

Développement du français langue professionnelle, et mise en place de cursus professionnalisant: quels défis et quelles orientations pour les Départements de français des universités d'Asie du Sud-Est ? Réflexions sur l'enseignement/apprentissage du « français du tourisme ».

Sophie GAMBART

*Assistante technique chargée de la coopération pour le français
Université de Pédagogie / Ambassade de France au Vietnam*

Résumé:

Devant le développement sans précédent du tourisme en Asie du Sud Est, les départements de français des universités ont dû depuis quelques années repenser leur offre de formation, en l'orientant vers des cursus à visée professionnelle.

Ce phénomène nous a amenés à nous interroger sur le rôle et la fonction des enseignants de français dans la formation professionnelle aux métiers du tourisme, mais également sur les nouvelles pratiques pédagogiques qui en résultaient. A partir de données recueillies sur le terrain, nous souhaiterions proposer ici des pistes de réflexion pour le développement du français de spécialité au Vietnam et la professionnalisation des formations proposées par les départements de français.

Depuis les cinq dernières années, le nombre de touristes n'a cessé de croître dans les pays d'Asie du Sud-Est. Ce phénomène

pose la question de la formation des futurs professionnels, et notamment de la formation d'une ressource humaine francophone. Des écoles spécialisées pour la formation aux différents métiers du tourisme existent, mais elles restent insuffisantes pour répondre à la demande actuelle. Les universités de la région ont donc, depuis plusieurs années maintenant, diversifié leurs formations en proposant des filières « tourisme » (licence, master). Dans cette même perspective, les départements de français ont à leur tour repensé leur offre de formation en proposant des filières de « français appliqué au tourisme ». Le séminaire¹ qui s'est tenu au printemps dernier à Bangkok a permis de mettre en évidence la multiplicité des situations d'apprentissage du français du tourisme dans la région, et ainsi, de s'interroger sur les représentations et l'avenir de l'enseignement du français de spécialité, ainsi que sur sa professionnalisation. Il aura également été pour nous l'occasion de réfléchir au rôle et à la fonction que devaient/pouvaient tenir les enseignements de français dans la formation des futurs professionnels du tourisme.

1/ Français du tourisme vs. Tourisme en français: multiplicité des situations d'enseignement /apprentissage en Asie du Sud-Est.

Depuis le milieu du 20^{ème} siècle, les démarches visant à enseigner le français à un public en voie de professionnalisation ont été aussi nombreuses que variées. Nous pouvons en effet distinguer six options méthodologiques (Lehman, 2003,41): le français scientifique et technique, le français langue de spécialité, le français instrumental, le français fonctionnel, le français sur objectif(s) spécifique(s), et le français de spécialité. Cette liste a été récemment enrichie par le terme de « français à visée professionnelle », puis « français langue professionnelle/FLP (Mourlhon-Dallies, 2006). On constate encore aujourd'hui que ces appellations sont très souvent confondues malgré des contenus et

¹ Séminaire interrégional sur l'enseignement du français du tourisme en Asie du Sud-Est (Bangkok, 31/03 et 01/04 2009).

des objectifs de formation différents: maîtrise du lexique, de la grammaire, aptitude à lire, à communiquer, spécialisation et compétences professionnelles, adaptation au monde du travail (Mourlon-Dalliès, 2008, 13).

La diversité des situations d'enseignement du français du tourisme en Asie-Pacifique témoigne bien de ces différents courants méthodologiques, même si les termes de « français appliqué au tourisme » ou « FOS tourisme » désignent la majorité des cursus proposés. On pourra cependant mettre en avant deux contextes d'enseignement distincts:

Enseignement du français du tourisme: du français fonctionnel au FOS tourisme.

Ces départements de français proposent, en complément des cours de français général (FLE), des cours de français du tourisme. Sous une même appellation, voire des appellations erronées (utilisation « générique du terme « FOS » par exemple), se trouvent en fait des méthodologies bien distinctes.

Pour certains départements de français, comme celui de l'Université Nationale du Laos², l'enseignement dispensé relève davantage du français « langue de spécialité » ou du français « fonctionnel »: les cours représentent environ 140 heures. La lexicologie est abordée en premier, puis les cours sont axés sur l'écrit, et enfin sur l'oral. Cette méthodologie est également celle abordée au Vietnam par l'Ecole normale supérieure de Nha Trang³.

Certains départements ont mis en place des licences type LEA, où l'enseignement se rapproche du courant « français de spécialité », au sens où le décrivent JM.Mangiante et C.Parpette (2004): approche globale d'une discipline ou d'une branche d'activité professionnelle (BAP). La mise en place de ce type d'enseignement/apprentissage vise la connaissance large d'un domaine de spécialité, de ses métiers et des discours qui y

² Cf. *L'enseignement du français du tourisme à l'UNL*, communication de Mme SISAPEUTH Kinsoukhone (séminaire de Bangkok 2009).

³ Cf. *La formation en français du tourisme à l'ENS de Nhatrang*, communication de M. Lam Thanh Tho (idem).

circulent. C'est le cas par exemple de l'Université de Pédagogie de Ho Chi Minh-Ville ou de Danang. Mais nous avons également pu constater que la tendance était à la professionnalisation, la diversification et la spécialisation des cursus et diplômes proposés. Ainsi, la plupart des universités thaïlandaises, ou l'Université Royale de Phnom-Penh, ou encore l'Université Nationale de Hanoi, proposent des cours de français de l'hôtellerie, de la restauration, des transports, du « guidage », voire des cours répondant à des demandes spécifiques (FOS), comme à l'Université de Silpakorn, ou la formation se fait en partenariat avec l'Institut Vattel (hôtellerie internationale). Dans l'ensemble, et d'après les témoignages recueillis⁴, de nombreux enseignants se trouvent démunis pour proposer de vrais cours en français de spécialité ou en FOS. Ils n'ont pas été formés à cette méthodologie, et il n'existe que très peu de supports pédagogiques adaptés au contexte local, comme nous le verrons par la suite.

Enseignement du tourisme en français

D'autres départements de français⁵ (DEF URPP, Université Nationale de Hanoi), souhaitant répondre au besoin croissant de ressources humaines dans le domaine du tourisme, ont tenté de développer des filières professionnelles. Au delà des compétences linguistiques, leur objectif est de faire acquérir des compétences techniques aux apprenants, en vue d'une insertion dans les divers métiers du tourisme. Les départements, proposant ce type de cursus, se heurtent à des problèmes récurrents: enseignants non formés à ces nouvelles disciplines, apprenants ne maîtrisant pas suffisamment les compétences professionnelles à l'issue des formations pour être recrutés, enseignements dispensés sans lien suffisant avec le monde du travail...

⁴ Données recueillies lors du séminaire de Bangkok, ainsi que par le questionnaire de pré-formation adressé aux enseignants ayant participé au stage FOS Tourisme de HCMV (septembre 2009).

⁵ Cf. *La licence des langues étrangères appliquées au tourisme de l'URPP*, communication de Mme POK Veasna Diva et *Du français du tourisme au tourisme en français*, communication de M. Dinh Hong Van (séminaire de Bangkok, 2009).

Le développement de filières professionnelles au sein des départements de français soulève aujourd'hui de nombreuses problématiques, notamment sur le rôle et les missions des enseignants de langue dans la formation de futurs professionnels, ainsi que sur les contenus de ces cursus. Il interroge également sur les liens et les limites entre compétences linguistiques et compétences professionnelles.

2/ La place et le rôle des départements de français dans la formation des futurs professionnels du tourisme: un enseignement principalement centré sur la langue, la culture et l'interculturalité?

Les résultats du questionnaire⁶ d'analyse des besoins en formation mettent en évidence une réelle difficulté à identifier les besoins en formation: besoin des professionnels, des enseignants, des apprenants. Ils montrent également la difficile délimitation des frontières entre les compétences professionnelles et celles qui relèvent de la formation dispensée par un enseignant de français.

Les professionnels francophones interrogés à ce sujet au Vietnam (agences de voyage Exotissimo, Phoenix Voyages, hôtel Sofitel) sont unanimes: lors des recrutements, ce sont ces savoirs communicatifs et culturels qui seront étudiés en premier chez les candidats, les compétences professionnelles pouvant être acquises sur le terrain ou par le biais de formations spécifiques proposées par les entreprises. Les enseignants de français, quant à eux, devraient s'attacher à développer chez leurs apprenants non seulement des compétences linguistiques, mais également de solides connaissances en culture générale, et une prise de conscience des enjeux liés à l'interculturel dans les professions du tourisme.

Les objectifs de l'enseignement du français de spécialité définis par Florence Mourlhon Dalliès semblent répondre

⁶ Questionnaire « profil des participants et analyses des besoins » envoyé aux enseignants avant le déroulement de la formation FOS tourisme organisé par l'Ambassade de France et l'Université de Pédagogie en septembre 2009 à HCMV.

efficacement à cette problématique. Deux compétences devraient donc être développées dans l'enseignement du français du tourisme:

- la compétence linguistique (lexique, grammaire, phonologie)
- la compétence relevant des Sciences humaines (droit, histoire, ethnologie, sociologie), avec des objectifs socio-historiques et culturels, juridico-déontologiques, interculturels.

A ces deux compétences, il conviendrait également d'ajouter une compétence en communication (psychologie des relations, de la communication).

C'est dans cette perspective que l'Université de Pédagogie de HCMV a construit les contenus de sa licence de français appliqué au tourisme, avec pour objectif d'accroître les connaissances des étudiants en culture générale (connaissances sur la culture de leur pays et des pays francophones). Les enseignants ont également mis en place un projet pédagogique⁷ visant à mettre en situation des étudiants souhaitant s'orienter vers le métier de guide touristique. Il permet aux étudiants de développer leurs compétences communicatives, mais également de prendre conscience de la dimension interculturelle dans leur future profession.

Une réflexion nouvelle sur la méthodologie de l'enseignement/apprentissage du français de spécialité et la mise en place d'outils adéquats (supports pédagogiques, évaluations/certifications) permettrait d'offrir aux étudiants davantage de chances de s'insérer dans la vie professionnelle en fin de cursus universitaire.

3/ Pistes de réflexion pour le développement du français de spécialité au Vietnam et la professionnalisation des formations proposées par les départements de français.

⁷ Conception d'un projet reposant sur la mise en situation des apprenants lors de visites de monuments et lieux touristiques à HCMV, dans le Delta du Mékong ou dans le centre du pays.

La professionnalisation des formations au sein des départements de français passe en partie par l'essor du français de spécialité et du français à visée professionnelle.

L'enquête⁸ que nous avons menée sur les ressources utilisées pour l'enseignement du français du tourisme au Vietnam, au Laos, en Thaïlande et au Cambodge met en évidence leur décalage avec les réalités du terrain. Il semble donc primordial aujourd'hui pour les départements de français impliqués dans ce type de formation de se doter de nouveaux supports pour enseigner. La conception de ces outils ira de toute évidence de pair avec le développement d'une recherche-action basée sur l'analyse des discours professionnels, des interactions au travail, des informations d'arrière-plan (culturelles, historiques..) et par la mise en évidence les « postures professionnelles », qui régissent les mots, tournures, expressions à faire acquérir en cours de langue (F. Mourlhon-Dalliès, 2008, 105).

Ces études permettront aux enseignants d'obtenir une vision détaillée des échanges langagiers et des actions présentes dans les différentes professions du tourisme. Ils pourront ensuite élaborer des référentiels de compétences (savoir-faire communicatifs, savoir-être) pouvant être attendues chez des futurs professionnels du tourisme dans leur contexte national. Dans le cadre de cette recherche-action, les enseignants auront à entretenir des liens forts avec les différents acteurs du tourisme (HRAT: hôtellerie, restauration, animation et transports).

Il nous paraît également important d'insister sur le fait que le développement du français de spécialité ou à visée professionnelle, ne peut se faire sans la mise en place de certifications adéquates. Aujourd'hui, les certifications et diplômes en langue française proposées par la France au Vietnam (DELF/DALF, TCF) ne permettent pas de mettre en avant le caractère professionnalisant des nouvelles formations proposées par les départements de

⁸ Questionnaire « profil des participants et analyses des besoins » envoyé aux enseignants avant le déroulement du stage FOS tourisme organisé par l'Ambassade de France et l'Université de Pédagogie en septembre 2009 à HCMV.

français. La « promesse » d'une porte d'entrée dans le milieu professionnel conditionne aujourd'hui l'apprentissage d'une langue étrangère. Nous voudrions donc encourager une réflexion commune (Ministères de l'éducation et de la formation nationaux, Universités, Ambassades de France, AUF...) sur développement à court terme de ces certifications. Nous pourrions ainsi proposer aux étudiants, mais également aux professionnels pour qui la langue française est déjà un outil de travail, des certifications officielles reconnues très largement par les entreprises francophones (DFP pour la CCIP et DELF Professionnel pour le CIEP).

La professionnalisation de l'enseignement du français exige la redéfinition des contenus enseignés, et de nouvelles mesures pour renforcer les liens entre enseignement académique et monde professionnel.

Il nous a semblé que la première étape vers la professionnalisation se ferait notamment grâce au développement d'un enseignement/apprentissage de qualité en français de spécialité, mais également par l'enseignement d'autres langues de spécialité (*English for Specific Purposes* et autres langues étrangères). Le développement des compétences plurilingues et pluriculturelles est en effet incontournable pour des futurs professionnels du tourisme.

Enfin, la réflexion et la mutualisation des expériences et des pratiques à échelle régionale sont à poursuivre, d'autant plus que les problématiques touristiques y sont similaires.

BIBLIOGRAPHIE

- **Bertrand O. ; Schnaffer I.** (coord.). (2008). *Le français de spécialité, enjeux culturels et linguistiques*. Actes du colloque « Apprendre une langue de spécialité: enjeux culturels et

linguistiques », organisé par le département des Langues, Cultures & Communication de l'École Polytechnique les 14 et 15 septembre 2006.

- **Mangiante J.M., Parpette C.** (2004). *Le Français sur Objectif Spécifique: de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris, Hachette
- **Mourlhon-Dalliès F.** (2008). *Enseigner une langue à des fins professionnelles*. Paris, Didier
- **Mourlhon-Dalliès F.** (coord.). (2007). Langue et Travail. *Le Français dans le Monde, Recherche et Applications*,42.
- **Mourlhon-Dallies F.** (2006). Le français à visée professionnelle, enjeux et perspectives. *Synergies Pays de la Baltique*,3.
- **Richer J.J.** (2008). Le français sur objectifs spécifiques (FOS): une didactique spécialisée ? *Synergies Chine*,3.