

Quelques années plus tard, la langue française a vécu un autre recul remarquable au niveau mondial, à cause des grandes évaluations politiques et économiques.

Une crise économique mondiale a causé une diminution dans la diffusion du français dans le monde. De ce fait, le ministère des affaires étrangères a cherché de nouveau, un public qui peut donner au français sa place au monde. Ce public doit être plus spécialisé qu'avant. C'est un public scientifique, technicien et professionnel.

S'orienter vers les sciences, porter l'intérêt sur un public adulte, utiliser le français comme langue de spécialité, diffuser le français à l'étranger dans ce contexte est née un français dit *fonctionnel*.

Dans les années 80, un autre français dit le *français sur objectifs spécifique* s'est émergé pour remplacer le *français de spécialité*. Cette expression est inspirée d'anglais *English for specific purposes*, « le passage du terme français de spécialité, le plus ancien, à celui de français sur objectifs spécifiques, adopté à la fin des années 1980 et claqué sur le terme anglais *English for specific purpose (...)* ».

A cette époque, les didacticiens ne parlent plus d'un *français fonctionnel* mais plutôt d'un *enseignement fonctionnel du français*.

Le ministère des affaires étrangères propose des formations linguistiques pour des étudiants étrangers. Ces formations doivent répondre aux besoins des apprenants dans leur domaine de spécialité (médecine, économie, etc).

L'enseignement du FOS se base sur des publics visés et cherche à s'adapter à leurs besoins dans un temps limité, pour atteindre des objectifs bien définis.

II. L'enseignement du FOS

2.1. La différence entre le français générale et le français sur objectifs spécifiques.

| Le français général | le français sur objectifs spécifiques |
|--|--|
| Objectif large | Objectif précis |
| Formation au moyen et au long terme | Formation à court terme (urgence) |
| diversité thématique et diversité de compétences | centration sur certaines situations et compétences cible |
| contenu maîtrisé par l'enseignant | Contenu nouveau, à priori non maîtrisé par l'enseignant |
| Travail autonome de l'enseignant | Contact avec les acteurs |
| Matériel existant | Matériel à élaborer |

2.2. La motivation du public du FOS

Les apprenants du FOS se particularisent aussi par leur motivation Chall souligne « Un trait caractérise ce public ; sa motivation »

En effet, l'atteinte des buts précis aussi bien professionnels qu'universitaires alimente, cette motivation cette dernière les pousse à apprendre avec un enthousiasme, étant donné les importants potentiels de chance et de succès dans le monde du travail. L'apprentissage du FOS dans ce cas est vécu comme un plus, qui favorise par la suite une montée en compétences et garantit une ascension professionnelle.

Selon Martinez c'est : « Une motivation instrumentale à l'apprentissage d'une langue, liée à des besoins de type relationnel, technique ou professionnel ».

. De son côté Cheval signe que :

« La langue que nous enseignons n'est plus alors conçue comme un tout, objet immuable, dont il faut connaître tous les arcanes pour oser l'utiliser, les parcours sont diversifiés, les compétences visées parcellisées, partielles, peut-être plus vite acquises. Plus vite parce que la notion de temps prend toute son importance pour ces publics, peu disponible encouragement demeurent dans la sensation et la palpation de la progression »

2.3. Les caractéristiques de l'enseignement du FOS CHALLE Odile.

1.3.1 L'enseignement fondé sur les besoins de communication des apprenants (le cas du FOS)

L'enseignement du FOS est établi par une analyse des besoins qui révèle du cadre professionnel ou académique et en plus l'enseignement du FOS recommande l'élaboration d'un programme parfaitement étudié pour répondre à des besoins bien limités et définis.

1.3.2. Le développement au-delà d'une compétence linguistique, d'une compétence de communication. La didactique du FLE se préoccupe d'installer une compétence de communication comme la didactique du FOS, mais les situations de communication sont ciblées et ne réfèrent qu'au domaine étudié et ne traitent que des faits linguistiques dont a besoin l'apprenant pour asseoir des compétences dans ce domaine.

1.3.3. La dimension culturelle : le FOS revêt une importance capitale en rapport avec une intercompréhension plus important qu'un échange linguistique a visée pragmatique.

D'après (LEHMAAN) c'est l'enseignant de faire un effort et un travail interculturel et de communiquer une curiosité interculturelle à ses apprenants,

« L'enseignant de français de spécialité devra d'abord mener à bien une acculturation personnelle (intra-culturelle si l'on veut) avant d'être en mesure de favoriser chez les apprenants avec qui il travaillera une autre acculturation celle-là ».

1.3.4. Le recours au discours authentique : Dans les programme du FOS, il est difficile d'imaginer pour le concepteur des situations cibles, des supports « prêts à investir » il est obligé d'enquêter et de collecter des données et de les exploiter comme supports dans ses cours, le matériel pédagogique que du FOS se caractérise par l'authenticité.

1.3.5. Le traitement de la langue par aptitudes langagières : l'enseignement du FOS prend en charge les quatre aptitudes langagières mais les prodigue en fonction des besoins des apprenants. Selon l'objectif fixé et de la contrainte temporelle. Ainsi, l'exclusivité de l'oral est de mise pour les personnes chargées d'accueil ou à dominante touristique. Selon le cas et les situations cibles. Le FOS accorde plus d'importance à telle ou telle aptitude selon l'objectif.

1.3.6. Le développement des échanges entre les apprenants :

Les apprenants sont plus motivés dans les cours du FOS et ils sont plus expérimentés dans le domaine que l'enseignant qui n'est pas un spécialiste. Ils peuvent enrichir le cours par l'échange de leur expérience dans le domaine.

2.4. La démarche du FOS.

Elle suppose une demande de formation précise d'un public donné dont les compétences ne se limitent pas nécessairement à un domaine professionnel particulier, comme nous venons de le voir. La démarche-type comporte les étapes suivantes :

- L'identification de la demande : elle peut être précise, floue ou même absente.
- L'analyse des besoins : l'enseignant émet des hypothèses sur les situations de communication auxquelles seront confrontés les apprenants à l'issue de leur formation. Cette analyse comporte trois phases : le recours à l'expérience personnelle du formateur étendue à l'entourage, le questionnement des apprenants et le contact direct avec le milieu professionnel. Ces différentes phases conduisent l'enseignant à formuler des hypothèses de situations de communication requérant des utilisations particulières de la langue.

L'analyse des besoins est évolutive car ce répertoire de situations peut être modifié tout au long du processus. Des grilles d'observation et des questionnaires adressés aux apprenants constituent aussi des outils de l'analyse.

- Le recueil des données : c'est l'étape essentielle qui complète l'analyse des besoins, elle implique pour l'enseignant d'entrer dans le domaine spécifique des apprenants et de recueillir des discours qu'ils auront effectivement à comprendre ou à produire. C'est une étape essentielle de la démarche FOS, qui conduit l'enseignant à entrer en contact avec le milieu professionnel, institutionnel ou universitaire qui recevra les apprenants à l'issue de leur formation.

Elle a deux fonctions principales : informer l'enseignant sur le fonctionnement de ce secteur d'activités et lui apporter le terrain linguistique authentique, nécessaire à la construction du cours.

Elle rencontre deux types d'obstacle : l'éloignement géographique de l'enseignant et la confidentialité de certaines situations qui en interdit l'accès. Pour lever ces obstacles, l'enseignant effectuera deux types complémentaires de recueil des

données : la collecte directe et des entretiens réalisés avec les principaux interlocuteurs travaillant dans ce milieu. Cette étape s'apparente au format du reportage oscillant entre discours sollicités. L'ensemble des données collectées et traitées en fonction du public visé, servira de base à la constitution des discours dans le cours.

- L'analyse et le traitement des données : il s'agit de repérer les caractéristiques linguistiques et discursives des discours collectés. L'analyse des données est une étape préparatoire à l'élaboration des activités pédagogiques. Elle permet de repérer les caractéristiques lexicales et syntaxiques des discours collectés lors de l'étape qui précède. Ces dernières seront étudiées en priorité dans le programme de formation en FOS.

Ces structures sont liées aux fonctionnements particuliers des secteurs professionnels visés par la formation et qui produisent des types de discours spécialisés.

- L'élaboration didactique : elle s'appuie sur l'analyse précédente sur et sur celle des besoins. L'enseignant développera des formes de travail très participatives qui permettent d'une part une pratique maximale de la langue, d'autre part un apport important des apprenants.

La pratique assure l'apprentissage et non l'enseignement en lui-même. Pour cela, il convient de limiter la participation de l'enseignant, de le rendre discrète pendant le déroulement des activités. La classe devient *le champ d'action des apprenants* ; l'enseignant devant *favoriser le plus possible une communication réelle* dans le cours en favorisant l'échange d'informations et de la concertation ; il devra *combiner le travail collectif avec des moments de travail individuel*, voire autonome.

2.5. L'objectif du FOS.

Le FOS est marqué par ses spécificités qui le distinguent du FLE. La principale particularité du FOS est certainement ses publics. Ceux-ci sont souvent des professionnels ou des universitaires qui veulent suivre des cours de français à visée professionnelle ou universitaire.

Donc, ils veulent apprendre non le français mais plutôt du français pour réaliser un objectif donné. Parmi ces objectifs est l'acquisition du savoir-faire langagier pour but de faciliter la compréhension et l'expression écrite et orale dans la communication professionnelle ou académique.

L'objectif du FOS est aussi de permettre à un groupe socio-professionnel de parler de leur spécialité en français et de travailler en français dans leur spécialité. Autrement dit, l'enseignement du français est considéré comme un moyen d'accès à d'autres savoirs et savoir-faire.

III. L'enseignement-apprentissage du FOS dans le domaine de l'hôtellerie.

3.1. Situer l'enseignement.

Le concept d'enseignement peut-être présenté de différentes manières mais la façon la plus classique d'aborder ce phénomène est le triangle pédagogique de Jean Houssaye .

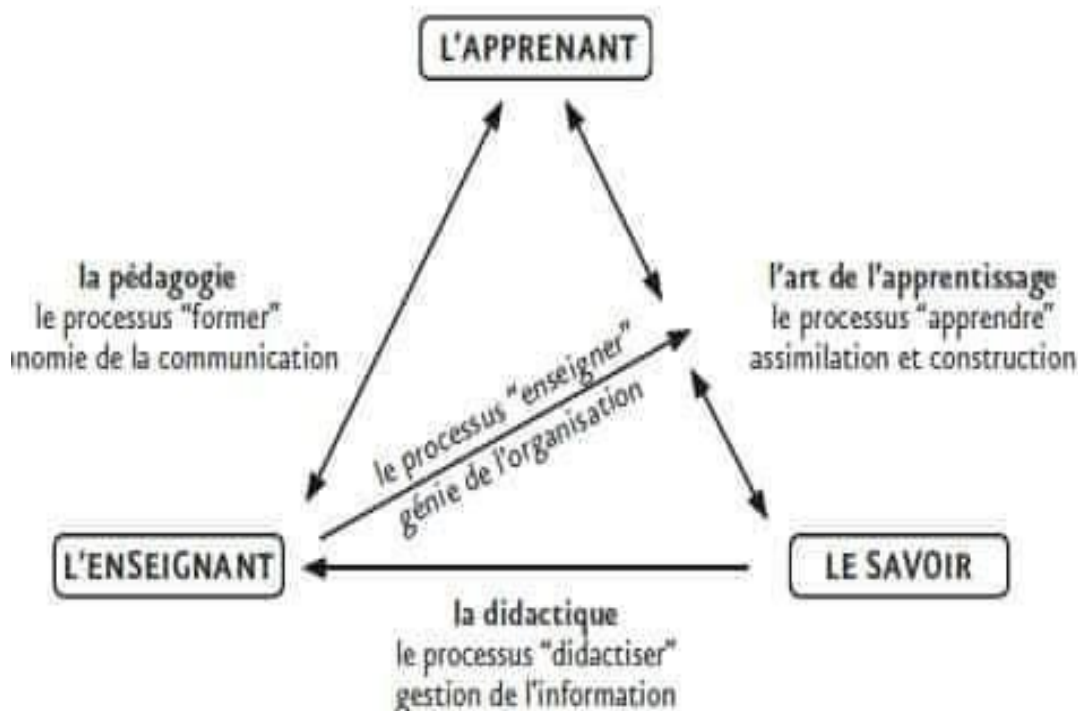


Figure. Le triangle pédagogique de J.Houssaye .

Le triangle d'Houssaye présente l'enseignement comme un concept multi-dimensionne impliquant différentes composantes en interaction ; le savoir, l'enseignant et l'élève. Les interactions pour leur part se réfèrent au processus d'enseignement, d'apprentissage et de formation. Le processus d'enseigner implique l'interaction de l'enseignant avec le savoir. L'axe « apprendre » implique l'interaction de l'élève avec le savoir tandis que l'axe « former » implique interaction de l'enseignant avec l'apprenant. Certaines approches pédagogiques vont mettre l'accent sur l'axe « apprentissage » tandis que d'autres vont mettre l'accent sur l'axe « former » ou l'axe « enseigner ». Ce modèle est critiqué pour avoir négligé le rôle didactique de l'enseignant, qui est la réflexion et la recherche et qui implique l'interaction de l'enseignant avec le savoir.

Le triangle pédagogique a été transformé en triangle didactique par Chevillard repris par Germain prenant ainsi en compte le processus didactique. Pour Legendre, cité par Germain, l'axe enseignant-savoir représente une relation didactique tandis que pour Germain, il s'agit d'une relation curriculaire. La situation de didactique générale ainsi présentée traite trois relations ; la relation d'enseignement (élève-enseignant), la relation d'apprentissage (élève-contenu) et la relation curriculaire ou didactique (enseignant-contenu) et les interactions entre elles (Germain).

Pédagogie comme étant composée du sujet (l'apprenant), de l'objet (langue et culture), du milieu, et de l'agence (personnes, processus, moyens humains et non-humains tels que les manuels, équipement audio-visuel, internet, temps etc

3.2. Le rôle de l'enseignant dans le domaine de l'hôtellerie.

A partir du modèle **SOMA** de la situation pédagogique présentée ci-dessus, nous avons vu que le rôle de l'enseignant se décline en deux catégories ; la didactique et la pédagogie. Pour Germain ces deux rôles sont réunis en un seul, le rôle curriculaire. Dans cette optique, l'enseignant serait concerné par les buts et finalité ainsi que par le processus pour les atteindre, c'est-à-dire par l'élaboration du programme en plus de sa mise en œuvre(Germain). La

démarche didactique consiste donc à réfléchir et choisir les modalités d'enseignement pour faciliter l'apprentissage et à organiser les activités didactiques en séquence (Germain).

Généralement, l'enseignant peut être impliqué ou pas dans l'élaboration du curriculum large de l'institution de formation mais en ce qui concerne le programme FHT, il est de notre avis, souhaitable que les enseignants soient impliqués. Leurs apports ne peuvent être utile que s'ils connaissent les démarches de conception des programmes pour public de spécialité, s'ils savent faire une analyse des besoins, et s'ils sont capables d'adapter leur enseignement sur la base de ladite analyse des besoins. Cela leur permettrait également, dans la mesure du possible, de modifier les programmes déjà en place.

En tant que l'un des médiateurs du processus d'apprentissage, le rôle de l'enseignant n'est plus la simple transmission de savoirs mais il consiste à mettre à la disposition des apprenants le matériel nécessaire et requis pour leur apprentissage (Cup&Gruca).

Le rôle didactique de l'enseignant serait plus important pour un public de français de spécialité que pour un public FLE. Souvent, en français général, l'enseignant se contente de suivre un manuel désigné par l'institution de formation et a rarement besoin de compléter ce matériel. Dans notre contexte d'enseignement, bien qu'il existe des manuels. Les enseignants seront donc appelés à se procurer des supports pédagogiques complémentaires(Richer). Le rôle de l'enseignant est aussi de guider l'apprenant vers l'autonomie. Cette autonomie doit s'apprendre(Holec). Cela entre dans le rôle de l'enseignant d'apprendre à apprendre ; l'une des conditions indispensables pour la réussite de l'autonomisation de l'apprenant (Holec). L'autonomisation de l'apprenant (et la mise à disposition de matériel) demande du savoir-faire technique de la part de l'enseignant.

Le besoin d'autonomisation se fait particulièrement sentir dans un contexte comme le nôtre où la contrainte de temps est très forte. Le besoin d'autonomiser les apprenants est très présent. Nous devons ajouter que l'accès limité aux technologies dans le contexte large de notre étude peut freiner le progrès vers l'autonomie, accordant ainsi un rôle plus important à l'enseignant que dans des contextes avec un meilleur accès aux médias.

Nous trouvons que le rôle pédagogique qui implique la mise en œuvre du cours et peut-être le rôle le plus évident de l'enseignant. Mais avant l'entrée en classe, l'enseignant doit faire un choix méthodologique parmi les possibilités à sa disposition. Plus il connaît de méthodologie, plus son choix est varié. L'enseignant doit donc connaître une variété d'approches méthodologiques, y compris les plus récentes. Il doit être capable de choisir et appliquer la méthodologie appropriée à son public. Cela demande la mise à jour régulière de sa formation et la souplesse au niveau individuel.

A part son rôle purement cognitif, l'enseignant est souvent appelé à jouer le rôle affectif de conseiller des apprenants. Il peut aussi être un facteur motivant, positivement ou négativement de l'apprentissage du français (Constantin).

Ce rôle est particulièrement applicable en contexte d'apprentissage en autonomie guidée.

L'enseignant est alors appelé à (Carette & Castillo) ;

- écouter et observer en vue d'aider l'apprenant à chercher des solutions aux questions de sa culture langagière ou d'apprentissage.
- apporter du soutien psychologique à l'apprenant en l'encourageant.
- aider l'apprenant à découvrir la langue.
- proposer du matériel pédagogique.

Nous retenons que le rôle de l'enseignant comprend les activités suivantes ;

- L'organisation des programmes d'enseignement,
- la mise en œuvre des cours,
- la recherche et la mise à disposition du matériel pédagogique pour faciliter l'apprentissage,
- la mise en œuvre de l'apprentissage

- l'autonomisation de l'apprenant
- conseiller l'apprenant.

3.3. Le français de l'hôtellerie.

Le français professionnel c'est un Terme générique pour couvrir le français relatif au monde professionnel

Le français langue professionnelle (appellation donnée par Florence Mourlhon-Dalilies) constitue un champ d'étude intermédiaire entre le français de spécialité et le français sur objectif spécifique. D'après J.M.Mangiante : « Le français langue professionnelle se focalise sur la pratique, le statut et la place des métiers en contexte homoglotte »

La langue est obtenue par un processus naturel qui commence à partir du milieu familiale, milieu scolaire et des intervenants communautaires, tandis que les langues étrangères qui n'est pas la langue maternelle obtenu par l'éducation formelle, en particulier par le milieu scolaire.

Une langue étrangère est un moyen de communication avec les autres citoyens par exemple le français. Le français est une langue étrangère qui a des caractéristiques. Ensuite le français est l'une des langues qui est apprise à l'université ou bien au lycée. Il possède un système lexical, grammatical, phonétique, sémantique...etc).

Selon Mangiante le français sur objectif spécifique est une branche du français langue étrangère avec ses propres spécificités en terme de diversité du public, des besoins spécifiques, la durée limitée de son apprentissage l'évaluation de son apprentissage et la motivation professionnelle des apprenants.

Cette branche est centrée sur l'apprenant qui est considéré comme le point de départ de toutes les activités pédagogiques. De cette manière, la langue a un rôle important dans la

communication en langue française dans le monde c'est une langue internationale fait un rôle très important dans tous les domaines.

Les formations continues permettent d'outiller le personnel avec un vocabulaire métier spécifique pour assurer les différentes tâches professionnelles, consolident les bases de la langue et améliorent ainsi la productivité. Ensuite, l'apprentissage par la pratique, au contact d'un public francophone, permet d'améliorer le niveau de langue de façon significative.

Après quelques années d'expérience professionnelle, le personnel peut améliorer son français par la pratique quotidienne de la langue.

Dans ce secteur, une bonne maîtrise de la langue française est une condition nécessaire d'embauche, ces centres opérant bien souvent pour des clients français.

Le français est une compétence qui s'avère bien souvent incontournable dans le monde de travail. 5^{ème} langue la plus parlée au monde, une bonne connaissance du français permet aux salariés d'échanger des informations, de communiquer des directives, de lire les documents techniques ou encore de rédiger des mails sans fautes d'orthographe.

Des difficultés en français pourront être handicapantes pour un salarié qui pourrait se sentir exclu voir son bien-être au travail diminué. Parler, écrire, et lire en français se révèle donc comme une compétence précieuse pour favoriser son insertion sur le marché de l'emploi.

Une bonne connaissance du français, à l'écrit comme à l'oral est essentielle dans le domaine de l'hôtellerie, ces connaissances doivent être parfaitement maîtrisées par un candidat ou un salarié qui devront tous avoir un excellent niveau en français pour mener à bien leurs différentes missions.

3.4 Les devoirs de l'apprenant avant de commencer le français de spécialité (cas d'hôtellerie).

L'apprenant doit recevoir une « préformation linguistique » avant de commencer le français de spécialité. Les deux peuvent difficilement se faire simultanément. Donc, la familiarisation avec un domaine de spécialité favorise l'acquisition des structures linguistiques.

Selon nous, les apprenants devraient commencer tout d'abord par apprendre un français général en stage intensif pendant la première année de leur formation et ensuite, commencer un apprentissage d'un français spécifique visant l'acquisition des compétences professionnelles du domaine de l'hôtellerie ; études des vocabulaires et des structures syntaxiques spécifique concernant l'accueil, la communication téléphonique, le courrier, les services d'hébergement et de restauration, etc.

3.5. Les stratégies de l'apprentissage de la langue française dans le domaine de l'hôtellerie.

Les stratégies de l'apprentissage sont des processus inconscients qui se manifestent sous forme de pratiques ou techniques. Elles comprennent l'inférence, la mémorisation, la répétition mentale, l'association, l'analogie, le transfert, la simplification, la généralisation etc. Les stratégies de l'apprentissage diffèrent des activités normales d'apprentissage par le fait qu'elles sont choisies volontairement par l'apprenant, elles exigent un certain effort de la part de l'apprenant et elles sont appropriées à l'individu.

Les stratégies de l'apprentissage ont été catégorisées de diverses manières par différents auteurs. Cette catégorisation des stratégies d'apprentissage est en effet l'une des problématiques centrales du domaine. Ehrmann et Oxford (1981) ont identifiés les catégories suivantes des stratégies de l'apprentissage ;

- Les stratégies générales de lecture et d'étude
- L'emploi authentique de la langue, par exemple pour parler aux natifs, la pratique d'aborder la conversation et de lire des textes authentiques.
- La recherche et communication de sens par l'emploi des marqueurs par exemple ou la recherche des autres options pour communiquer.
- Des stratégies autonomes ; par exemple, la lecture à haute voix, seul, l'entraînement mental, le recensement des mots associés, etc.
- Stratégies de mémorisation ; la mise en mémoire, l'association, l'emploi des marques et symboles phonétiques etc.
- Stratégies sociales ; demander des exemples, demander de l'aide auprès des amis, demande de correction, demander aux autres de parler moins vite, s'entraîner avec des amis, recourir momentanément à sa langue maternelle etc.
- Stratégies affectives ; stratégies pour gérer ses sentiments et attitudes envers l'apprentissage de la langue, par exemple, développer ses stratégies pour gérer la peur, la frustration ou l'anxiété).
- Les stratégies de gestion de soi ; par exemple, l'autocorrection, l'auto-affirmation, se fixer ses propres objectifs d'apprentissage de langue et planifier leur accomplissement.
- Les stratégies de visualisation ; la création d'images mentales des sons, orthographe etc.
- L'établissement formel des modèles ; la création des structures par rapport à la langue, par exemple, en analysant ses erreurs, en révisant des règles grammaticales etc.

Plus tard ces dix catégories de stratégies ont été réduites en cinq grandes catégories ;

Métacognitives, cognitives, stratégies de compensation, mémoire, affectives et sociales. Begin (Begin,2008) quant à lui, a encore compressé les stratégies d'apprentissage en deux catégories, les stratégies métacognitives et les stratégies cognitives. La catégorie des stratégies métacognitives se déclinent en deux ; la connaissance de soi (ses caractéristiques et ses processus cognitifs) et la connaissance des tâches entourant une activité cognitive.

Dans cette catégorie s'inscrivent les stratégies « anticiper » et « autoréguler ». La catégorie de stratégies cognitives pour sa part est composée des stratégies de traitement et stratégies

d'exécution. Elles recouvrent les stratégies « évaluer », « vérifier », « traduire (dans le sens de vulgarisation) » et « produire ». Pour Begin, les stratégies affectives sont exclues car selon lui, elles ne sont pas en harmonie avec son acception de stratégies selon laquelle les stratégies proviennent du domaine psycho-cognitif.

Pour Duquette et Renié, les stratégies affectives et sociales portent sur ses relations avec les autres et sur état affectif. Ces auteures mettent « la connaissance de soi » dans la catégorie de stratégies affectives.

Ce genre de catégorisation, bien qu'il ne soit pas décisif, a apporté de l'ordre dans le domaine. Nous trouvons néanmoins plus important l'association de ces catégories avec l'apprentissage. La recherche montre que les bons apprenants des langues étrangères employaient des stratégies plus régulièrement et utilisaient des stratégies plus efficaces.

Les stratégies employées par les bons apprenants étaient principalement métacognitives et sociales tandis que les mauvais apprenants employaient principalement des stratégies cognitives et des stratégies de compensation. Les recherches montrent également que les stratégies peuvent s'apprendre pour améliorer l'apprentissage. C'est donc ces catégories favorisant l'apprentissage qu'il faudra apprendre.

Puisque les stratégies s'apprennent, comment cet apprentissage se fait-il ? les formations dans l'emploi des stratégies consistent à sensibiliser les apprenants sur l'emploi des stratégies à mettre à la disposition des apprenants, une gamme de stratégies existantes les stratégies employées pour une tâche donnée et analyser les résultats obtenus afin d'en faire ressortir les meilleurs. L'enseignant peut également proposer les activités autour de stratégies employées par les apprenants.

3.6. Développement des compétences français (cas d'hôtellerie).

La langue française représente une compétence linguistique particulièrement indispensable pour pouvoir favoriser son entrée dans la vie active et assurer son évaluation professionnelle. Les postes où les échanges et la communication se font en langue française sont innombrables. Ainsi il est préférable d'avoir de bonnes connaissances en français ou au moins d'en maîtriser les fondamentaux (lire, écrire, parler en français) pour pouvoir échanger avec ses collègues, communiquer avec ses clients, ou encore lire un document technique.

De plus, bien que cela varie selon les secteurs d'activité, les recruteurs sont de plus en plus exigeant quant à la maîtrise de la langue française des candidats.

3.7. Les difficultés de l'enseignement du FOS.

Les enseignants affrontent plusieurs difficultés parmi elles :

3.7.1. Le manque de formation.

Le manque de formation dans ce type d'apprentissage semble être la principale difficulté à laquelle le concepteur doit faire face. Etant une branche du FLE, le FOS est souvent méconnu par les enseignants du français notamment dans les pays non francophones. Certes, nous constatons des propositions de formation pour les concepteurs du FOS mais elles restent encore limitées.

Souvent de formation littéraire, ces enseignants ont du mal à préparer un cours du FOS. Ils ignorent sa réalité ; son public, ses besoins, ses objectifs, sa méthodologie, etc. Face à une telle situation, les enseignants adoptent deux attitudes.

Soit ils refusent d'élaborer des cours de FOS, soit ils assurent les cours de FOS sans connaître sa méthodologie en s'appuyant sur un manuel de FOS dans le domaine visé. Alors, la formation n'arrive pas à atteindre les objectifs des apprenants qui finissent par l'abandonner.

3.7.2. L'absence de contact avec les apprenants avant la formation.

Le concepteur de l'enseignement reçoit normalement la demande de formation de la part d'une institution sans pouvoir prendre contact avec les apprenants pour bien identifier leurs besoins langagiers qu'il faut prendre en compte lors de la formation prévue. L'institution concernée donne au concepteur une image globale des besoins des apprenants.

Mais cette image reste toujours la vision de l'administration ou de l'entreprise et reste formulée par des responsables. Certes, le concepteur doit la prendre en compte mais l'absence du contact direct ou indirect avec les apprenants rend sa tâche plus difficile bien qu'il doive formuler des hypothèses sur les besoins langagiers et les situations cibles. Sans ce contact important, celui-ci ne peut ni confirmer ni infirmer ses hypothèses avant le début de la formation, ce qui l'oblige à modifier souvent le contenu au bout de quelques cours.

C'est pour cela que l'on recommande à tout concepteur des cours de FOS de prendre contact direct (entretiens, discussions, etc) ou indirect (sondages, grilles d'analyse, etc) avec les apprenants avant la formation. Une telle démarche contribue à mieux connaître le niveau des apprenants en langue cible, leurs objectifs, leurs besoins, etc.

3.7.3. La spécialité du contenu des cours de FOS.

Dans le cadre des cours, le concepteur se trouve souvent chargé d'élaborer des cours dont il ignore plus ou moins le contenu. Cette difficulté pousse plusieurs enseignants à refuser d'élaborer des cours de FOS. Le concepteur connaît certainement des domaines plus que d'autres. Par exemple, s'il veut préparer les cours du français du tourisme pour des réceptionnistes, il peut avoir une connaissance dans ce domaine puisqu'il a déjà voyagé à l'étranger où il a vécu des situations d'usages en tant que touriste lui-même.

Mais, le concepteur a du mal à élaborer, par exemple, pour les médecins non francophones qui s'appêtent à passer une formation dans un hôpital français. Donc, il est incapable de formuler tout seul des hypothèses sur les situations de ce cas, il doit prendre contact avec ses apprenants, des spécialistes et les responsables de la formation prévue. La spécialité du contenu des cours et sa longue préparation ne font que pousser beaucoup d'enseignants à tourner le dos au FOS.

Alors, il faut tenir compte d'un principe important du FOS ; le concepteur ne doit pas nécessairement maîtriser la spécialité du contenu parce que ce n'est pas sa mission. Celle-ci consiste à préparer ses apprenants à faire face aux situations communicatives prévues à travers des activités langagières. Mais il faut que le concepteur passe par une étape de familiarisation avec la spécialité professionnelle en vue d'en connaître les grandes lignes, la structure, le fonctionnement, les acteurs, les situations d'usages, le lexique récurrent, etc.

Cette étape a pour objectifs d'aider le concepteur dans l'élaboration des cours. Pour ce faire, le concepteur peut contacter des spécialistes, lire ses revues spécialisées, consulter des sites internet, assister aux colloques ou aux conférences dans le domaine visé et enfin se rendre dans les lieux des situations de communication prévues.

3.7.4. La collecte des ressources nécessaires pour l'élaboration des cours.

Le concepteur se trouve souvent faire à un nouveau domaine par rapport à sa formation. Ce problème est lié à la difficulté précédente. Alors, il doit entamer une collecte de ressources dans le domaine visé. Une telle collecte exige de sa part beaucoup de temps d'efforts.

Il doit souvent se déplacer pour visiter les lieux d'usages des pratiques professionnelles visées. Il a besoin aussi de prendre rendez-vous avec des spécialistes dans le domaine concerné en vue d'enregistrer des interviews.

Vu que les spécialistes ne sont pas souvent disponibles, beaucoup de concepteurs se plaignent de la difficulté de la collecte de ressources.

C'est pourquoi, *le FOS.com* propose un guide de ressources pédagogiques qui regroupe des manuels, des revues spécialisées, des articles, des dictionnaires spécialisés, des cédéroms et des sites internet dans plusieurs domaines du FOS.

3.7.5. L'évaluation des besoins des apprenants lors de la formation.

Le concepteur des programmes constate parfois un changement d'attentes des apprenants au cours de la formation. Ces derniers demandent d'aborder de nouveaux thèmes spécialisés qui n'étaient pas prévus par le concepteur avant la formation.

Une telle situation l'oblige à revoir le contenu de ses cours. Alors, il abandonne parfois des cours déjà préparés tout en cherchant de nouvelles ressources en vue d'élaborer d'autres cours sur les thèmes demandés par ses apprenants.

Certes, il est difficile pour le concepteur de changer ses cours ou de les modifier mais il doit se montrer souple vis-à-vis des attentes d'apprenants afin de réaliser les résultats escomptés.

Or, l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) facilite le changement de ressources voire la modification du scénario pédagogique envisagé proposé en ligne pour suivre l'évolution des besoins des apprenants.

3.8 Les difficultés de l'apprentissage du FOS.

Dans un contexte de plus en plus mondialisé, le FOS joue un rôle de premier plan visant à favoriser les échanges entre les peuples. Pourtant l'enseignement, apprentissage fait face à plusieurs difficultés qui seront détaillées ci-dessous.

Il nous semble important de mettre l'accent sur les difficultés qu'affronte l'apprenant de FOS. Ces difficultés devraient être prises en considération par les partenaires du processus d'enseignement, apprentissage (institution de formation, concepteur de programmes, formateurs, etc) afin de réaliser les résultats escomptés. La négligence de ces difficultés met à risque la réussite de l'apprentissage pour ne pas dire qu'elles peuvent mener à l'abandon des cours de FOS.

3.8.1. La difficulté de l'obligation.

Certains apprenants se voient obligés de suivre des formations en FOS par les institutions qu'elles soient professionnelles ou universitaires. Dans ces cas, ils n'ont pas la possibilité de choisir ce qu'ils veulent apprendre et surtout la langue de l'apprentissage. Dans le cadre des projets communs avec des entreprises francophones, certaines directions d'entreprises dans des pays non francophones imposent à leurs personnels de faire du FOS.

Ce monopole de prise des décisions ne favorise pas chez le personnel candidat à l'apprentissage la motivation d'apprendre. Une telle situation a des conséquences négatives, d'une part, les apprenants mettent beaucoup de temps pour apprendre, ce qui retarde la réalisation du projet de l'entreprise.

D'autre part, ce type de situation d'apprentissage aboutit souvent à des résultats négatives, l'apprenant ne s'investissant pas, son niveau reste faible voire médiocre.

Nous retrouvons la même situation chez le public universitaire obligé, a un moment de son cursus, de suivre des cours de FOS sans vraiment prendre conscience de l'utilité d'un tel apprentissage.

3.8.2. Le temps limité de l'apprentissage

Le temps limité consacré à l'apprentissage est un des obstacles qui empêchent les apprenants de suivre régulièrement leurs cours. Le manque de temps constitue la principale difficulté chez les apprenants. Notamment les publics professionnels. Ceux-ci sont occupés par les engagements de leur travail qui les empêchent d'être réguliers aux cours.

Par conséquent, ces publics professionnels sont obligés de suivre les cours après une longue journée de travail. Alors, ils n'arrivent ni à se concentrer ni à développer les différentes compétences communicatives visées par la formation suivie. C'est le cas par exemple des techniciens Algériens qui se préparent à passer un stage dans une usine en France.

Avant leur départ, ils suivent des cours intensifs en mécanique pendant un mois au terme duquel ils doivent être prêts à faire face aux situations de communication au cours de leur formation professionnelle prévue.

3.8.3. La difficulté des déplacements

Certains apprenants sont incapables de suivre les cours parce qu'ils habitent loin du lieu où se déroulent les cours. C'est pourquoi ils sont souvent obligés, malgré leur temps limité, de se déplacer pour suivre leur formation, cette situation est notamment répandue dans les pays en voie de développement où ce type d'enseignement est limité aux grandes villes.

Prenons l'exemple de l'Algérie où les cours, ne sont disponibles que dans les grandes comme Alger, Oran, etc. Ceci empêche les habitants de ces villes d'assister à ces cours car ils sont obligés alors de se déplacer, ce qui leur pose d'autre difficulté.

D'une part, ils ont des engagements professionnels et familiaux, donc ils ne peuvent pas être réguliers aux cours.

D'autre part, ces déplacements coûtent cher et ils finissent souvent par renoncer à ces formations spécifiques.

3.8.4. La difficulté financière

Les apprenants doivent faire face aussi aux coûts élevés des cours, Ces tarifs élevés sont déterminés en grande partie par la diversité des publics. Ceux-ci demandent souvent d'apprendre le français dans une spécialité très pointu telles que l'hôtellerie, le tourisme, la chirurgie esthétique, la chimie organique, l'ophtalmologie, etc, les groupes constitués pour ce type de formation comptent généralement peu d'apprenants, ce qui le rend très cher.

Or, le concepteur des programmes passe beaucoup de temps à analyser les besoins langagiers de son public, à collecter les informations sur les situations de communication prévisibles, à traiter les informations recueillies, à élaborer les cours, à préparer les matériaux pédagogiques nécessaires, à mener les activités d'enseignement et à évaluer le niveau des apprenants.

Toutes ces étapes préparatoires exigent beaucoup d'efforts et de temps de la part du concepteur pour travailler en définitive avec un nombre limité d'apprenants. Cette situation pousse la plupart des centres de langue à renoncer à proposer ce type de cours puisqu'ils sont par conséquent assez coûteux. Ces centres préfèrent assurer généralement des cours très demandés par un grand nombre d'apprenants comme par exemple le français des affaires ou le français d'hôtellerie et de tourisme.

3.8.5. La difficulté psychologique

Certains apprenants ne vivent pas les difficultés mentionnées ci-dessus, cependant ils rencontrent un autre obstacle. Ils peuvent avoir le temps et les moyens financiers pour suivre une formation, ils peuvent habiter près de lieu de l'enseignement, mais ils hésitent à reprendre leurs cours.

Cette situation est remarquée souvent chez les cadres d'entreprises ou les grands responsables des institutions universitaires ou économiques. Ayant abandonnée les études depuis certain temps, ils se posent les questions suivantes ; « puis-je suivre ces cours ? » ou ils se demandent encore ; « puis-je réussir ces cours ? » ou « suis-je capable de répondre aux questions de l'enseignant ? » ou enfin « suis-je en mesure d'affronter cette tranche de vie commune que constitue un cours ? ». Ce sentiment d'insécurité psychologique pousse souvent ce type d'apprenants à renoncer à suivre les cours, au détriment des avantages qu'ils peuvent en tirer.

Tout concepteur de programmes dans le domaine de l'hôtellerie devrait prendre en compte ces difficultés que les publics spécialisés affrontent. La prise de conscience de ces obstacles aide à trouver des solutions pour surmonter ces problèmes.

IV. L'analyse des besoins langagiers.**4.1 la notion des besoins langagiers.**

On désigne sous ce terme les ressources linguistiques nécessaires aux apprenants pour gérer avec succès des formes de communication dans lesquelles ils vont être impliqués à court ou à moyen terme. L'identification de ces besoins (et donc de ces situations de communication) s'effectue dans le cadre d'une démarche spécifique consistant à réunir les informations permettant de savoir quelles utilisations effectives vont être faites de la langue apprise et d'en tirer des contenus à enseigner de manière prioritaire.

Cette démarche est le point de départ obligé de l'élaboration des programmes de langues destinés à des apprenants comme les adultes, qui ne relèvent pas des formes scolaires d'enseignement. Elle est particulièrement stratégique pour les adultes migrants qui ont à affronter de manière pressante, dès leur arrivée et quotidiennement, les échanges dans une langue peu ou non connue.

Elle doit conduire à la création d'enseignement sur mesure, seul capables de répondre aux attentes de ces publics. Mais il importe de ne pas la réduire à une technique pour spécialistes, car on ne saurait définir les besoins en dehors des intéressés ou même à leur place.

Le besoin est une exigence née de la nature ou de la vie sociale. Si le besoin de manger et de boire relève des exigences de la nature humaine, celui de communiquer est imposé par la vie en société. Or, l'acte de communication exigeant la parole on parle alors de besoins langagiers. (ROBERT, Jean-Pierre, 2008).

4.2 Les besoins spécifiques ou besoins langagiers.

Plusieurs définitions ont été donné au concept besoin, telles que : « un écart entre une situation souhaité, désirée, idéale, et une situation actuelle, observée. »

En générale, les personnes qui ont des besoins à satisfaire se trouvent dans une situation instable et d'insécurité, c'est la situation de besoin. Cette situation est la différence entre deux autres situations, l'une est vécue et l'autre est de satisfaire.

Pour Richterich :

« L'expression « besoins langagiers » fait immédiatement référence à ce qui est directement nécessaire à un individu dans l'usage d'une langue étrangère pour communiquer dans les situations qui lui sont particulières ainsi qu'à ce qui lui manque à un moment donné pour cet usage et qu'il va combler par l'apprentissage ».

Les besoins langagiers sont donc, des savoir-faire langagiers, verbaux ou non verbaux, nécessaires pour l'apprenant afin qu'il puisse gérer, avec succès, une situation de communication dans laquelle il sera impliqué au cours de sa profession ou pendant son cursus.

Les besoins langagiers se caractérisent aussi par leur aspect évolutif. Ils s'évoluent même au cours du processus d'apprentissage selon Mangiante & Parpette (2004) : « L'analyse des besoins n'est pas une recherche achevée une fois pour toutes à partir d'un instant dans la démarche de conception de la formation, il est préférable de la considérer comme évolutive (...) ».

Le public du FOS est caractérisé par ses besoins langagiers spécifiques qui doivent-être les objectifs principaux de toute formation à mettre en place. Ainsi deux paramètres essentiels doivent être visés « *l'identification de l'objectif à atteindre et l'urgence de cet objectif* »

Autrement dit, l'urgence de la formation nécessite une sélection minutieuse des données. Par conséquent, l'enseignement doit être orienté prioritairement sur les situations de communications auxquelles seront confrontés les étudiants dans leur vie professionnelle.

Le besoin du français spécifique est un terme employé dans des domaines variés et dans cette recherche signifie le français de l'hôtellerie. Un étudiant en école hôtellerie a des besoins langagiers pour maîtriser un niveau d'expression orale ou écrite spécialisée dans son domaine. Ce domaine a sa propre vision de la communication, un lexique spécialisé, des formulations caractéristiques des actes de parole (ROBERT, Jean-Pierre, 2008).

4.3. L'analyse des besoins

L'analyse des besoins langagiers est née, comme nous l'avons déjà dit, dans les travaux du conseil de l'Europe en 1976, dans le *niveau seuil* par **COSTE** et ses collègues, dans *l'analyse de besoins langagiers d'adultes en milieu professionnel* par **PELFPENE** et en 1978, dans *l'identification des besoins des adultes apprenant une langue étrangère* par **RICHTERICH & CHANCEREL**.

L'analyse de besoins est la première étape du processus de la mise en œuvre d'un programme de formation d'une langue étrangère. Cette phase est destinée, essentiellement, aux apprenants. Le concepteur réunit toutes les informations qui lui permettent d'interpréter ce qui est nécessaire pour concevoir un cours de FOS_FOU. Cette conception doit répondre aux besoins et aux attentes du public concerné.

En effet, cette analyse permettra de savoir, quelles utilisations seront faites avec la langue apprise, dans quelles situations de communication, quel contenu à enseigner, dans quel contexte (lieu et temps), avec quelle méthode, quelle compétence visée, etc.

Selon J.P Cup l'analyse des besoins prend en considération :« (...) les demandes, les contraintes et les ressources, les objectifs, les contenus, les stratégies, les activités pédagogiques, l'évaluation et les interaction ».

Cette prise en considération permet de :« (...) fixer des objectifs réalistes et cohérents avec les contenus d'apprentissage, les stratégies et activités pédagogiques et les critères d'évaluation. ».

L'analyse des besoins langagiers est le point de départ obligé et indispensable pour la planification de tous les programmes d'enseignement spécifique. Ces programmes se caractérisent par l'urgence et la précision de ses objectifs, d'où vient l'importance d'avoir une démarche capable de déterminer et de préciser les contenus et les méthodes d'enseignement

selon les besoins d'un public hétérogène. « En effet, dans l'immense ensemble de données que constitue une langue, l'urgence de la formation nécessite une sélection sévère ». (Mangiante & Parpette 2004).

L'autre caractère de l'enseignement sur objectifs spécifiques, est la diversité du public. Ce caractère nécessite une analyse de leurs besoins et leurs objectifs. Ainsi, les travailleurs migrants trouvent des difficultés pendant leur adaptation linguistique dans leurs nouveaux milieux professionnels et culturels. De même, les professionnels et les spécialistes, qui cherchent à exercer leurs métiers et accomplir leurs activités professionnelles. Ainsi, les étudiants qui poursuivent leurs études dans les universités françaises ou francophones.

Ces publics adultes sont conscients de leurs besoins langagiers. Ils apprennent le français pour des raisons et des objectifs bien définis. « D'abord, ces publics apprennent du français et non pas le français ; ensuite, ils apprennent du français pour en faire un usage déterminé dans des contextes déterminés. » (Lehmann 1993).

Contrairement aux apprenants en milieu scolaire, qui apprennent une langue étrangère par obligation, les apprenants du FOS veulent apprendre *DU Français* pour des buts bien précis.

De ce fait, Richterich voit que l'enseignement d'une langue est étroitement lié au type de public auquel il s'adresse, il est donc indispensable de faire une description minutieuse du public visé.

Une autre raison qui rend l'analyse de besoins nécessaire et importante dans l'élaboration des cours de FOS, est la contrainte du temps. Le public, qu'il soit étudiant ou professionnels, a certainement des engagements de travail ou d'étude, n'a pas assez de temps pour suivre les cours de FOS. Alors ces cours doivent être réalisés dans un temps très limité.

D'après Mangiante & Parpette : « (...) dans la mesure où le temps de formation est étroitement compté, la professionnelle. »

Le concepteur règle le problème stratégie d'enseignement s'en trouve fortement modifiée. (...) il n'est plus question de traiter toutes sortes de sujets, de diversifier les compétences enseignées, mais au contraire d'orienter prioritairement _ voire exclusivement_ l'enseignement sur les situations de communication auxquelles sera confronté l'apprenant ultérieurement, dans son activité de l'insuffisance du temps par l'identification des situations de communication. Il détermine les besoins langagiers réels des apprenants pendant leur utilisation de la langue apprise. Selon Mangiante & Parpette :

« L'analyse de besoins (...) consiste à recenser les situations de communication dans lesquelles se trouvera ultérieurement l'apprenant et surtout à prendre connaissance des discours qui sont à l'œuvre dans ces situations ».

Selon Mangiante & Parpette, l'analyse de besoins comprend la détermination des situations de communication que l'apprenant affrontera pendant son cursus universitaire ou pendant l'accomplissement de ses activités professionnelles.

D'abord, le concepteur doit poser certaines questions telles que ; « A quelles utilisations du français l'apprenant sera-t-il confronté au moment de son activité professionnelle ou universitaire ? Avec qui parlera-t-il ? Sur quels sujets ? De quelle manière ? Que lira-t-il ? Qu'aura-t-il à écrire ? »

Puis, à partir les réponses de ces questions, il formule des hypothèses en se basant sur ses connaissances préalables sur le domaine étudié.

D'ailleurs pour formuler ces hypothèses, le concepteur doit imaginer les échanges qui peuvent avoir lieu dans les situations de communication visées. Imaginer une situation habituelle, qui fait partie de la vie quotidienne comme voyager, habiter dans un hôtel, etc., pour le français du tourisme, etc. est plus facile qu'une situation entre des spécialistes ou d'un domaine moins fréquenté, tel que la chimie, la mathématique, etc.

Ainsi, pour Mangiante & Parpette : « Quant aux discours que peuvent tenir des juristes sur telle ou telle question de droit, ou des agriculteurs en activité professionnelles, ils échappent largement aux prévisions d'un enseignant de français ».

Il arrive que le concepteur ne puisse pas sélectionner les situations de communication lors de l'analyse de besoins. C'est le cas des formations offertes. Ce type de formation n'est pas restreint à un public d'une seule spécialité. C'est pour cela, les besoins langagiers sont flous et moins identifiés par rapport aux besoins d'une formation demandée. Le concepteur ne peut pas envisager une analyse de besoins par le recensement des situations de communication et diversifie les sujets traités de façon à élargir l'offre.

Bref, l'analyse de besoins est une démarche pratique avec laquelle le concepteur peut évaluer les besoins et les compétences des individus participant à une formation linguistique.

4.4. Quant faut-il faire une analyse des besoins

Les besoins sont décrits comme évolutifs (Mangiante & Parpette). Cela veut dire qu'ils peuvent changer selon le moment et selon le lieu. L'identification des besoins langagiers doit donc se faire régulièrement pour prendre en compte les changements, suscités par l'acte même d'apprentissage ou par une interaction plus profonde de l'apprenant avec son environnement.

A titre d'exemple, il se peut qu'un apprenant n'ait pas e besoins au début de l'apprentissage mais au cours de son apprentissage ou d'un stage en entreprise, il rencontre des clients francophones par exemple. Le besoin de communiquer avec eux, qui n'existait pas au début de l'apprentissage est ainsi né. Compte tenu de la nature évolutive des besoins, l'analyse des besoins peut donc se faire avant le commencement de l'apprentissage, au début et pendant l'apprentissage.

Avant le commencement de l'apprentissage, l'analyse des besoins s'adresse aux commanditaires, aux personnes travaillant dans les situations ciblées par l'apprentissage ou aux apprenants eux-mêmes s'ils sont disponibles. Les besoins prévus avant l'apprentissage (élaborés avec l'institution demandeur) peuvent ne pas correspondre aux besoins recensés une fois les cours commencés (avec les apprenants) et devront être modifiés.

Dans le contexte de notre travail, non seulement il n'y a pas de commanditaire, mais l'apprentissage est déjà en cours. Nous ne sommes donc pas concernés par la phase d'analyse des besoins d'avant le commencement de l'apprentissage. Quant à l'analyse des besoins au terme de l'apprentissage, celle-ci ne serait pas très utile au public sortant car ces derniers ne pourront pas bénéficier de cet exercice. Pour les raisons élaborées ci-dessus, nous choisissons de nous concentrer sur l'analyse des besoins pendant d'apprentissage.

4.5 Types des besoins

Lehmann catégorise les besoins en deux ; besoins langagiers et besoins d'apprentissage. Les besoins d'apprentissage se réfèrent à , « L'ensemble de ce qu'il est nécessaire d'apprendre ou de savoir-faire pour apprendre efficacement à communiquer, notamment dans les situations cibles ».

Ils recouvrent les aspects socioculturels et les aspects psycho affectifs en plus des besoins langagiers. Les besoins langagiers quant à eux, se rapportent plus particulièrement aux aspects linguistiques de l'apprentissage des situations cibles.

Les besoins d'apprentissage se rapportent à la situation cible. Dans l'optique constructiviste, la situation désirable correspond aux finalités visées, c'est-à-dire les connaissances, habiletés et attitudes qu'un individu ou un groupe devrait posséder à la fin du programme. La situation actuelle pour sa part correspond aux finalités (connaissances, habiletés et attitudes) réellement acquises à la fin du programme. L'écart découvert entre les deux situations correspond aux besoins d'apprentissage. Les besoins d'apprentissage se rapportent à quoi enseigner-apprendre et sont donc centrés sur les contenus.

Les besoins d'intervention se réfèrent aux moyens, méthodes et ressources nécessaires pour atteindre les finalités visées. Dans un tel scénario, le besoin correspondrait à l'écart entre l'ensemble des moyens qu'un système d'apprentissage devrait utiliser et l'ensemble des moyens réellement utilisés par le système d'apprentissage.

Les besoins d'intervention correspondent à « comment » arriver aux finalités d'un système d'enseignement.

Le scénario des besoins d'apprentissage définit le problème tandis que celui des besoins d'intervention l'identifie, le développe et y applique une solution. Dans les deux cas, selon la perspective constructiviste, le besoin est vu comme l'écart existant entre la situation désirée et la situation réelle.

Les besoins d'apprentissage sont centrés sur les contenus et visent la situation cible. L'apprenant est donc exclu. Les besoins langagiers quant eux, se focalisent uniquement sur les aspects linguistiques de l'apprentissage, à l'exclusion des autres dimensions du système d'apprentissage. Les besoins d'interventions pour leur part se limitent aux moyens, sans prendre en compte les autres aspects de l'apprentissage.

Dans le cadre de ce travail, l'enseignement-apprentissage comme un système, c'est-à-dire composé de différentes parties interagissant entre eux, nous trouvons donc qu'une focalisation sur un seul, ou quelques aspects du système ne serait pas adéquate pour éclairer le problème de recherche que nous abordons langagiers sont identifiés sans prendre en compte les moyens nécessaires pour les satisfaire.

La théorie constructiviste sur laquelle nous nous appuyons postule que, l'apprentissage est le résultat de l'interaction entre le sujet et son environnement. L'environnement dans lequel se fait l'apprentissage en question est donc important. De même, nous trouvons que toute acception de besoin qui ne prend pas en compte les représentations de l'acteur principal, telle celle des besoins d'apprentissage ou des besoins d'intervention, est incompatible avec notre ancrage théorique.

Nous partageons donc la position selon laquelle les besoins langagiers sont indissociable des besoins d'apprentissage. En résumé, nous voyons les besoins comme couvrant toutes les dimensions du système d'enseignement-apprentissage y compris les aspects psychoaffectifs, socioculturels, langagiers et ceux liés à l'environnement.

V. Le lexique du FOS.

5.1. Définition du terme lexique.

Le lexique d'une langue est l'ensemble de ses mots (somme des vocabulaires utilisés), ou de façon plus précise en linguistique de ses lemmes. Les mots d'un lexique forment un tout, une sorte de système sémantique, qui évolue donc au fil du temps. Les rapports entre les mots, de forme et surtout de sens, ainsi qu'entre les sens d'un même mot, sont très divers.

Le dictionnaire de didactique des langues Cuq (2003) mentionne que : « Le lexique désigne l'ensemble des unités constituant le vocabulaire d'une langue, d'une communauté linguistique, d'un groupe social (profession, classe d'âge, milieu) ». (P.90).

5.2. Le rôle du lexique en FOS (le cas d'hôtellerie).

Etant donné que cette partie s'appuie sur l'étude de lexique dans le domaine de l'hôtellerie, il est pertinent de faire une brève distinction entre le lexique et le vocabulaire. Selon le *dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*, le terme *vocabulaire* désigne « l'ensemble des mots d'une langue » et le concept de *lexique* « l'ensemble des unités constituant le vocabulaire, d'une communauté linguistique, d'un groupe social ou d'un individu ».

Les auteurs précisent la différence entre les deux notions : « D'un point de vue linguistique, le vocabulaire renvoie au discours, alors que le lexique renvoie à la langue ».

Picoche (2011) définit le lexique comme un ensemble non-autonome, lié à la phonologie, la morphologie, la syntaxe et la sémantique.

C'est donc un ensemble de termes qui sont en rapport les uns avec les autres. Il peut s'agir d'une relation de sens (synonymie, antonymie, champ lexical, etc), de hiérarchie (hyperonymie), de forme (dérivation) et d'histoire (étymologie). Selon cette linguiste, il y a deux types de lexique ; un lexique général et un lexique spécialisé.

En ce qui concerne le rapport entre le lexique et le FLE, nous pouvons dire que le lexique n'a pas toujours bénéficié d'une place privilégiée dans le FLE. Jusqu'en 1950, les méthodes traditionnelles lui donnent une position privilégiée, mais la situation change dans les années 1960, période dans laquelle le lexique est laissé de côté jusqu'à la fin des années 1970. Ce n'est qu'au début de l'année 1975 que le conseil de l'Europe décide d'établir différentes listes de vocabulaire afin que les étudiants puissent les maîtriser.

L'approche communicative motive la création de ces listes étant donné que le vocabulaire est travaillé à plusieurs reprises dans des situations de communication concrètes. Ainsi, dans les années 80, a lieu une revalorisation du vocabulaire dans l'apprentissage du FLE, également due à l'influence de la sémantique et la psycholinguistique.

Cependant, malgré le caractère dynamique et évolutif du lexique, les ouvrages qui permettent l'apprentissage du vocabulaire sont encore rares, l'acquisition du lexique étant l'un des points les plus complexes dans le domaine du FLE.

Dans le domaine du FOS, plus concrètement dans le secteur de l'hôtellerie, les programmes de formation professionnelle s'intéressent à l'enseignement de la langue étrangère et, de façon plus précise, à l'enseignement lexical oral et écrit.

Selon Grossman et al. (2005), une activité possible pour l'acquisition du lexique pourrait être celle d'insérer des mots dans des dialogues qui abordent des situations communicatives professionnelles et sociales. Pour ce faire, différentes tâches pourraient être réalisées par les apprenants ; Faire décrire leurs tâches devant leur poste de travail, identifier les opérations, des Objets, les relations qui ne sont pas explicitées, en recueillir la terminologie.

Reprendre la description hors la présence de la chaîne, mettre la personne en situation de demander et de produire les termes spécifiques. Mettre en relation les autres systèmes sémiotiques (photos, schémas, icônes, codes couleurs, codes sécurité, codes machines, codes sociaux, codes professionnels) avec des mots et concepts véhiculés par le langage en situation. Reconstruire les discours en lecture, en production écrite.

Donner les moyens en lecture d'observer ces mots dans leurs réseaux lexicaux (listes, schémas, groupes nominaux, groupes verbaux, phrases contextualisées, etc.), par concentration d'énoncés, Observation des distributions, analyses et opérations logique (Grossman et Al,2005).

Comme nous pouvons le constater, l'étude du lexique joue un rôle fondamental dans le domaine du FOS. Toutes fois il convient d'aborder son enseignement-apprentissage en y intégrant la dimension culturelle. Binon et Verlinde (2004) parlent de « l'intégration de lexiculture » puisqu'un étudiant de FOS n'aurait ni l'intuition ni la culture d'un natif. Pour mener à bien un processus de communication, il ne suffit donc pas de connaître sa propre langue et son propre système, mais il est également essentiel de prendre en compte le contexte social. Le lexique aura alors la fonction de « permettre à l'apprenant de signifier son environnement, c'est-à-dire, le nommer, le décrire dans ses dimensions spatiales, fonctionnelles, téléiques, le raconter, l'évaluer, raisonner dessus ».

Binon et Verlinde parlent : « D'apprendre à apprendre le vocabulaire ».

. Cela consiste à savoir quels sont les mécanismes qui aident à l'apprentissage et à l'apprentissage et à la mémorisation du vocabulaire. Les auteurs parlent dans ce cas de

« réactivation du vocabulaire » comme étant une question « qualitative plutôt que quantitative », c'est-à-dire, qu'il sera plus facile, selon eux, de se souvenir et de mémoriser un mot qui a été travaillé dans un contexte donné (soit par la compréhension orale et écrite, soit par l'expression) que de répéter simplement un mot à plusieurs reprises. D'où l'importance donnée aux documents authentiques dans les cours de FOS. Or, l'apprentissage du lexique en lui-même ne suffit pas s'il n'est pas accompagné par d'autres apprentissages tout aussi important.

Selon Binon et Verlinde, il est nécessaire de familiariser les étudiants FOS avec les processus de formation des mots (dérivation et composition) les variations géolinguistiques et sociolinguistiques, les registres, les aspects pragmatiques et le sens des mots (connotatif et dénotatif).

En outre, le lexique est formé par des mots isolés, mais aussi par des unités polysémiques, c'est-à-dire, des termes reliés entre eux par diverses relations de sens. Cela signifie qu'il ne suffit pas d'apprendre de nouveaux mots, mais encore faut-il maîtriser l'utilisation des mots familiers dans différentes combinaisons.

5.3 Le lexique de l'hôtellerie.

Le lexique hôtelier ne cesse de s'élargir : la terminologie générale est déjà large, et nombre d'expressions sont facilement compréhensibles, même pour un non initié.

Exemple :

- Réceptionniste : la personne qui est à la réception.
- Standardiste : la personne qui s'occupe du standard.
- Gouvernante : elle est responsable de la propreté, l'ordre et l'apparence générale de l'hôtel.
- En haute saison (mai à octobre) = en saison.
- En basse saison (mi-novembre à mars) = hors saison.
- La taxe de séjour : certaines mairies ont mis en place une taxe de séjour qui doit être payée par les touristes fréquentant leur commune. L'hôtel facture la taxe de séjour à ses clients en vacances et la reverse ensuite à la commune. Le montant de la taxe de séjour varie selon chaque

établissement et dépend de son classement dans les catégories d'hébergement établies par le gouvernement.

- La conciergerie : est l'ensemble des services proposés par l'hôtel pour ses clients. La réservation d'une table dans un restaurant, la réservation d'un billet d'avion ou d'un taxi par exemple font parties des services de conciergerie. Dans les hôtels de luxe, le concierge est une personne qui gère une équipe de bagagiste, liftiers, voituriers, grooms. Dans les autres hôtels, les services sont plus restreints et gérés directement à la réception.

VI. La compréhension comme compétence à acquérir dans le domaine de l'hôtellerie.

6.1. Définition de la compréhension.

La compréhension c'est la capacité à construire, à partir des données d'un texte et des connaissances antérieures une représentation mentale cohérente de la situation évoquée par le texte.

Du point de vue psycholinguistique, on définit l'acte de compréhension comme une « Opération interactive dont les composantes principales sont le lecteur, le texte et le contexte, et dans lequel le lecteur crée du sens en interprétant le texte à partir de ses connaissances, de ses opinions personnelles et de son intention de lecture ».

L'apprenant du FOS, doit avoir des capacités et des compétences linguistiques qui l'aident à saisir le sens particulier du discours. C'est-à-dire si l'apprenant comprend un discours il a le pouvoir de l'expliquer correctement à son propre style.

6.2. La compréhension écrite.

La compréhension de documents écrits est liée à la lecture. Lire en langue maternelle revient à pratiquer pour son plaisir ou son travail des techniques de lecture, apprises le plus souvent à l'école. En FLE, la lecture vise plusieurs compétences :

- Une compétence de base qui vise à saisir l'information explicite de l'écrit.
- Une compétence intermédiaire, qui vise à reconstituer l'organisation explicite du document.
- Une compétence approfondie, qui vise à découvrir l'implicite d'un document écrit.

6.3. La compréhension lexicale.

Au passé, la didactique des langues étrangères mettait avant tout l'accent sur une simple augmentation du nombre des mots. Dans les années 1970, l'apprentissage-enseignement des langues étrangères était centré sur des aspects lexicaux, c'est-à-dire sur la constitution des vocabulaires spécialisés. La méthodologie la plus connue était VGOS (vocabulaire général d'orientation scientifique). Cette méthodologie se caractérisait par un répertoire de mots les plus employés.

Cependant, à présent la didactique met l'accent principalement sur les possibilités combinatoires d'un mot avec les autres mots et avec des éléments pragmatiques. La compétence lexicale n'est pas seulement la capacité d'identification d'un certain nombre de mots, mais la capacité à utiliser le vocabulaire d'une langue, le processus par lequel les apprenants acquièrent des informations sur un mot. La compétence lexicale se réfère au contexte d'utilisation du vocabulaire, la connaissance des caractéristiques de mot et l'organisation du lexique. La

connaissance d'un vaste répertoire lexicale permet de surmonter les lacunes par des périphrases et des expressions idiomatiques. Selon CUQ, il existe deux types de mots :

- Les mots fonctionnels qui effectuent un rôle dans la grammaire. Et
- Les mots lexicaux qui fournissent des informations.

Par ailleurs, les éléments lexicaux :

- Les expressions toutes faites et les locutions figées (les indicateurs des fonctions langagières, des métaphores, des procédés d'instance, des expressions figées, des collocations, etc).
- Les mots isolés.
- Les éléments grammaticaux : articles, quantificatifs, démonstratifs, pronoms, préposition, conjonctions, etc.

Comme a dit Challe : « La première compétence chez les spécialistes est lexicale ».

6.4. La compréhension du français d'hôtellerie.

Pour comprendre le français d'hôtellerie, il faut maîtriser un lexique spécialisé dit hôtelière. Les formations de ce domaine de l'hôtellerie permettent d'outiller le personnel avec un vocabulaire métier spécifique pour assurer les différentes tâches professionnelles, consolident les bases de la langue et améliorent ainsi la productivité. Ensuite l'apprentissage par la pratique, au contact d'un public francophone, permet d'améliorer le niveau de langue de façon significative.

Pour la compréhension du français d'hôtellerie, il est important de maîtriser la langue et le lexique et bien sûr avec quelques années d'expérience professionnelle, le personnel peut améliorer son français par la pratique quotidienne de la langue.

6.5. Support de la compréhension du français de l'hôtellerie.

Beaucoup d'outils et supports pour apprendre le français de l'hôtellerie pour les apprenants en formations dans le domaine de l'hôtellerie, bien sûr il y a une multitude de manuel spécialisé en français de l'hôtellerie qui leur apportent des connaissances linguistiques (grammaire, vocabulaire) mais aussi des compétences communicatives à l'oral et à l'écrit, aussi par exemple de communiquer avec des francophones, des revues spécialisées version papier ou numérique pour entraîner à la compréhension écrite et enrichir le vocabulaire, tous les documents écrits.....etc, tous ces supports c'est des moyens pour introduire les apprenants dans la langue de spécialité.

6.6. L'enseignement à l'hôtellerie.

Les apprenants de l'école supérieure d'hôtellerie suivent une formation d'élite autrement dit le FOS.

La majorité des apprenants ont un niveau moyen en langue française comme il a confirmé docteur Sebane (2011) que :« Le niveau linguistique des étudiants qui accèdent à l'université est tout juste moyen voir débutant A1 selon le Cadre Commun de Référence des langues (CECR) ». (P.376).

Ce niveau en langue française provoque un obstacle et ils rencontrent des problèmes et des difficultés chez les apprenants pendant leur apprentissage de la formation pour accéder vers les connaissances et les compétences requises pour répondre à leurs besoins langagiers en langue française.

6.7. Les exercices de la compréhension écrite.

Grâce à ces exercices l'apprenant va enrichir et améliorer son vocabulaire et d'acquérir de nouvelles compétences langagières.

Ces exercices toujours reliés à la lecture d'un texte de spécialité, où l'apprenant apprend le nouveau lexique et de bien maîtriser la langue.

Pour les apprenants de l'hôtellerie, les textes de spécialité en français sont beaucoup mieux pour avancer et répondre à leurs besoins langagiers.

VII. L'emploi du lexique pour l'assimilation.**7.1. L'utilisation du lexique spécialisé dans l'acquisition de la compréhension écrite. (cas de l'hôtellerie).**

Avant de nous concentrer sur l'acquisition du lexique à travers la compréhension écrite, il faut garder à l'esprit que tous les mots ne fournissent pas la même quantité d'informations. Cela signifie que nous avons besoin d'un contexte pour le comprendre, et que nous devons également prendre en compte les différentes expressions dans lesquelles ces mots peuvent être utilisés (Bentolila,2011). Par exemple, le mot *gourmand* peut être un adjectif ou un substantif et il peut avoir un sens ou l'autre selon le contexte, comme le montre le dictionnaire *Larousse* ; « qui aime manger en quantité les bonnes choses » ou « qui est avide, passionné de quelque chose » (*Larousse*).

En ce qui concerne la difficulté du vocabulaire et la complexité syntaxique des textes, si ceux-ci ne correspondent pas au niveau des apprenants, ils ne pourront pas en déduire le sens. La lecture peut donc éventuellement provoquer une perte de goût pour la connaissance des mots, au lieu d'être un bon outil d'apprentissage pour découvrir le vocabulaire. Ainsi, le fait

« D'acquérir des mots nouveaux par la lecture des textes exige que l'apprenant soit capable d'inférer le sens de ces mots, c'est-à-dire, d'en approcher le sens en s'appuyant sur le contexte plus ou moins large dans lequel ils sont utilisés » (Bentolila).

En général, seuls les étudiants ayant un vocabulaire large parviennent à découvrir par inférence le sens d'un mot peu ou pas du tout connu. Selon Bentolila le problème se pose lorsque l'enseignant décide de n'utiliser que des activités de lecture pour enrichir le vocabulaire des étudiants, créant une distance entre les apprenants ayant un vocabulaire réduit et ceux ayant un vocabulaire élargi. Ainsi, en plus de l'utilisation du contexte, d'autres stratégies peuvent être mises à profit pour obtenir les sens de mots inconnus. Parmi celles-ci, soulignons l'appui sur la morphologie. La plupart des mots existants en français se caractérisent par leur complexité morphologique, c'est-à-dire qu'ils sont formés d'une base et d'un ou de plusieurs affixes qui sont les préfixes et les suffixes (Crinon,2011). Un bon exemple est le verbe *manger* qui fait partie du vocabulaire général mais aussi d'un vocabulaire qui relève du domaine de la gastronomie. Après l'ajout d'un préfixe et d'un suffixe, le verbe peut devenir un adjectif, comme *immangeable*. L'enseignement du vocabulaire à partir de sa forme aide à la mémorisation de l'apprenant, puisque l'étudiant aura acquis préalablement le sens du verbe *manger* et qu'il pourra, en conséquence, inférer le sens de ses dérivés.

Crinon (2011) fournit quelques recommandations pour faciliter l'acquisition du lexique, comme ;

- Encourager l'apprenant à utiliser ses connaissances en morphologie pour qu'il puisse faire des hypothèses en associant le sens de mots inconnus avec les mots de la même famille lexicale.
- Utiliser le contexte pour rapprocher l'apprenant du sens d'un nouveau mot.
- Multiplier les lectures en alternant différents textes.
- Fournir une aide spécifique comme, par exemple, des notes en marge plutôt que des notes sur bas de page.

Selon lui, l'utilisation des dictionnaires doit être faite avec prudence, c'est-à-dire qu'il ne faut pas chercher chaque mot inconnu dans le dictionnaire, mais plutôt commencer par chercher des indices dans le texte afin de comprendre le sens général d'un énoncé.

En résumé, pour acquérir le lexique par la compréhension écrite, il est convenu d'utiliser le contexte, la morphologie et diverses lectures. Quant à nous, nous avons sélectionné le contexte et nous proposons d'y ajouter l'image, afin de voir dans quelle mesure ces deux stratégies favorisent l'acquisition du lexique dans le domaine de l'hôtellerie.

7.2. L'utilisation du lexique dans l'acquisition de la compréhension orale. (cas de l'hôtellerie).

En ce qui concerne la compréhension orale, elle se distingue de l'écrit par son caractère éphémère. La difficulté réside dans le fait que, la plupart du temps, il est impossible d'obtenir une répétition du locuteur, comme dans une information diffusée à travers la télévision. Les documents utilisés en cours sont authentiques, c'est-à-dire qu'ils situent l'apprenant face à des situations réelles dès le début du cours. Le FOS prône l'utilisation de ce type de document, puisque s'établit une prise de contact avec la langue cible de manière immédiate. Ainsi, une bonne compréhension orale implique, « La reconnaissance de la signification d'un discours ou d'une phrase et l'identification communicative » (Alrabaldi,2011).

Pour aborder le lexique à travers la compréhension orale, Alrabaldi (2011) propose de développer deux aptitudes ; la perception auditive et l'écoute. Pour un apprenant débutant, la perception auditive est considérée comme une des difficultés existantes pour accéder au sens du mot. Cependant, cette habileté s'améliorera tout au long de l'apprentissage jusqu'à la maîtrise complète du système phonologique de la langue étrangère apprise. L'écoute occupe également une place importante dans l'apprentissage du FLE-FOS. Selon Alrabaldi, elle se distingue de la perception auditive par son caractère volontaire. Afin d'aider les apprenants à préparer l'écoute, il est recommandé de débattre au préalable sur les différents thèmes en rapport avec le texte. De même, il est indispensable que les discours soient variés afin de que l'apprenant devienne autonome.

Tagliante propose quant à elle deux étapes :« Le repérage de la situation » et « le repérage des mots, l'observation de l'organisation du discours ».

La première étape consiste à proposer des questions posées par l'enseignant afin de clarifier certains éléments rébarbatifs que les apprenants auront identifiés, ce qui permet de mieux comprendre le document à travailler. Dans la deuxième étape, l'objectif est de faire une série d'hypothèses en encourageant les apprenants un utilisateur du français. Il convient donc

que les apprenants s'impliquent le plus possible dans les activités langagières en recréant autant que possible le contexte naturel. Enfin, il faut également souligner que la compréhension orale n'est pas caractérisée par un processus linéaire, c'est-à-dire qu'il suffit de comprendre le message de façon globale en tenant compte du contexte dans lequel il apparaît et de sa situation d'énonciation (Ferroukhi,2009).

7.3. Vers quelle approche de la grammaire en français pour l'hôtellerie ?

Etant donné l'objectif central des langues de spécialité, créer les conditions favorables à leur acquisition graduelle par les apprenants plutôt que d'enseigner la grammaire explicitement s'avère souhaitable. La question qui se pose donc est de savoir comment favoriser l'acquisition ou stimuler le potentiel d'acquisition des langues que chaque apprenant possède inconsciemment.

En empruntant à la perspective actionnelle et à l'approche communicative, nous pouvons toujours partir des tâches que l'apprenant devra accomplir, utiliser le discours ou les documents réellement produits sur le terrain comme source d'inspiration et, grâce à ces documents, faire réfléchir les apprenants s'agissant des outils linguistiques dont ils auront besoin dans le cadre de leur travail à venir. Après avoir repéré ces outils ou expressions, ils les réutilisent dans leurs propres productions orales comme écrites. Les discours pour inspiration pourraient prendre la forme de dialogue, de programmes, de menus, etc. Cela permettrait à l'apprenant d'acquérir les savoirs langagiers tels qu'ils sont utilisés dans la communication en situation de travail. Les apprenants peuvent ensuite être invités à préparer et à présenter des tâches, en groupe ou individuellement, sous la forme de jeux de rôle, de simulations, d'exposés, etc.

Par la suite, des corrections de la langue peuvent intervenir suite aux rétroactions des apprenants. Sur ce point, la proposition de Krashen (1982) s'avère utile pour choisir ce qu'il faut corriger. La correction peut se focaliser sur des erreurs « globales », qui gênent la communication ou entravent l'intelligibilité d'un message. On peut aussi corriger les erreurs les plus stigmatisées, car celles-ci peuvent avoir une incidence sur la confiance de l'apprenant et, enfin, elle peut se focaliser sur les erreurs les plus fréquentes.

Alors, il convient de dire que des acceptations différentes de la notion de grammaire ont fait ressortir le constat qu'il existe une grammaire intériorisée permettant à chacun de reconnaître la grammaire d'un énoncé dans la langue à laquelle il s'intéresse sans en connaître les règles.

Le regard sur les différentes approches de la grammaire permet de terminer en disant qu'il est possible d'acquérir des structures linguistiques sans un apprentissage systématique et qu'un tel apprentissage ne facilite pas nécessairement leur acquisition. Un arrêt sur les approches communicatives et actionnelles qui sont aujourd'hui largement acceptées comme approches de référence pour l'enseignement des langues nous amène à conclure que créer un environnement propice à une acquisition progressive de la grammaire par l'apprenant en français pour l'hôtellerie semble plus approprié que de l'enseigner explicitement.

Cela tient particulièrement à l'objectif principal poursuivi par les langues de spécialité ; doter l'apprenant de compétences spécifiques pour le rendre opérationnel sur le lieu de travail visé.

7.4. Le discours sur l'articulation langue-culture.

Comme l'enseignement d'une culture étrangère est interdépendant de celui de la langue étrangère, l'axiome selon lequel langue et culture impliquent une relation d'appartenance réciproque peut se vérifier aisément.

Selon Lévi-Strauss, cette relation peut être étudiée sous trois points de vue : « Une langue peut être considérée, soit comme un produit de la culture ordinaire dans laquelle elle est en usage, soit comme une partie de cette culture, soit comme condition de celle-ci. ».

Effectivement, une langue est en elle-même un produit culturel. Elle naît et évolue grâce à un groupe social qui la reconnaît, l'utilise et continue à la transmettre. La langue est une partie de la culture, car les individus se servent de la langue pour codifier et caractériser les

composantes culturelles de leur société. La langue est aussi un objet culturel essentiel dont de nombreuses institutions assurent sa diffusion dans le monde entier. Elle est en outre une pratique sociale au moyen de laquelle la culture s'exprime et se transmet, car c'est à travers la langue que nous étudions et pensons une culture.

Sur le plan sociolinguistique, la langue permet à tout individu d'affirmer son appartenance sociale. La langue et ses variations linguistiques l'autorisent à faire des choix lexicaux et discursifs dans le but de manifester son adhésion à certaines normes, valeurs ou, au contraire, à s'en éloigner.

La langue nous confère également la possibilité d'affirmer notre identité culturelle par l'utilisation de dialectes ou de langues régionales. Elle reflète aussi une certaine vision du monde. Au XIXe siècle l'anthropologue allemand Von Humboldt affirmait que chaque langue transmettait une façon spécifique de voir le monde. Plus tard, les ethno-linguistes Sapir et Whorf introduisirent la notion de *vision du monde*. Pour ces scientifiques, la vision du monde est caractérisée par les représentations qu'un groupe culturel perçoit dans le monde réel qui l'entoure. Ainsi, une même réalité est interprétée de manière différente par des groupes culturels distincts.

La langue et la culture sont aussi interdépendantes sur le plan lexical. C'est ce que nous constatons si nous recherchons la portée culturelle que les mots ont dans une langue. Galisson (1988) précise que les mots sont porteurs d'une « Charge culturelle partagée ». Il s'agit de valeurs propres à chaque langue issue de la culture de référence. En France, le mot « toussaint », par exemple, évoque « cimetière » et « chrysanthème ».

Un certain nombre de mots ont une signification historique profonde. Ils nous permettent de comprendre et d'interpréter certaines constances ou certains faits culturels qui ont existé dans le passé et qui ont aujourd'hui disparu. Ils témoignent aussi de faits de société actuels. C'est le cas des néologismes. Les termes de « nouveau pauvre », « SDF », par exemple, que nous devons différencier de « clochard », ne nous apportent aucune information sur le plan

linguistique ; nous devons y ajouter une explication d'ordre social, celle de la situation socioprofessionnelle en France, pour appréhender leur portée et leur signification culturelle.

Il existe également des mots qui évoluent en même temps que le contexte social et culturel. Le « travail », par exemple, alors qu'il a été longtemps synonyme d'effort, de moyen de vivre et de survivre, tend de plus en plus à désigner aujourd'hui la reconnaissance sociale.

La langue incarne et dévoile l'ensemble des valeurs, des significations et des manifestations d'une culture qu'elle désigne par un ensemble de vocables. Elle ne peut jamais s'employer vide de sens. Elle constitue donc le moyen d'accès à la culture à travers lequel toute une culture se manifeste.

Ces quelques exemples constituent une des raisons pour lesquelles une majorité de personnes concernées par l'enseignement des langues s'accorde à dire que l'objectif prioritaire de l'enseignement des langues est la découverte d'autres horizons culturels. Si la culture est dans la langue et si la langue est le reflet de la culture, nous saisissons mieux l'importance du binôme langue-culture maternelle et langue-culture étrangère. Mais il reste encore à découvrir dans quelles mesures cet enseignement conjoint de la langue et de la culture est vérifiable, réalisable et indispensable sur le plan didactique. Ici encore, tout dépend des choix didactiques et méthodologiques retenus, plus exactement, de la place accordée à l'objectif *langue* et à l'objectif *culture* dans l'enseignement des langues.

7.5. Les besoins culturels.

Pour savoir communiquer en langue étrangère, il ne suffit pas de connaître ses règles grammaticales uniquement, mais il faut apprendre les règles qui permettent l'utilisation de cette langue ; quelles formes linguistiques ? Dans quelles situations ? Avec qui ?

En outre, pour avoir réussi une communication entre des interlocuteurs qui ont des cultures complètement différentes, il est nécessaire que chacun comprend la culture de l'autre, car communiquer est avant tout comprendre la culture de son interlocuteur.

Alors, un public qui veut apprendre une langue étrangère (le français dans notre cas), pour une telle ou telle raison, n'a pas seulement des besoins langagiers mais aussi d'autres besoins nommés des besoins culturels, nous indiquons surtout sous qui vont s'installer dans un autre pays (francophone) où ils se trouveront sans doute, en contact avec une nouvelle société qui a sa propre culture.

Selon Robert :

« En FLE, dans le cadre de cours sur objectif spécifique que proposent ponctuellement universités et instituts, il en va autrement, et c'est souvent à l'enseignant de conduire sa propre enquête auprès des publics intéressés pour cerner leurs besoins non seulement langagiers mais aussi culturels (...) ».

Les besoins culturels sont ce que nous devons savoir sur les membres d'une communauté ; leurs comportements, leurs habitudes, leurs modes de vie, etc. cette dimension interculturelle a certainement un rapport avec les éléments langagiers, ils sont inséparables l'une de l'autre.

D'ailleurs, la négligence de la dimension culturelle des situations de communication rend la formation incomplète et peut mener à des problèmes d'incompréhension, surtout lorsque les apprenants rencontrent leurs collègues natifs. Cette négligence peut causer chez les immigrés, ce que Kalervo Oberg a appelé « le choc culturel » ; c'est une situation de conflit dans laquelle l'individu se trouvera devant une nouvelle culture qui doit l'accepter, malgré sa différence avec la sienne, afin de s'adapter dans un nouveau milieu inconnu.

Prenons l'exemple précédent ; d'un étudiant qui vient de s'installer en France pour terminer ses études, il aura certainement un contact avec l'administration de l'université pour

écrire la demande d'inscription, demander l'emploi du temps, les horaires d'ouverture, etc. Il va aussi être en contact avec les locuteurs natifs dans sa vie quotidienne.

Les besoins culturels ont : « Un rôle important dans l'organisation des institutions et dans les relations entre les individus, tant sur le plan comportemental que langagier ».

(Mangiante & Parpette).

En effet, ils sont associés aux besoins langagiers, et partagent la même importance.

Ainsi un apprenant qui comprend ses cours, et écrit d'une façon correcte, peut avoir des malentendus avec ses enseignants et ses collègues car il ne sait pas communiquer.

Conclusion partielle.

Dans ce chapitre, nous avons parlé de tout ce qui concerne le français sur objectifs spécifiques en manière générale et l'enseignement, apprentissage du français dans le domaine de l'hôtellerie particulièrement, dans lequel nous avons présenté les concepts fondamentaux selon les théoriciens du domaine.

La recherche documentaire de cette étape nous a permis de découvrir le monde du FOS en didactique des langues.

Chapitre II

Interprétation et analyses des données.

Introduction partielle.

Dans ce chapitre qui est consacré à une étude descriptive et puis analytique, nous allons faire une analyse sur l'enseignement de la langue française dans le domaine de l'hôtellerie et les compétences souhaitées et les difficultés rencontrés chez les apprenants.

J'ai aussi proposé un questionnaire adressé aux apprenants.

Et à la fin nous analyserons les réponses recueillies avec un commentaire pour chacun.

1.1 Le questionnaire.

Le questionnaire est un outil de collecte de données, constitué d'une série de questions enchainées. Selon BERTHIER Nicole, cet outil est tout d'abord, un instrument de mesure qui devra être uniformisé ou standardisé, et cela veut dire que le questionnaire placera tous les sujets dans la même situation, pour faire des comparaisons entre les groupes des répondants. Un sujet uni pour toutes les questions.

Selon le dictionnaire LAROUSSE c'est une demande fait pour obtenir une information, vérifier des connaissances, répondre aux questions des enquêteurs.

1.2 Présentation du questionnaire.

Dans le but de mieux analyser à fond notre recherche, j'ai entamé un questionnaire destiné à 10 apprenants de l'école supérieur d'hôtellerie ESHRA de la ville d'Oran.

Durant ce travail de terrain que les hypothèses seront mises à l'épreuve et évaluées, les résultats de cette évaluation sont pris de la confirmation ou l'information de chacun d'elles.

1.3 Le corpus.

L'école supérieure d'hôtellerie d'Oran est un établissement d'enseignement agréé par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique et certifié par l'école hôtellerie, qui propose une formation d'élite dans le domaine de l'hôtellerie.

Un emplacement idéal étant donné que cette partie de la ville est gorgée d'hôtels 4 et 5 étoiles, déjà réceptionnés, ou en chantier.

On peut citer, en plus du Méridien, le Sheraton, le four point et l'hôtel Ibis. Cela dit quand on pénètre à l'intérieur de l'ESHRA, on a tout l'impression d'être dans un hôtel du même acabit que ces établissements de luxe, tant sa conception a été pensée de la même manière.

Au premier étage, il y a les chambres des étudiants, puis aux étages au-dessus là où les cours sont dispensés, de nombreuses salles aménagées, notamment pour les exercices pratiques. Il y a également un espace de repos, ainsi qu'un autre à l'extérieur dédié aux activités physiques..... Etc.

1.4 L'objectif du questionnaire.

Notre travail de recherche est visé de mettre l'intonation sur l'importance de l'enseignement et l'apprentissage de la langue française dans le domaine de l'hôtellerie et les représentations par les apprenants de l'école d'ESHRA.

Le but de notre questionnaire que nous avons raffiné, nous visons de connaître l'importance de la langue française dans le domaine de l'hôtellerie et obstacles qui empêchent les apprenants à apprendre la langue française avec ses différents types de difficultés et de mettre l'accent sur les différents types de besoins langagiers, culturels..... pour la bien maîtriser.

1.5 Description du questionnaire.

Notre questionnaire contient 16 questions, (avec 5 questions et 11 questions essentielles).

Ce questionnaire est destiné aux apprenants de première année en spécialité d'hôtellerie.

Le questionnaire.**1-Vous êtes ;**

- Une fille
- Un garçon
- Age

2-Quelle est la langue parlée avec vos parents ?

- Arabe dialectale
- Tamazight
- Française

3-Quelle votre première langue étrangère ?.....**4- Connaissez-vous d'autres langues ?.....**

Si, oui lesquelles ?.....

5- Combien d'heures étudiez-vous le français par semaine ?.....

6- Trouvez-vous que le volume horaire suffisant pour répondre à vos besoins langagiers ?.....

7- Comment vous trouvez la séance de la langue française ?.....

8- Utilisez-vous le français dans votre vie quotidienne ?

- Oui
- Non

Si votre réponse à la question était par « oui » dans quelle situation et avec qui ?.....

9- Estimez-vous votre niveau en langue française ;

- Faible
- Moyen
- Avancé

10- Avez-vous des problèmes en langue française ?

- Oui
- Non

Si vous avez des difficultés est ce qu'elles sont au niveau de ;

- La grammaire
- L'orthographe
- La syntaxe
- Le lexique
- Autres

11- Comment jugez-vous l'orthographe française ?

- Difficile et intéressante
- Difficile et inutile
- Facile et intéressante
- Facile et inutile

12- Est-ce-que vous comprenez le nouveau lexique utilisé dans votre spécialité ?

- Oui
- Non

Si c'est le cas utilisez-vous ;

- Un dictionnaire de la spécialité
- Un dictionnaire en langue français
- Un dictionnaire français arabe
- Solliciter les connaissances d'un ami

13- Considérez-vous que l'utilisation du français dans votre apprentissage comme un obstacle dans l'accès vers les connaissances de la discipline ?

- Oui
- Non

Si oui, les difficultés linguistiques se font ressentir beaucoup plus ;

- A l'oral
- A l'écrit
- Les deux

14- Quelle est la méthode d'enseignement utilisé par vous enseignant ?

- Dictée
- Explication orale
- Polycopié

Citez la méthode qui vous arrange le plus et dites pourquoi ?

.....
.....

15- Fournissez-vous des efforts personnels pour remédier vos lacunes ?

.....

1.6. Analyse de questionnaire.

Après la réalisation du questionnaire, nous avons essayé d'analyser les vingt et un réponses des apprenants.

Pour analyser ces vingt et un réponses, nous avons suivi les étapes suivantes ;

Premièrement, nous avons analysé toutes les réponses des apprenants et nous avons calculé le pourcentage de chaque question.

Après nous avons construire des tableaux après une étude statistique des réponses.

Nous avons aussi dessiné des graphiques après une étude approfondie des statistiques et des informations des tableaux.

Nous avons essayé de faire un petit commentaire à chaque question après la lecture des tableaux précédent et des graphiques.

Pour analyser chaque commentaire, nous avons suivi la méthode suivante

- Analyser le pourcentage des réponses.
- Citer les objectifs de chaque question.
- Faire un petit commentaire sur le questionnaire.

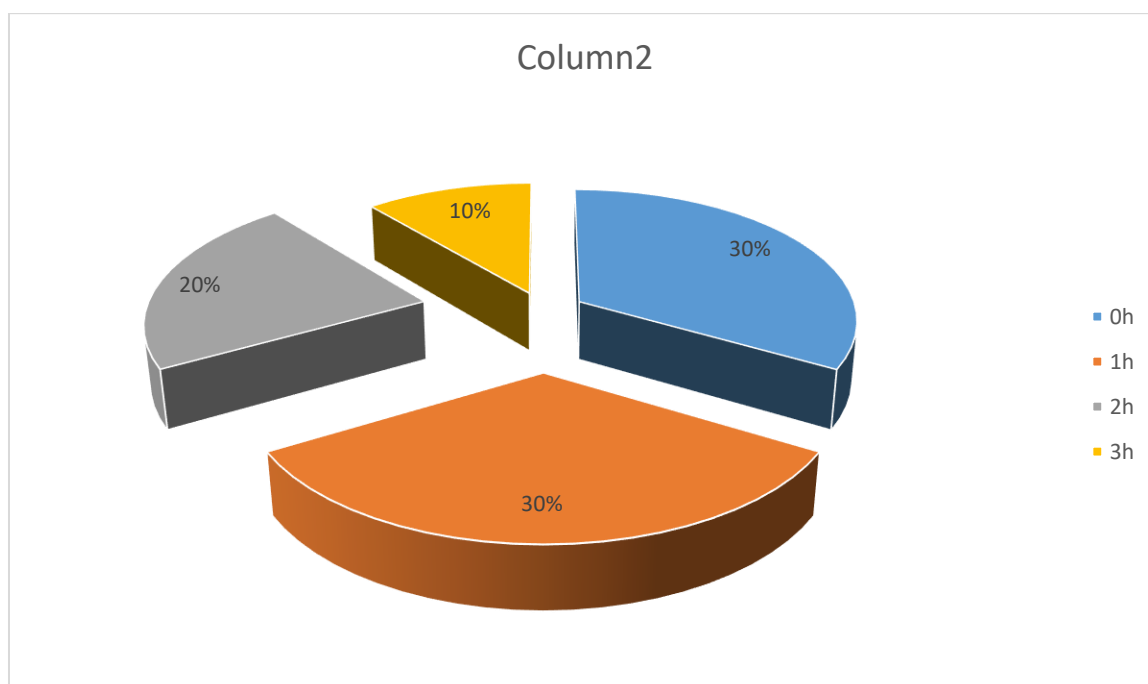
Question 1

- Combien d’heures étudiez-vous le français par semaine ?

- 0h
- 1h
- 2h
- 3h

| Réponses | Nombres | Pourcentage |
|----------|---------|-------------|
| 0h | 3 | 30% |
| 1h | 3 | 30% |
| 2h | 2 | 20% |
| 3h | 1 | 10% |

Tableau 1 : Durée d’apprentissage du français par semaine.



Graphique 1 : Le taux d’étude du français par semaine.

Commentaire

D'après les différentes réponses des apprenants interrogés, nous avons constaté que le volume horaire ne dépasse pas 4 heures par semaine dans le domaine de l'hôtellerie, contrairement à certains apprenants qui ne l'étudient pas du tout dans leur niveau d'un taux de 30%.

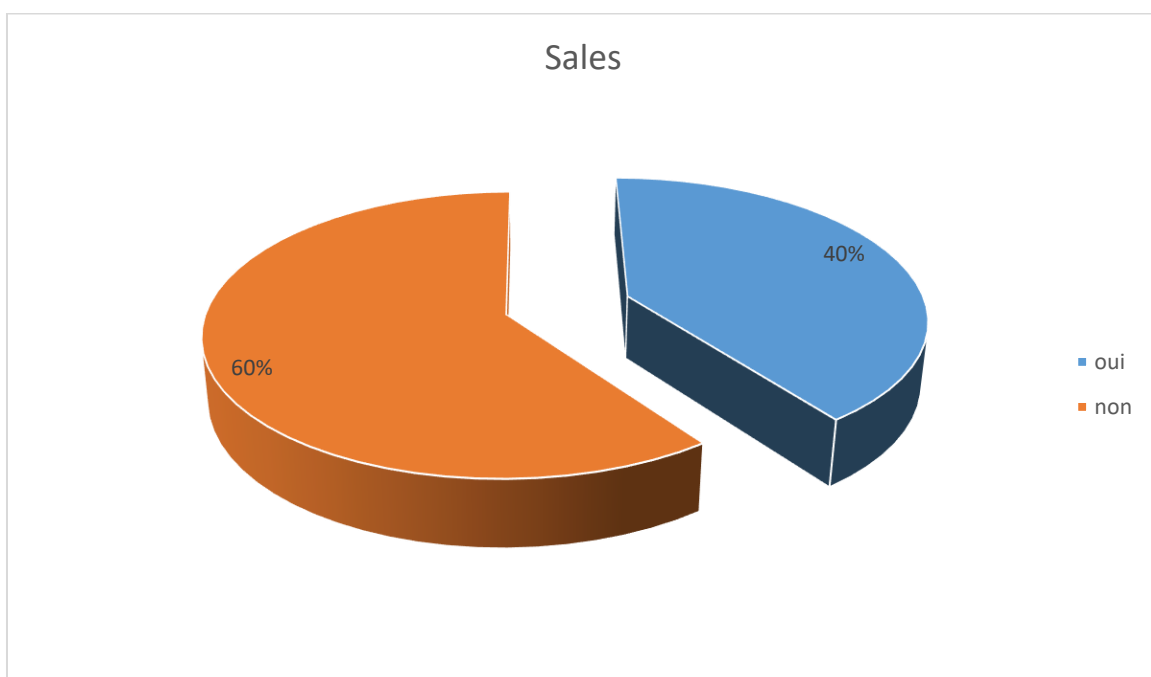
L'objectif de cette question est pour savoir le volume horaire de la séance du français par semaine.

J'ai remarqué que le volume horaire de la séance de la langue française dans le domaine de l'hôtellerie très peu d'heures et cela ne peut pas être suffisant pour certains apprenants.

Question 2

Trouvez-vous que le volume horaire suffisant pour répondre à vos besoins langagiers ?

- Oui 40%
- Non 60%



Graphique 2 : Le pourcentage du volume horaire du français.

Commentaire

A travers les résultats présentés dans le graphique nous avons remarqué la majorité des apprenants affirment que le volume horaire de la séance de la langue française ne suffit pas pour répondre à leur besoins langagiers d'un taux de 60% par rapport aux autres apprenants qu'ils voient que le volume horaire suffit pour répondre à leur besoins d'un taux de 40%.

L'objectif de cette question pour connaître si le volume horaire est suffisante pour répondre à leurs besoins langagiers dans le domaine de l'hôtellerie.

J'ai constaté que le volume horaire de la séance de la langue française ne suffit pas pour développer leurs compétences et de répondre à leurs besoins langagiers il est préférable de dépasser au maximum 6h par semaine.

Question 3

Comment vous trouvez la séance de la langue française ?

.....

Commentaire

Dans l'analyse de cette question, il y a des apprenants trouvent que la séance de la langue française dans leur spécialité, elle est très intéressante, normal, facile, et superbe, contrairement à la minorité disent qu'elle est ennuyeuse.

L'objectif de cette question, comment les apprenants trouver la séance de la langue française de connaître leurs opinions.

J'ai constaté qu'il y a des apprenants veulent étudier le français de leur programme pour enrichissent leurs besoins langagiers.

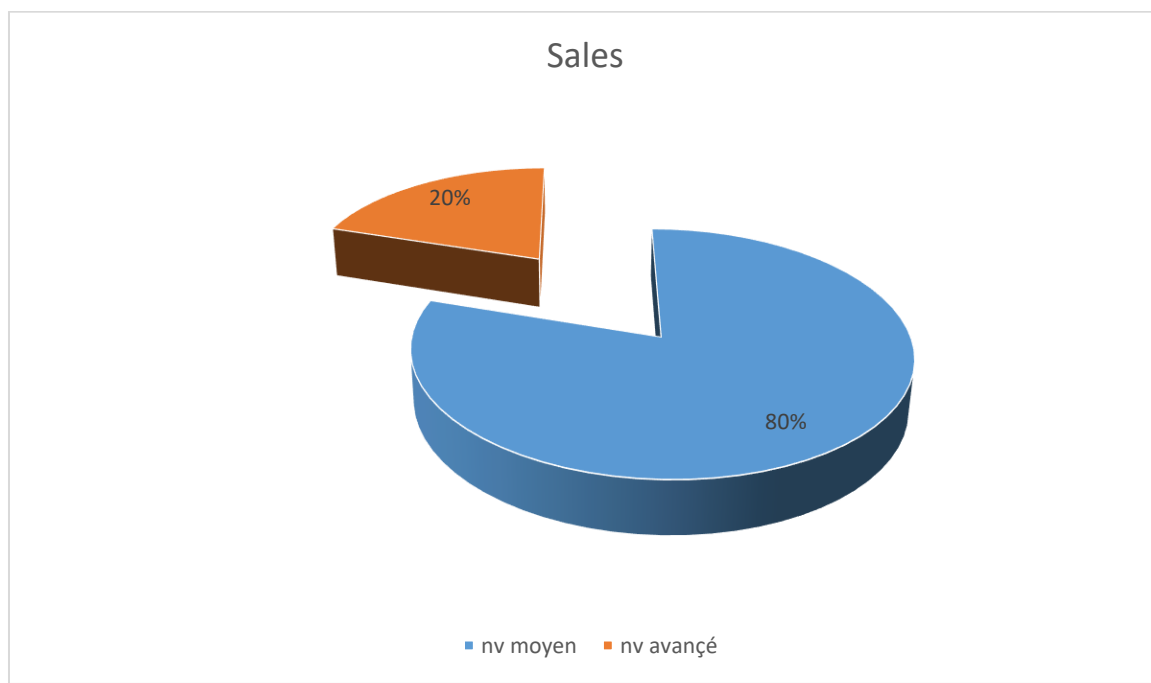
Question 4

Estimez-vous votre niveau en langue française ;

- Faible
- Moyen
- Avancé

80% niveau moyen

20% niveau avancé



Graphique 3 : Le pourcentage des niveaux de français chez les apprenants.

Commentaire

Les réponses des apprenants sont différentes, la majorité des apprenants ont un niveau moyen en langue française d'un taux de 80% et que la minorité des apprenants ont un niveau avancé d'un taux de 20%.

L'objectif de cette question de savoir le niveau de langue française chez les apprenants dans le domaine de l'hôtellerie.

A partir des réponses obtenues, j'ai constaté que les apprenants n'ont pas un niveau avancé c'est-à-dire ils ont besoin de plus des compétences et d'avoir un niveau pour être pleinement opérationnel en langue française.

Question 5

Avez-vous des problèmes en langue française ?

- Oui
- Non

Si vous avez des difficultés est ce qu'elles sont au niveau de ;

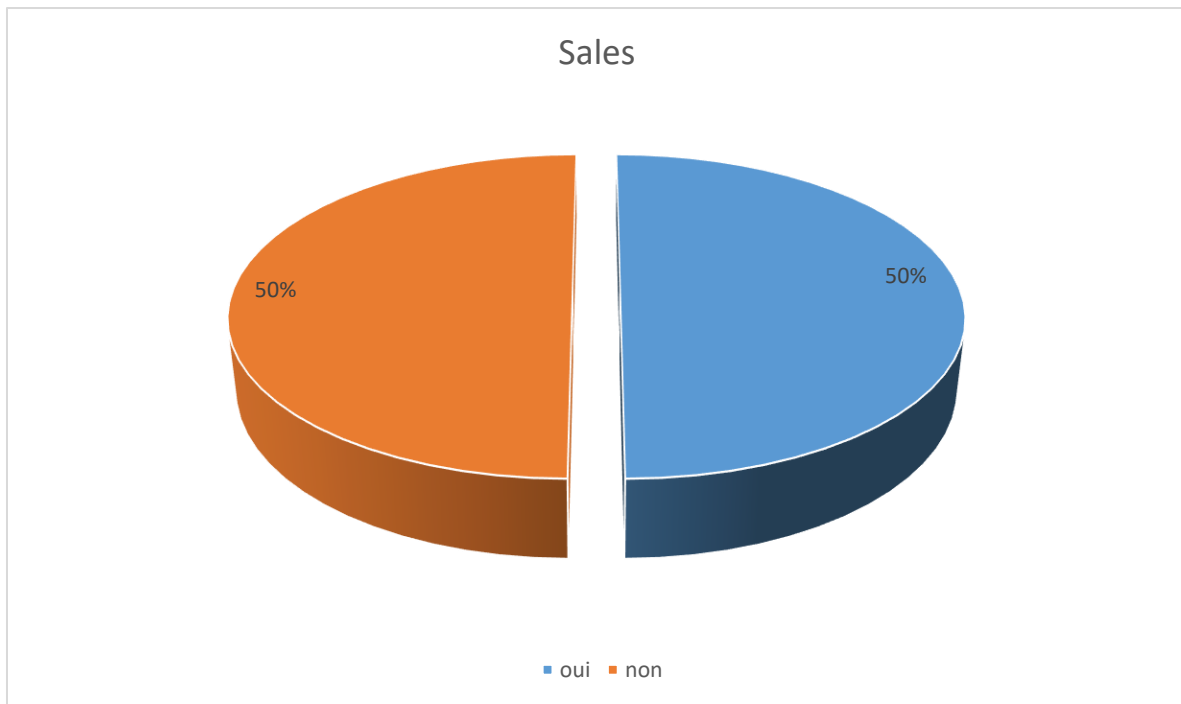
- La grammaire
- L'orthographe
- La syntaxe
- Le lexique
- Autres

| Réponses | Nombres | Pourcentage |
|----------|---------|-------------|
| Oui | 5 | 50% |
| Non | 5 | 50% |

Tableau 2 : Les problèmes en langue française.

| Types de difficultés | Grammaire | Orthographe | Syntaxe | Lexique | Autres |
|----------------------|--------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| Nombres | 3 apprenants | 1 apprenant | 1 apprenant | 3 apprenants | 1 apprenant |

Tableau 3 : Les types de difficultés.



Graphique 4 : Le taux des difficultés à plusieurs niveaux en langue française.

Commentaire

50% des apprenants affirment qu'ils ont des problèmes en langue française dans le domaine de l'hôtellerie, par rapport à la deuxième moitié qui ne trouvent pas des problèmes et des difficultés en elle.

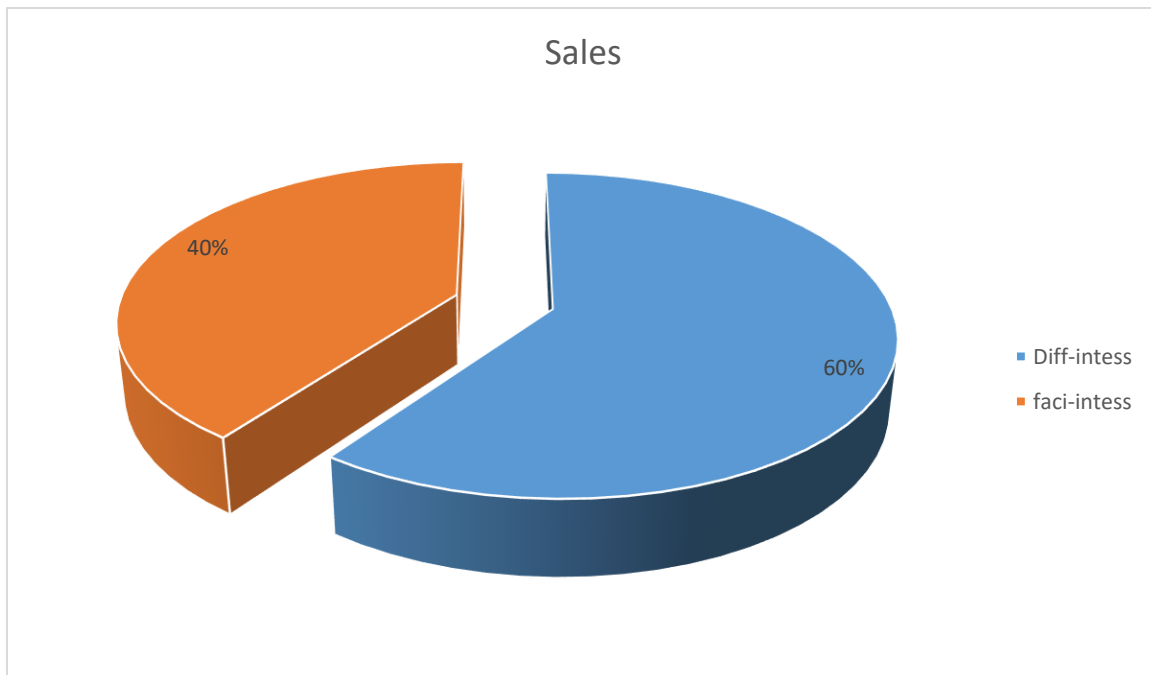
L'objectif de cette question, d'analyser les problèmes rencontrés chez les apprenants en langue française, et de quel type de difficultés souffrent-ils.

D'après mon analyse, j'ai constaté que les apprenants ont beaucoup plus des difficultés au niveau de la grammaire et du lexique par rapport à l'orthographe, la syntaxe, et les autres types de difficultés, je trouve que la moitié des apprenants, ils faut qu'ils fournissent des efforts pour remédier leurs lacunes soit personnels, soit avec l'aide de leurs professeurs.

Question 6

Comment juger-vous l'orthographe française ?

- Difficile et intéressante
- Difficile et inutile
- Facile et intéressante
- Facile et inutile



Graphique 5 : Le pourcentage d'opinions des étudiants sur l'orthographe française.

60% difficile et intéressante.

40% facile et intéressante.

Commentaire

D'après les différentes réponses, ce n'était à que deux, il y'a des apprenants disent que l'orthographe française qu'elle est difficile et intéressante d'un taux de 60% et d'autres trouvent qu'elle est facile et intéressante d'un taux de 40%.

L'objectif de cette question, de juger l'orthographe française chez les apprenants en spécialité hôtelière.

A partir des réponses, j'ai constaté que l'orthographe française utile et intéressante soit facile ou difficile parce que elle a un impact positif dans leur spécialité.

Question 7

Est-ce que vous comprenez le nouveau lexique utilisé dans votre spécialité ?

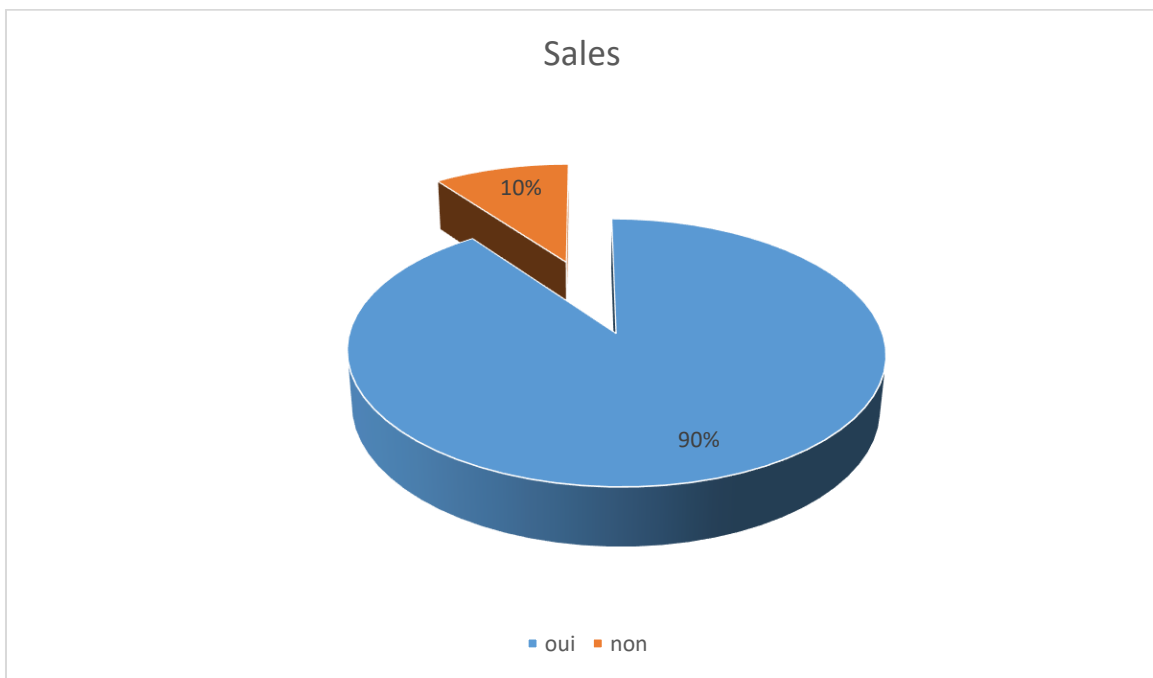
- Oui
- Non

Si c'est le cas utilisez-vous ;

- Un dictionnaire de la spécialité
- Un dictionnaire de la langue française
- Un dictionnaire français _arabe
- Solliciter les connaissances d'un ami

| <i>Réponses</i> | <i>nombres</i> | <i>Pourcentage</i> |
|-----------------|----------------|--------------------|
| Oui | 9 | 90% |
| Non | 1 | 10% |

Tableau 4 : La compréhension de nouveau lexique.



Graphique 6 : Le pourcentage du nombre des apprenants dans la compréhension du nouveau lexique dans leur spécialité.

Commentaire

A travers les résultats présentés dans le tableau, j'ai remarqué la majorité des apprenants comprennent le nouveau lexique utilisé dans leur spécialité d'un taux de 90% grâce à l'utilisation des dictionnaires, de spécialité, dictionnaire français arabe, dictionnaire français-français et de solliciter les connaissances d'un ami.

L'objectif de cette question, si c'est les apprenants comprennent le nouveau lexique utilisé dans leur spécialité.

J'ai constaté que l'utilisation des dictionnaires est une chose très importante pour comprendre le nouveau lexique et pour aussi développer le taux des compétences.

Question 8

Considérez-vous que l'utilisation du français dans votre apprentissage comme un obstacle dans l'accès vers les connaissances de la discipline ?

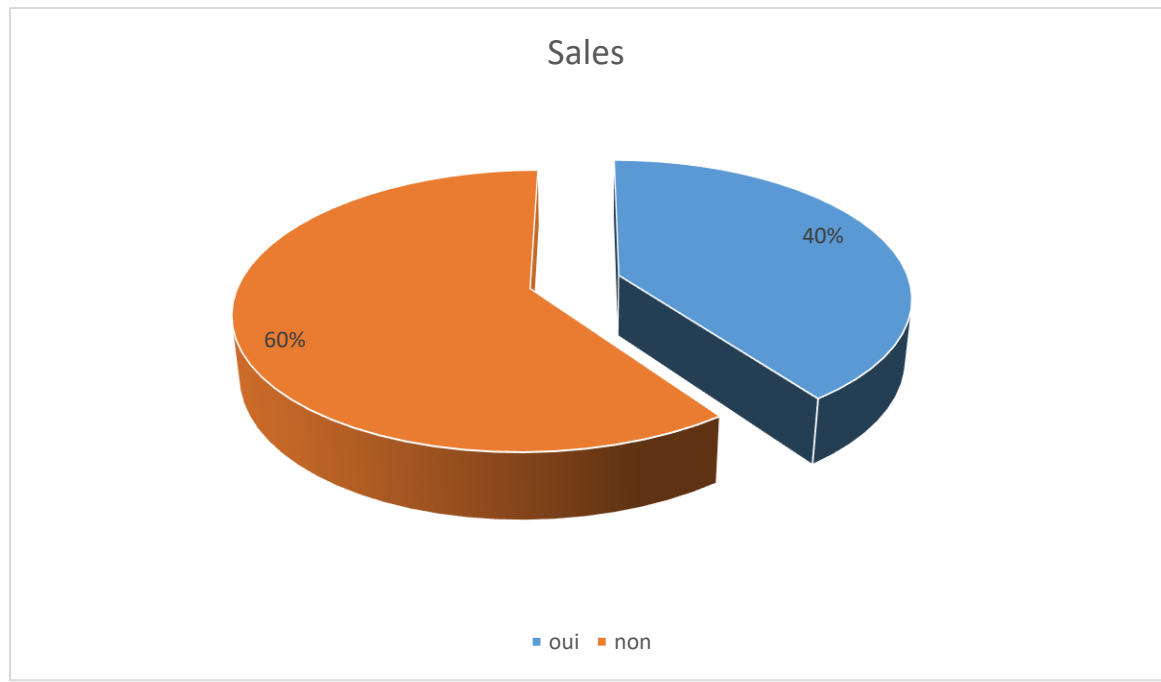
- Oui
- Non

Si oui, les difficultés linguistiques se font ressentir beaucoup plus ;

- A l'oral
- A l'écrit
- Les deux

60% Non

40% oui



Graphique7 : Le pourcentage d'opinions des apprenants sur l'utilisation du français dans leur spécialité.

Commentaire

60% des apprenants disent que l'utilisation du français dans leur apprentissage n'est pas comme un obstacle dans l'accès vers les connaissances de la discipline, 40% disent que oui le français est un obstacle un impact négatif dans leur spécialité.

L'objectif de cette question pour confirmer si le français à un impact positif ou négatif pour accéder vers les connaissances et si l'apprenant a des difficultés linguistiques.

A partir des réponses obtenues, j'ai constaté qu'il y a des apprenants ont des difficultés linguistiques soit à l'écrit soit à l'oral ou bien les deux et cela les empêchent d'avancer et d'acquérir leurs compétences langagières, car le français est un passage pour aider les apprenants dans leur domaine.

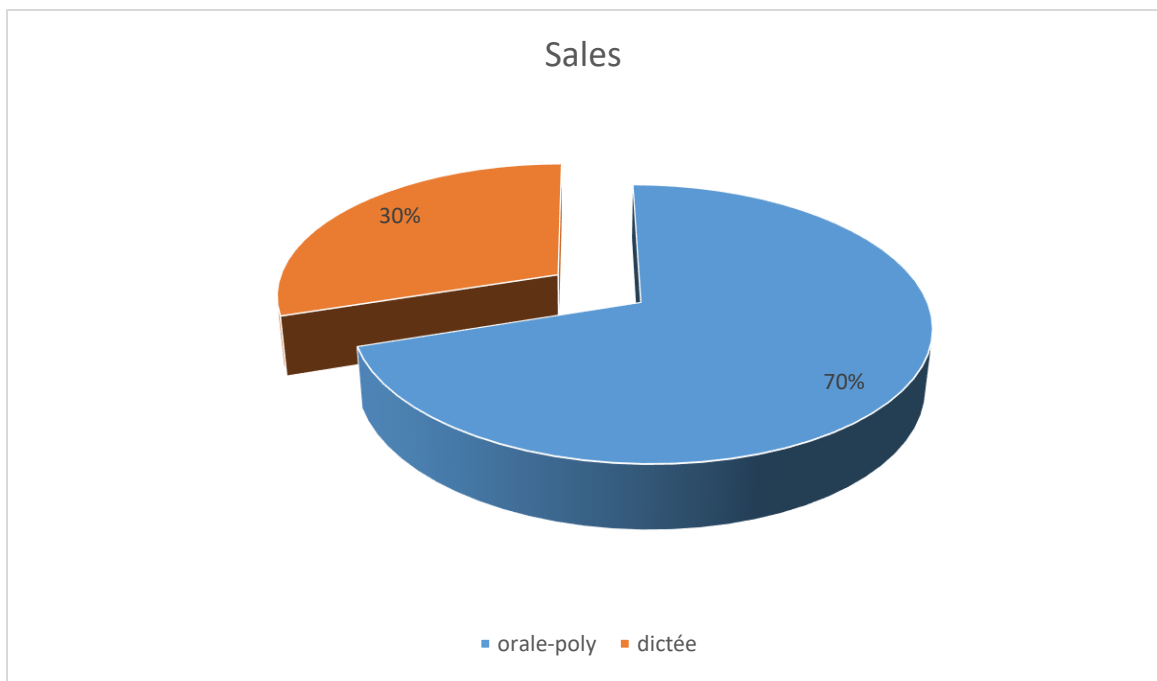
Question 9

Quelle est la méthode d'enseignement utilisé par votre enseignant ?

- Dictée
- Explication orale
- Polycopié
- Citez la méthode que vous arrange le plus et dites pourquoi ?

70% entre explication orale et polycopié

30% la dictée



Graphique 8 : Le taux de méthode d'enseignement utilisé par leurs enseignants.

Commentaire

Dans l'analyse de cette question, 70% des apprenants disent que la méthode d'enseignement utilisé par leurs enseignants est basée sur l'explication orale et les polycopiés contrairement à les autres 30% basée sur la dictée.

L'objectif de cette question, de connaître si les apprenants fournissent des efforts pour remédier leurs lacunes rencontrées en langue français.

J'ai constaté que chaque apprenant il a un avis différent à l'autres, chacun préfère une méthode qu'il arrange.

Question 10

Fournissez-vous des efforts personnels pour remédier vos lacunes ?

.....

Commentaire

D'après les différentes réponses des apprenants interroger, nous avons constaté que la plupart des apprenants ne fournissent pas des efforts pour remédier leurs lacunes, par contre il y a des apprenants ils s'en fichent n'a aucune importance.

L'objectif de cette question, si c'est l'apprenant fait des efforts personnels pour rattraper les lacunes et les difficultés en langue française.

J'ai remarqué que la majorité des apprenants ne fournissent pas des efforts pour améliorer leur niveau en langue française.

Conclusion partielle.

A partir des résultats que nous tirés du questionnaire, nous constatons que les apprenants ont des problèmes et des difficultés en français.

Selon les réponses récoltées la majorité des apprenants ils ont des difficultés et des problèmes en français Dans par exemple au niveau de la grammaire, l'orthographe, la syntaxe, le lexique, et dans des autres.

La majorité des apprenants confirment que le volume horaire ne suffit pas pour accéder vers les connaissances en français, et ils voient que l'orthographe française difficile et intéressante.

La plupart des apprenants comprennent le nouveau lexique utilisé dans leur apprentissage, et ils ne fournissent pas des efforts pour remédier leurs lacunes en langue française.

Conclusion générale.

« La problématique de la langue d'enseignement dans le système supérieur existe également dans les pays où le français est langue d'enseignement à l'université (...) ».

(Mangiante & Parpette 2011).

Au terme de notre réflexion, il importe de rappeler que notre objectif de cerner les difficultés ainsi que les carences qui entourent l'enseignement et l'apprentissage du FOS dans le domaine de l'hôtellerie en Algérie et de nous tenterons également de proposer certaines solutions à ces dernières chez les apprenants de l'hôtellerie, pour former des cadres capables de faire face aux besoins des clients francophones en faisant usage de la langue française.

Dans une partie théorique, nous avons présenté le cadre de notre recherche où nous nous sommes intéressés au Français sur objectif spécifique (FOS). L'identification de besoins des apprenants nous a aidé de définir leurs lacunes et de surmonter leurs difficultés en langue française, nous avons retenu que le FOS répond à une demande expresse et spécifique d'un public particulier.

Dans une seconde partie de notre recherche, nous avons analysé les résultats d'une enquête menée à l'école supérieure d'Oran. L'analyse des résultats de cette enquête a mis en évidence plusieurs constats.

L'enseignement, apprentissage du français sur objectifs spécifiques dans le domaine de l'hôtellerie, nous trouvons que les apprenants rencontrent beaucoup de difficultés qui les empêchent de réaliser des formations de FOS généralement et dans le domaine de l'hôtellerie plus particulièrement.

CONCLUSION GENERALE

Les difficultés que nous avons évoquées étaient au niveau de l'enseignement, apprentissage du français dans le domaine de l'hôtellerie comme nous l'avons mentionné auparavant.

Ces difficultés devraient être prises en considération par les partenaires du processus d'enseignement, apprentissage (institution de formation, concepteur de programmes, formateur, etc). La négligence de ces difficultés récolte l'échec à l'institution de formation et l'apprenants, ces derniers finissent souvent par abandonner la formation.

Pour cela, on a proposé des solutions pour surmonter les problèmes mentionnés, par exemple suggérer plus de formations dans le domaine de l'hôtellerie car elles sont très limitées parce que il y a beaucoup des enseignants refusent d'élaborer les cours en FOS, les institutions de formation doivent prendre contact avec les apprenants avant la formation pour bien identifier leurs besoins langagiers, une augmentation du volume horaire des formations car cela ne suffit pas pour répondre à leurs besoins langagiers en français, fournir des hébergement aux apprenants qui habitent loin du lieu où se déroule la formation, offrir aussi des tarifs abordables non élevés pour que chacun puisse étudier dans une telle spécialité.

Et comme nous avons vu que les apprenants en formation dans le domaine d'hôtellerie jugent positivement l'utilisation du français dans leur apprentissage.

Nous pouvons dire, qu'il s'avère nécessaire d'élaborer des programmes spéciaux en français pour la formation des apprenants.

En vue de conclure, nous disons que nos hypothèses étaient confirmées.

Nous affirmons par la suite que les apprenants affrontent beaucoup de difficultés dans le domaine de l'hôtellerie au niveau de la langue française, malgré que la majorité des apprenants jugent positivement l'utilisation du français dans leur apprentissage et ils voient que la séance du français est intéressante et superbe pour améliorer leurs compétences en français parce qu'elle a une place très importante dans leur domaine.

Références bibliographiques

1. Les articles.

- BAKHIT, M ; un dispositif d'apprentissage hybride pour développer la compétence grammaticale chez les étudiants de FLE à la faculté de pédagogie de Quéna. Thèse de Magistère. Faculté de pédagogie. Université du sud de la vallée.
- BERCHOUD, Marie. Josef et ROLLAN, Dominique. Français sur objectifs spécifiques ; de la langue aux métiers. Le français dans le monde. CLE international. Paris.
- CORBEAU, Sophie & DUBOIS, Chantal & PENFORNIS, J-L et SOMICHON, Laurent (2013). Une méthode de français de l'hôtellerie et de restauration. CLE international. Paris.
- COURTILLON, J. (2003), élaborer un cours de FLE, Paris, Hachette.
- CUQ, Jean pierre (2003). Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde ; CLE international. Paris.
- Dany, M. (1990). *Le français de l'hôtellerie et du tourisme*.
- Descotes-Genon, Ch, Szilagyi, E. 1995. *Service compris ; pratique du français de l'hôtellerie de la restauration et de la cuisine*, Presse universitaire de Grenoble.
- HOLTZER, G. (2004) « Du français fonctionnel au français sur objectifs spécifiques », Le français dans le monde. Recherche et application ; de la langue aux métiers.
- Latifi, M 1993. *L'hôtellerie en français*, Didier-Hatier, Paris.
- LEHMANN, D (1993) Objectifs spécifiques en langue étrangère. Les programme en question. Hachette. Paris.
- MANGIANTE, Jean Marc (1998) contribution d'une analyse de discours spécialisée à l'élaboration de programmes d'enseignement de français langue étrangère sur objectifs spécifique. Thèse de doctorat. Université AIX-Marseille.
- RENNER, H, Renner, U, Tempesta, G. 1992. *Le français de l'hôtellerie et de restauration. Clé international*, Paris.
- RICHTERICH, R (1985) besoins langagiers et objectifs d'apprentissage, Paris, Hachette.

2. Dictionnaire.

- Dictionnaire LAROUSSE, dictionnaire de la langue française, ED, Paris 2003.
- Dictionnaire le ROBERT, didactique de la langue française ED, Paris 2007.
- GALISSON, Robert et COSTE, Daniel, dictionnaire de didactique des langues, F Hachette, Paris, 1976.

3. Mémoires.

- Analyse des besoins en FOS : étude de cas des étudiants du tourisme et de l'hôtellerie en Jordanie.
- Analyse des besoins langagiers en FOS : étude de cas des étudiants de première année médecine de l'université de Bechar.
- Etude des besoins lexicaux à la compréhension écrite en FOS chez les étudiants de première année paramédicale d'Oran.
- Enseignement-apprentissage du lexique en FOS ; défis et perspectives.
- Formation des objectifs de formation besoins langagiers d'apprentissage en français de l'hôtellerie en Jordanie.
- Français de spécialité ou français sur objectif spécifique : deux démarches didactiques distinctes. *Université d'Artois*.
- Histoire de l'enseignement hôtelier.
- L'enseignement-apprentissage du lexique en FOS ; le cas d'hôtellerie et de tourisme.
- L'enseignement du français de l'hôtellerie et du tourisme dans les universités publiques de Kenyanes.
- Les besoins langagiers des étudiants de spécialité scientifique et technique cas de 3ème année LMD informatique.
- Programme en FOS destiné aux étudiants du tourisme et de l'hôtellerie à la lueur de l'apprentissage hybride.
- Vers une didactique du français sur objectifs spécifiques médié par Internet.

Liste des tableaux.

- Tableau 1 : Durée d'apprentissage du français par semaine.
- Tableau 2 : Les problèmes en langue française.
- Tableau 3 : Les types de difficultés.
- Tableau 4 : La compréhension de nouveau lexique.

Liste des abréviations.

FLE. Français langue étrangère.

FOS. Français sur objectifs spécifique.

TIC. Technologies de l'information et de la communication.

Liste des graphiques :

- Graphique 1 : Le taux d'étude du français par semaine.
- Graphique 2 : Le pourcentage du volume horaire de français.
- Graphique 3 : Le pourcentage des niveaux de français chez les apprenants.
- Graphique 4 : Le taux des difficultés à plusieurs niveaux en langue française.
- Graphique 5 : Le pourcentage d'opinions des étudiants sur l'orthographe française.
- Graphique 6 : Le pourcentage du nombre des apprenants dans la compréhension du nouveau lexique dans leur spécialité.
- Graphique 7 : Le pourcentage d'opinions des apprenants sur l'utilisation du français dans leur spécialité.
- Graphique 8 : Le taux de méthode d'enseignement utilisé par leurs enseignants.

Table des matières :

| | |
|--|----------|
| Introduction générale..... | 1 |
| Chapitre I : Genèse du FOS et du FLE..... | 5 |
| | |
| Introduction partielle..... | 6 |
| 1. le FOS vs le FLE | |
| 1.1. Définition de secteur de l'hôtellerie..... | 6 |
| 1.2. Définition d'un hôtel..... | 6 |
| 1.3. Le français sur objectifs spécifiques..... | 7 |
| 1.4. Le FOS et le FLE..... | 8 |
| 1.5. L'origine du FOS..... | 9 |
| | |
| 2. l'enseignement du FOS | |
| 2.1. La différence entre le français générale et le français sur objectifs spécifiques ... | 11 |
| 2.2. La motivation du public du FOS..... | 12 |
| 2.3. Les caractéristiques de l'enseignement du FOS..... | 13 |
| 2.4. La démarche du FOS..... | 14 |
| 2.5. L'objectif du FOS..... | 15 |
| | |
| 3. l'enseignement-apprentissage du FOS dans le domaine de l'hôtellerie | |
| 3.1. Situer l'enseignement..... | 16 |
| 3.2. Le rôle de l'enseignant dans le domaine de l'hôtellerie..... | 17 |
| 3.3. Le français de l'hôtellerie..... | 20 |
| 3.4. Les devoirs de l'apprenant avant de commencer le français de spécialité cas d'hôtellerie..... | 22 |

| | |
|---|----|
| 3.5. Les stratégies de l'apprentissage de la langue française dans le domaine de l'hôtellerie | 22 |
| 3.6. Le développement des compétences français cas de l'hôtellerie..... | 25 |
| 3.7. Les difficultés de l'enseignement du FOS (dans le domaine de l'hôtellerie) | 25 |
| 3.8. Les difficultés de l'apprentissage du FOS (dans le domaine de l'hôtellerie) | 28 |

4. L'analyse des besoins langagiers

| | |
|---|----|
| 4.1. La notion de besoins langagiers..... | 32 |
| 4.2. Les besoins spécifiques ou besoins langagiers..... | 32 |
| 4.3. L'analyse de besoins..... | 34 |
| 4.4. Quant faut-il faire une analyse des besoins..... | 37 |
| 4.5. Les types des besoins..... | 38 |

5. le lexique du FOS

| | |
|---------------------------------------|----|
| 5.1. Définition du terme lexique..... | 40 |
| 5.2. Le rôle du lexique du FOS..... | 40 |
| 5.3. Le lexique de l'hôtellerie..... | 43 |

6. la compréhension comme compétence à acquérir dans le domaine de l'hôtellerie

| | |
|---|----|
| 6.1. Définition de la compréhension..... | 44 |
| 6.2. La compréhension écrite | 45 |
| 6.3. La compréhension lexicale..... | 45 |
| 6.4. La compréhension du français de l'hôtellerie..... | 56 |
| 6.5. Support de la compréhension du français de l'hôtellerie..... | 47 |
| 6.6. L'enseignement à l'hôtellerie..... | 47 |

| | |
|--|----|
| 6.7. Les exercices de la compréhension écrite..... | 48 |
|--|----|

7. L'emploi du lexique pour l'assimilation

| | |
|--|----|
| 7.1. L'utilisation du lexique dans l'acquisition de la compréhension écrite..... | 48 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| 7.2. L'utilisation du lexique dans l'acquisition de la compréhension orale..... | 50 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| 7.3. Vers quelle approche de la grammaire en français pour l'hôtellerie..... | 51 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| 7.4. Le discours sur l'articulation langue-culture..... | 52 |
|---|----|

| | |
|---------------------------------|----|
| 7.5. Les besoins culturels..... | 54 |
|---------------------------------|----|

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| Conclusion partielle | 57 |
|-----------------------------------|-----------|

Chapitre II : Interprétation et analyse des données.

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| Introduction partielle | 59 |
|-------------------------------------|-----------|

| | |
|---|----|
| 1.1. Présentation du questionnaire..... | 59 |
|---|----|

| | |
|------------------|----|
| 1.2. Corpus..... | 59 |
|------------------|----|

| | |
|---------------------------------------|----|
| 1.3. L'objectif du questionnaire..... | 60 |
|---------------------------------------|----|

| | |
|--|----|
| 1.4. Description du questionnaire..... | 60 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| 1.5. Analyse des données obtenues | 60 |
|---|----|

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Conclusion partielle..... | 77 |
|----------------------------------|-----------|

| | |
|---------------------------------|-----------|
| Conclusion générale..... | 79 |
|---------------------------------|-----------|

| | |
|---|-----------|
| Références bibliographiques..... | 82 |
|---|-----------|

| | |
|--------------------------------|-----------|
| Liste des tableaux..... | 84 |
|--------------------------------|-----------|

| | |
|------------------------------------|-----------|
| Liste des abréviations..... | 85 |
|------------------------------------|-----------|

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Liste des graphiques..... | 86 |
|----------------------------------|-----------|

| | |
|--------------------------------|-----------|
| Table des matières..... | 87 |
|--------------------------------|-----------|

| | |
|---------------------|-----------|
| Annexes..... | 91 |
|---------------------|-----------|

Résumé.

Annexes

Le questionnaire.

2-Vous êtes ;

- Une fille
- Un garçon
- Age

2-Quelle est la langue parlée avec vos parents ?

- Arabe dialectale
- Tamazight
- Française

3-Quelle votre première langue étrangère ?.....

4- Connaissez-vous d'autres langues ?.....

Si, oui lesquelles ?.....

5- Combien d'heures étudiez-vous le français par semaine ?.....

6- Trouvez-vous que le volume horaire suffisant pour répondre à vos besoins langagiers ?.....

7- Comment vous trouvez la séance de la langue française ?.....

8- Utilisez-vous le français dans votre vie quotidienne ?

- Oui
- Non

Si votre réponse à la question était par « oui » dans quelle situation et avec qui ?.....

9- Estimez-vous votre niveau en langue française ;

- Faible
- Moyen
- Avancé

10- Avez-vous des problèmes en langue française ?

- Oui
- Non

Si vous avez des difficultés est ce qu'elles sont au niveau de ;

- La grammaire
- L'orthographe
- La syntaxe
- Le lexique
- Autres

11- Comment jugez-vous l'orthographe française ?

- Difficile et intéressante
- Difficile et inutile
- Facile et intéressante
- Facile et inutile

12- Est-ce-que vous comprenez le nouveau lexique utilisé dans votre spécialité ?

- Oui
- Non

Si c'est le cas utilisez-vous ;

- Un dictionnaire de la spécialité
- Un dictionnaire en langue français
- Un dictionnaire français arabe
- Solliciter les connaissances d'un ami

13- Considérez-vous que l'utilisation du français dans votre apprentissage comme un obstacle dans l'accès vers les connaissances de la discipline ?

- Oui
- Non

Si oui, les difficultés linguistiques se font ressentir beaucoup plus ;

- A l'oral
- A l'écrit
- Les deux

14- Quelle est la méthode d'enseignement utilisé par vous enseignant ?

- Dictée
- Explication orale
- Polycopié

Citez la méthode qui vous arrange le plus et dites pourquoi ?

.....

.....

15- Fournissez-vous des efforts personnels pour remédier vos lacunes ?

.....

Résumé :

Cette étude se focalise sur le cadre du français non-généraliste et plus précisément du français de spécialité visant le domaine de l'hôtellerie. Il porte sur l'enseignement-apprentissage du FOS dans le domaine de l'hôtellerie chez les apprenants de première année dans l'école supérieur d'hôtellerie ESHRA d'Oran. Ensuite nous soulignerons les différentes difficultés qu'affrontent les enseignants et les apprenants dans le FOS (cas de l'hôtellerie). Nous avons proposé des solutions à ces difficultés qui pourraient aider les enseignants et les apprenants à atteindre leurs objectifs ciblés et à réaliser des formations efficaces.

Mots clés :

FOS, enseignement, apprentissage, spécialité.

Abstract :

This study focuses on the framework of non-generalist French and more precisely of specialized French. Aiming at the field of the hotel industry. Further, it focuses on the teaching and learning of FOS in the field of hotel management among first year learners in the hotel management school ESHRA in Oran. Then we will underline the different difficulties that teachers and learners face in FOS (case of hotel business), we proposed solutions to these difficulties that could help teachers and learners to reach their targeted objectives and to realize efficient courses.

Keywords :

French for specific purposes, teaching, learning, specialty.

مستخلص البحث

ترتكز هذه الدراسة على اطار اللغة الفرنسية الغير العامة و شكل اكثر تحديدا الفرنسية المتخصصة التي تستهدف مجال الفندقية. يرتكز على تعليم و تعلم الفرنسية لأهداف محددة في مجال الفندقية. للمتعلمين في السنة الأولى في المدرسة العليا للفندقية في وهران، ثم سنبرز الصعوبات المختلفة التي يواجهها المعلمون و المتعلمون في الفرنسية لأهداف محددة (حالة مجال الفندقية. لقد اقترحنا حولا لهذه الصعوبات يمكن أن تساعد المعلمين و المتعلمين على تحقيق أهدافهم المستهدفة وتحقيق دورات تكوينية فعالة.

الكلمات المفتاحية

الفرنسية لأهداف محددة، التعليم، التعلم، تخصص.