

Le français de professionnalisation au Laos, étude comparative entre les pratiques universitaires et les besoins du monde du travail: le cas du tourisme

Khamphiou LOUANGPHACHALEUN

Département de Français, Faculté des Lettres, Université Nationale du Laos

Résumé:

L'orientation du cours de FLE (français langue étrangère) vers le cours de FS (français de spécialité) a été envisagée au Département de Français à la Faculté des Lettres de l'Université Nationale du Laos. Le français du tourisme a débuté il y a quelques années, les enseignants de FLE essaient d'élaborer un nouveau cours pour qu'il soit plus adapté aux attentes des professionnels. Mais quel est le programme et le contenu pour qu'ils soient plus adaptés et qu'ils soient cohérents entre la formation à l'université et la pratique professionnelle sur le terrain ? Afin de répondre à cette question, un sujet de thèse a été choisi sur ce contexte, qu'il s'intitule « Le français de professionnalisation au Laos, étude comparative entre les pratiques universitaires et les besoins du monde du travail: le cas du tourisme ». La thèse est en cours, pourtant le résultat de l'analyse d'une partie du corpus a été connu, nous voudrions partager cette expérience dans ce séminaire afin d'échanger diverses opinions.

Depuis la création de l'Université Nationale du Laos en 1996, l'objectif de notre département de français est de former les étudiants pour qu'ils acquièrent quatre compétences de français général afin de communiquer avec des francophones et de travailler dans les différents domaines de la société. Mais nos

jeunes diplômés rencontrent des problèmes pour débiter leur carrière. En effet, les employeurs exigent des compétences professionnelles pour lesquelles les nouveaux recrutés ne sont pas assez formés. Vu ce problème, j'ai choisi le sujet de ma thèse qui s'intitule « Le français de professionnalisation au Laos, étude comparative entre les pratiques universitaires et les besoins du monde du travail: le cas du tourisme ».

Ma communication s'inscrit dans le cadre de ma deuxième année de thèse. Et l'analyse d'une partie de mon corpus a été faite lors de ma première année. Lors de ce séminaire, je vais révéler le résultat des réponses à deux questions essentielles: la première, quelles sont les qualités principales chez un professionnel du tourisme ? et la deuxième, comment faire pour développer les compétences des étudiants pour qu'ils deviennent des professionnels de qualité?

Nos enquêtés se divisent en 3 groupes: le premier groupe est composé des enseignants du Département de Français et des ex-étudiants du Département de Français recrutés dans le domaine du tourisme ; le deuxième regroupe des représentants des employeurs du terrain professionnel et le troisième groupe concerne des touristes.

Première question: quelles sont les qualités principales chez un professionnel du tourisme ?

a- D'après les enseignants et ex-étudiants sur le terrain, il faut:

- une compétence culturelle: connaître son pays et ses sites touristiques, avoir de bonnes connaissances de culture générale mondiale et particulièrement sur celle de son pays.

- une compétence linguistique: avoir une bonne connaissance des langues étrangères, il faut un bon niveau de français, être clair et précis dans ses explications et être un bon orateur.

- une compétence professionnelle: répondre vite aux demandes des clients, pouvoir donner les informations touristiques aux clients, s'intégrer dans une équipe de travail, avoir de la patience, fixer un prix raisonnable aux clients, répondre rapidement (en moins de 24 heures) aux attentes des clients, conseiller les clients sur la nourriture, parler avec les clients, et observer leurs sentiments (ce qu'ils aiment ce qu'ils n'aiment pas), s'adapter ou savoir adapter selon les besoins des clients si l'on peut, créer une bonne ambiance (avoir de l'humour, raconter une anecdote...), s'occuper les clients âgés, handicapés et parfois s'inquiéter des problèmes personnels: la perte des affaires personnelles et la santé des touristes, savoir gérer les imprévus de manière efficace et agréable avec les clients, savoir s'adapter à toutes les situations, avoir une conscience professionnelle, être capable de travailler en groupe, maîtrise l'outil informatique, avoir l'esprit d'initiative, être à l'écoute des clients pour comprendre leurs besoins.

- une compétence comportementale: être travailleur, serviable, sincère, serviable, poli, aimable, ouvert d'esprit, autonome, sociable, souriant, compréhensif, patient, avoir confiance, avoir le sens du service, le sens de relation humaine, la responsabilité, une bonne relation avec les gens qui sont sur le terrain afin de faciliter les autorisations de visite, s'habiller convenablement.

b- Les professionnels disent qu'il faut:

- Un niveau de professionnalisation, une grande motivation, être à l'écoute des clients, du manager, être débrouillard et entreprenant.

- Il faut beaucoup de persévérance et de disponibilités car le métier du tourisme est un métier du service. Il faut être très disponible, très ouvert, très curieux, il faut connaître la culture des touristes, leur provenance, les différences pour mieux appréhender et délivrer des services appropriés. Il faut actualiser ses connaissances culturelles: le monde de transport, la gastronomie, l'hôtellerie, les services. Il faut des

connaissances très diverses, être patient, savoir adapter la culture.

- Assurer la qualité du service: premièrement la rapidité de la réponse, assurer la réponse en 24 heures, au bout de 24 heures on doit répondre avec une proposition de la qualité/prix ainsi que la disponibilité. Deuxième assurer la qualité pour le client: il faut un bon hôtel, une bonne voiture et un guide assurant le bon déroulement du séjour. Troisième, c'est la qualité du service après le départ du client, il faut avoir un suivi avec le client c'est-à-dire après le séjour est-ce que tout s'est bien passé, il y a des choses à modifier, à améliorer...
- La priorité, c'est la qualité humaine, c'est à dire savoir accueillir les gens avec le sourire, dire bonjour et au revoir, s'enquérir des problèmes des personnes, connaître son métier et avoir la capacité de s'adapter d'apprendre des choses nouvelles.

c- Les avis des touristes (des clients de l'Agence du tourisme d'Exotissimo) sont recueillis dans le questionnaire de satisfaction qu'ils remplissent à la fin de leur voyage. Il faut être compétent, avoir le sens de l'organisation pour mener à bien le séjour, être gentil, sympathique, cultivé, avoir de l'humour, avoir un très bon niveau de français, motivé à s'exprimer en français, fournir spontanément beaucoup d'informations aux touristes et répondre aux questions, être serviable, agréable, aimable, efficace, accueillant, répondre aux questions, expliquer clairement, être professionnel pour donner des explications compréhensibles et claires, être à l'écoute, disponible comprendre ce que les touristes recherchent.

Conclusion: Il y a des ressemblances et des différences dans les réponses des enquêtés des trois groupes. Ce qui est différent, c'est que l'université insiste sur les compétences linguistiques, culturelles et professionnelles, par contre les professionnels et des touristes sont très exigeants sur les qualités personnelles(le

caractère), une bonne organisation et un bon service. D'après eux, un bon professionnel doit savoir se débrouiller, être motivé, curieux, serviable, accueillant, disponible, avoir beaucoup de persévérance, de qualité humaine...

Deuxième question: comment faire pour développer les compétences des étudiants pour qu'ils deviennent de bons professionnels ?

a- Les enseignants et les ex-étudiants pensent qu'il faut:

- Maîtriser des langues étrangères (anglais+français) et maîtriser la compétence communicative (la compréhension orale et l'expression orale), savoir répondre à l'oral et à l'écrit à des clients ou à des professionnels en cas de problèmes.
- En fonction des professions du tourisme: maîtriser l'outil informatique, la comptabilité, le droit.
- Acquérir un bon niveau de culture générale, des connaissances et compétences culturelles: bien maîtriser les traditions des ethnies de son pays et en mêmes temps avoir des connaissances et compétences culturelles du pays dont on apprend la langue.
- Améliorer les stages dans le système universitaire. Les stages doivent être bien encadrés en plus des cours classiques. En général, il faut un stage professionnalisant avec un rapport de stage personnel à rendre, mais les rapports devraient être moins généraux et donc cadrés sur un problème particulier. De plus, il faut plus de stages dans le cursus universitaire.
- Il faut introduire des techniques universitaires. En effet, les étudiants rédigent les mémoires et ils font des recherches, ils doivent savoir réfléchir et prendre du recul.
- Développer les compétences dans le domaine culturel, apprendre aux étudiants comment fonctionne le domaine du tourisme, leur faire comprendre les besoins des touristes.

- Développer les compétences linguistiques et lexicales dans le cours de français oral.
- Développer la curiosité des étudiants, lire des livres, se documenter sur l'histoire etc.

b- Les professionnels font des remarques sur ce qu'il faut apprendre à l'université:

- Il faut apprendre aux étudiants le tourisme général et les différents métiers du tourisme: opérateur, réceptionniste, guide...il faut leur donner les informations sur l'environnement du tourisme et les besoins du tourisme.
- Il paraît que la différence entre les études à l'université et la réalité du métier est remarquable, des professionnels souhaiteraient que les étudiants soient initiés à l'université sur le fonctionnement, car les nouveaux diplômés n'ont pas d'ouverture d'esprit. Dans le monde du travail, il y a une implication personnelle très forte à laquelle les nouveaux diplômés ne sont pas habitués, car à l'université, les étudiants sont passifs, il faut qu'ils se sentent le plus à l'aise possible.
- Les étudiants doivent faire des stages pour se confronter à la réalité de l'entreprise. Les étudiants lao sont très timides (c'est culturel et naturel) il faut leur enseigner à être moins timides et qu'ils aient confiance en eux.
- Il faut apprendre aux étudiants le vocabulaire utile et technique du métier du tourisme.

Conclusion: Pour que les étudiants deviennent de bons professionnels, selon les informations recueillies de nos enquêtés, nous pouvons conclure que: à l'université, les étudiants doivent apprendre non seulement le français général, mais aussi le français de professionnalisation, notamment les interactions professionnelles, les métiers, le fonctionnement du travail de l'entreprise, la culture et la civilisation de son pays ainsi que celle des pays des touristes. Pour habituer les étudiants au monde du

travail et pour qu'ils y soient plus à l'aise et qu'ils aient plus confiance en eux, il leur faut effectuer plusieurs stages professionnalisant avec un rapport de stage personnel à rendre à la fin.

Les réponses à ces deux questions nous aideront à améliorer le programme d'études existant et à viser des contenus du cours de français du tourisme plus adaptés au terrain.

BIBLIOGRAPHIE

- BERCHOUD M.-J. & ROLLANG D., 2004, *Français sur Objectifs spécifiques: de la langue aux métiers* », Le Français dans le Monde, Recherches et Applications, n° Spécial janvier, CLE international
- CARRAS C., TOLAS J., KOHLER P. & SZILAGYI E., 2007, *Le français sur Objectifs Spécifiques et la classe de langue* », Techniques et pratiques de classe, CLE international.
- MANGIANTE J.-M. & CHANTAL P., 2004, *Le Français sur Objectif spécifique: de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*, Hachette.