

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université de Ghardaïa
Faculté des lettres et des langues
Département de langue française



Mémoire de master
Pour l'obtention du diplôme de
Master de français
Spécialité : Didactique

Présenté par : BABAALI Isslam

Fos et identification des besoins langagiers des guides touristiques.

Cas du personnel du l'OTD à Beni-Isguen-Ghardaïa

Sous la direction de : Dr Majda BORHAN

Soutenu publiquement devant le jury :

Mme. GABANI Aïcha	MAA	Université de Ghardaïa	Président
Mme. BORHANE Majda	MCB	Université de Ghardaïa	Rapporteur
Mr. AMOUR Saïd	MCA	Université de Ghardaïa	Examineur

Année universitaire : 2022/2023

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à :

A mes chers Parents,

Pour tous vos sacrifices pour moi, aucun mot ne saurait exprimer mon amour envers vous. Que Dieu vous protège et vous accorde une longue vie, car je ne pourrais jamais oublier la tendresse et l'amour dévoué par lesquels vous m'avez toujours entouré depuis mon enfance.

A mes frères et mes sœurs,

Que Dieu vous garde, Je vous aime et je vous souhaite une vie pleine de succès et de réussite et surtout.

A mes oncles et à mes tantes

A toute la famille

A tous mes cher(e)s ami(e)s

ET... A tous ceux, que j'amie et a toutes les personnes qui m'ont prodigué des encouragements.

... Et à tous ceux qui me connaissent...

ISLAM

Remerciement

La réalisation de ce mémoire a été possible grâce au concours de plusieurs personnes à qui je voudrais témoigner toute ma gratitude.

*Je voudrais tout d'abord adresser toute ma reconnaissance à la directrice de ce mémoire, **Madame Majda BORHAN**, pour sa patience, sa disponibilité et surtout ses judicieux conseils, qui ont contribué à alimenter ma réflexion.*

Je désire aussi remercier les professeurs de l'université de Ghardaïa, qui m'ont fourni les outils nécessaires à la réussite de mes études universitaires.

Je souhaite également remercier mes amis et mes camarades de promotion pour leur soutien mutuel, nos échanges fructueux et nos moments de partage qui ont rendu cette expérience d'apprentissage plus enrichissante.

Enfin, je tiens à exprimer ma gratitude envers toutes les personnes qui ont accepté de participer à cette étude en tant que participants. Leur collaboration et leur engagement ont été essentiels pour la collecte des données et la réalisation de cette recherche.

Table des matières

Dédicace	2
Remercîment	3
Introduction générale.....	8
Chapitre I : FOS et analyse des besoins	13
A. FOS.....	13
1. Définition du FOS	14
2. L'évolution du FOS	15
2.1 Le français militaire	15
2.2 Le Français de spécialité (FS)	16
2.3 Le Français instrumental	16
2.4 Le Français Fonctionnel	17
2.5 Le Français sur Objectifs Spécifiques	17
2.6 Le Français langue Professionnelle	18
2.7 Le Français sur Objectif Universitaire (FOU)	19
3. La démarche-type du FOS selon MANGIANTE et PARPETTE	20
1 ^{ère} étape : La demande de formation linguistique	21
2 ^{ème} étape : L'analyse des besoins	21
3 ^{ème} étape : La collecte des données	21
4 ^{ème} étape : L'analyse des données	22
5 ^{ème} étape : L'élaboration des activités du programme	22
B. L'analyse des besoins langagiers	23
La notion de besoin langagier : Étymologie et définition	24
2. Les attentes personnalisées en FOS	26
3. Classifications des besoins d'apprentissage	26
3.1 Les besoins individuels/les besoins sociaux ou institutionnels	26

3.2 Les besoins objectifs/les besoins subjectifs	27
a) Les besoins objectifs	27
b) Les besoin subjectifs	27
3.3 Besoins exprimés et besoins inexprimés.....	27
a) Besoins exprimés	27
b) Besoins inexprimés	27
4. L'identification des besoins	28
4.1 Définition de l'identification des besoins :	28
a) Analyse des besoins	28
b) La collecte de données	28
4.2 Qui identifie les besoins ?	28
5. L'importance de l'analyse des besoins	29
6. Pourquoi une analyse des besoins ?	30
7. Les systèmes d'analyse des besoins	31
7.1 Les analyses situationnelles	31
7.2 Les analyses par qualification clé	31
7.3 Les analyses systématiques	32
8. Les outils de l'analyse des besoins.....	32
Chapitre II : Traitement, Analyse et interprétation des résultats	34
1. Présentation générale de L'office de tourisme et développement de Beni – Isguen	35
2. Présentation de l'échantillon	36
3. Présentation du questionnaire	37
4. Analyse et interprétation des résultats	38
5. Synthèse	57
Conclusion générale	59

Introduction Générale

L'Algérie, pays d'une beauté envoûtante et d'une diversité culturelle remarquable, se positionne de plus en plus comme une destination touristique prisée. Parmi les nombreuses régions attractives de ce pays, Ghardaïa, située dans la région du M'zab, se distingue par son patrimoine historique et architectural exceptionnel. Au cœur de cette région, la commune de Béni Isguen abrite un véritable trésor touristique. Cette richesse touristique soulève la question des besoins linguistiques des guides touristiques et du personnel de l'Office de Tourisme de Béni Isguen, car la maîtrise linguistique est essentielle pour offrir une expérience touristique de qualité. Dans ce contexte, notre mémoire de recherche se concentre sur la problématique suivante : Quels sont les besoins langagiers des guides touristiques et du personnel de l'Office de Tourisme à Béni Isguen - Ghardaia ?

La spécificité de cette étude réside dans sa focalisation sur Béni-Isguen, une commune fortement liée à Ghardaïa sur le plan touristique. En analysant les besoins langagiers des guides touristiques et du personnel de l'Office de Tourisme à Béni-Isguen, nous cherchons à identifier les compétences linguistiques requises, en mettant particulièrement l'accent sur la communication en français. Cette approche vise à optimiser la communication entre les guides et les touristes francophones.

Au-delà de l'analyse des besoins langagiers, cette étude examinera également les défis linguistiques auxquels les guides touristiques et le personnel de l'Office de Tourisme peuvent être confrontés lors de leurs interactions avec les visiteurs. En comprenant ces défis, nous pourrions formuler des recommandations pratiques visant à améliorer les compétences linguistiques et à favoriser une communication plus efficace et plus fluide.

Ainsi, à travers cette recherche approfondie sur l'analyse des besoins langagiers des guides touristiques et du personnel de l'Office de Tourisme à Béni-Isguen, nous aspirons à contribuer au développement du tourisme dans cette région en mettant l'accent sur l'importance de la maîtrise linguistique pour offrir une expérience touristique inoubliable.

En tant que guide local à Ben Isguen depuis 2018, la motivation qui m'a poussé à choisir ce sujet de recherche est profondément enracinée dans mon expérience personnelle. Au fil des années, j'ai pu observer de près les défis auxquels sont confrontés les guides touristiques et le personnel de l'Office de Tourisme en termes de communication avec les visiteurs francophones.

Travailler comme guide touristique à Ben Isguen m'a permis de constater l'importance de la maîtrise de la langue française dans ce domaine. En tant que destination touristique prisée, Ben Isguen accueille un nombre croissant de visiteurs francophones qui viennent découvrir la richesse de notre patrimoine culturel berbère. Cependant, je me suis rendu compte que la barrière linguistique pouvait parfois entraver la qualité de l'expérience touristique.

La réalité que nous vivons en tant que guides locaux à Ben Isguen a suscité notre intérêt pour analyser les besoins langagiers spécifiques des guides touristiques et du personnel de l'Office de Tourisme, en mettant particulièrement l'accent sur la communication en français. Nous souhaitons comprendre les compétences linguistiques requises, les difficultés rencontrées et proposer des recommandations pour améliorer ces compétences et faciliter la communication avec les touristes francophones. Notre objectif ultime est d'enrichir l'expérience touristique à Ben Isguen en renforçant les compétences linguistiques des guides touristiques et en favorisant une communication fluide avec les visiteurs francophones.

Ainsi, la problématique de notre recherche se formule comme suit : "Quels sont les besoins langagiers spécifiques des guides touristiques travaillant à l'Office de Tourisme de Ben Isguen - Ghardaïa en Algérie ? comment peuvent-ils être améliorés pour optimiser l'expérience touristique des visiteurs francophones ?"

En examinant les besoins langagiers des guides touristiques, cette étude cherchera à répondre également aux questions suivantes : Quels sont les principaux défis auxquels les guides touristiques sont confrontés dans la communication avec les visiteurs francophones ? Quelles stratégies peuvent être mises en place pour renforcer les compétences langagières des guides touristiques et améliorer la qualité de la communication dans ce contexte spécifique ?

Pour répondre à ces questions de recherche, nous avons formulé plusieurs hypothèses préliminaires qui guideront notre étude des thèmes abordés

- 1- Les guides touristiques à Ghardaïa rencontrent des difficultés de communication avec les visiteurs francophones en raison d'un niveau de maîtrise insuffisant de la langue française.
- 2- L'amélioration des compétences linguistiques des guides touristiques, en particulier en français, peut conduire à une communication plus efficace et à une meilleure compréhension mutuelle avec les visiteurs francophones.

- 3- L'intégration de formations linguistiques ciblées dans le programme de développement professionnel des guides touristiques peut contribuer à renforcer leurs compétences langagières et à améliorer la qualité globale de l'expérience touristique à Ghardaïa.

Afin d'atteindre les objectifs de notre travail, nous planifierons le travail en deux chapitres : Le premier chapitre intitulé " FOS et L'analyse des besoin ", Dans ce chapitre nous explorons le domaine du Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) en mettant l'accent sur l'analyse des besoins langagiers. Nous commençons par retracer l'évolution du FOS en tant qu'approche pédagogique spécialisée, soulignant son importance dans l'enseignement des langues à des fins spécifiques.

Ensuite, nous abordons les différentes étapes d'élaboration d'un programme FOS efficace, en nous concentrant particulièrement sur l'analyse des besoins langagiers. Nous examinons en détails la notion de besoin langagier, en étudiant son étymologie et en fournissant une définition précise de ce concept central.

Nous soulignons également l'importance de l'analyse des besoins dans le processus d'enseignement-apprentissage du FOS. Une analyse approfondie des besoins permet de cibler les compétences linguistiques spécifiques requises par les apprenants, ainsi que les contextes et les tâches auxquels ils seront confrontés.

Dans cette optique, nous présentons différentes classifications des besoins d'apprentissage, en mettant en évidence les aspects linguistiques, communicatifs et culturels qui doivent être pris en compte lors de l'analyse des besoins des apprenants en FOS.

Nous examinons également les systèmes d'analyse des besoins utilisés dans le domaine du FOS. Ces systèmes fournissent des méthodologies et des approches pour collecter et évaluer les informations nécessaires à la conception de programmes d'enseignement adaptés aux besoins spécifiques des apprenants.

Enfin, nous explorons les outils pratiques utilisés lors de l'analyse des besoins langagiers, tels que les questionnaires, les entretiens et les observations. Nous démontrons comment ces outils peuvent être utilisés de manière efficace pour recueillir des données pertinentes et éclairantes.

En résumé, ce chapitre offre une base théorique solide en mettant en avant l'importance de l'analyse des besoins langagiers dans le FOS. Il aborde la notion de besoin langagier, discute de son évolution, examine les différentes classifications des besoins d'apprentissage, présente les systèmes d'analyse des besoins et les outils utilisés dans ce processus. Ces éléments

fournissent un cadre essentiel pour la compréhension et la conception de programmes d'enseignement-apprentissage adaptés aux apprenants en FOS.

Le deuxième chapitre, intitulé "Traitement, Analyse et interprétation des résultats", dans ce chapitre nous nous concentrons sur les aspects pratiques de notre recherche. Nous commençons par une présentation générale de l'Office de Tourisme et du développement de Beni-Isguen, mettant en évidence l'importance du tourisme dans cette région.

Ensuite, nous introduisons l'échantillon de notre étude, qui se compose de 10 guides locaux de l'Office de Tourisme de Beni-Isguen. Nous expliquons comment ces guides ont été sélectionnés et soulignons leur rôle essentiel dans la communication avec les touristes francophones.

Nous décrivons ensuite en détail le questionnaire que nous avons élaboré et distribué aux guides touristiques. Le questionnaire vise à recueillir des informations sur leurs besoins langagiers spécifiques, les difficultés rencontrées lors de la communication en français et leurs attentes en termes d'amélioration des compétences linguistiques.

Une fois que les questionnaires ont été collectés, nous procédons à l'analyse et à l'interprétation des résultats. Nous examinons les réponses fournies par les guides touristiques, en identifiant les principales tendances, les points forts et les lacunes en termes de compétences linguistiques.

Nous tirons des conclusions significatives de cette analyse, en mettant en évidence les domaines dans lesquels des améliorations sont nécessaires et les recommandations pratiques pour renforcer les compétences linguistiques des guides touristiques et faciliter la communication avec les visiteurs francophones.

En résumé, ce deuxième chapitre offre une perspective pratique en se basant sur les réponses des guides touristiques à notre questionnaire. Il présente une vue d'ensemble de l'Office de Tourisme et du développement de Beni-Isguen, décrit l'échantillon de l'étude, explique le questionnaire utilisé et présente l'analyse et l'interprétation des résultats.

Chapitre I :

FOS et analyse des

besoins

Dans ce chapitre, nous allons tenter de clarifier définir le concept de Français sur Objectifs Spécifiques (FOS), puis examiner son évolution tout au long de l'histoire qui a conduit à l'apparition de différentes dénominations. « *Pour mieux cerner les spécificités d'un terme ou d'un concept donné ; il est fort conseillé de remonter à ses origines afin de comprendre ses dimensions, ses structures et ses acteurs* » (Qotb 2008 : 23).

A. FOS

1. Définition du FOS

Le FOS, abréviation de "Français sur Objectif Spécifique", est une branche spécifique de la didactique du Français Langue Étrangère (FLE). Les apprenants de FOS se caractérisent par leurs besoins particuliers, car ils ne cherchent pas simplement à apprendre la langue française dans son ensemble, mais plutôt à acquérir des compétences linguistiques spécifiques pour atteindre des objectifs précis. « *Du français et non pas le français pour s'en servir plus tard dans un domaine professionnel* » (LEHMANN D. : 1993). Les apprenants sont généralement des adultes, non francophones et non spécialistes de la langue française, qui ont des besoins socio-professionnels spécifiques. Ils ont une certaine conscience de leurs besoins et de leurs objectifs.

Cette branche est un complément au français général, qui vise à enseigner la langue française dans le cadre de la vie quotidienne. Contrairement au FOS, le français général utilise une méthode d'enseignement équilibrée entre l'oral et l'écrit et se concentre sur le développement des quatre compétences linguistiques : compréhension orale, compréhension écrite, expression orale et expression écrite. Le FOS, quant à lui, ne vise pas nécessairement les quatre compétences.

Dans ce champ d'étude, Mangiante et Parpette ont clarifié la relation inséparable entre le FOS et le FLE (Français langue étrangère) :

« Le FOS n'est pas un domaine séparé du FLE. Il peut être considéré quantitativement comme un sous-champ du FLE, par les limites qu'il s'impose dans l'espace de ce qui est enseignable, et ; qualitativement, comme l'expression la plus aboutie de la méthodologie communicative. Et le meilleur moyen de comprendre ce qu'est la méthodologie communicative consiste sans doute à se pencher sur la mise en place d'un programme de FOS. » (2004 : 159)

2. L'évolution du FOS

L'enseignement à des fins spécifiques n'est pas une idée nouvelle. Pour comprendre les particularités du FOS, il est essentiel de retracer son histoire et de considérer son développement actuel en didactique des langues. En explorant l'évolution du terme FOS, cette partie se concentrera sur une étude diachronique de la notion. Cette évolution est marquée par différents noms, ainsi que des ruptures et des continuités. L'évolution des dénominations peut être résumée dans la section suivante :

2.1 Le français militaire

L'origine de l'apprentissage du français sur objectifs spécifiques remonte aux années 1920. En effet, une commission de rédaction composée de médecins militaires et d'officiers a rédigé le premier manuel de français spécialisé en 1927, intitulé "*Règlement provisoire du 7 juillet pour l'enseignement du français aux militaires indigènes*" (Qotb 2008 : 24). Ce manuel avait pour objectif principal d'enrichir le vocabulaire des indigènes en leur fournissant des termes et expressions utilisés dans la vie quotidienne de la caserne.

Le manuel se composait de deux parties principales, l'une destinée aux tirailleurs et l'autre aux engagés (les rengagés et les cadres). Il comprenait également une partie réservée aux capitaines qui agissaient en tant qu'inspecteurs et une autre pour les lieutenants et sous-lieutenants, qui étaient considérés comme des enseignants. L'enseignement du français militaire s'appuyait sur la méthode directe et faisait appel aux gestes et aux mimiques car l'utilisation d'une langue autre que le français était interdit. Selon Hani Qotb (2008 : 26).

Pour réussir cet enseignement spécifique de français, deux principes devaient être appliqués : les militaires devaient parler en français aux indigènes en toutes circonstances, et il était interdit de parler la langue maternelle des indigènes. Ainsi, lors de la composition des classes d'enseignement, trois facteurs étaient pris en considération :

- Le degré d'instruction des indigènes,
- Le dialecte parlé par les recrues
- La nécessité de limiter le nombre d'élèves de chaque classe (20 élèves maximum par classe).

2.2 Le Français de spécialité (FS)

Dans les années 1950, le français a commencé à perdre sa place en tant que première langue universelle en raison du nouveau statut de l'anglais qui devenait de plus en plus dominant à l'échelle internationale. Pour cette raison, les pouvoirs politiques français ont tenté d'instaurer une nouvelle politique linguistique visant à redonner à leur langue son statut. Dans ce contexte, le Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) a connu une nouvelle appellation : la langue de spécialité ou Français de spécialité. De nombreuses définitions ont été proposées dans ce cadre, dont celle de Mangiante et Parpette :

« Le terme français de spécialité a été historiquement le premier à désigner des méthodes destinées à des publics spécifiques, étudiant le français dans une perspective professionnelle ou universitaire. Ces méthodes, comme leur nom l'indique, mettaient l'accent sur une spécialité (le français médical, le français juridique, etc.) ou une branche d'activité professionnelle (le tourisme, l'hôtellerie, la banque, les affaires) » (2004 : 16).

À cette époque, différentes appellations ont été utilisées pour décrire la langue utilisée dans un domaine spécialisé, telles que « français de spécialité », « français scientifique et technique » ou encore « langue de spécialité ». Contrairement à la langue générale, la langue de spécialité est une variété de langue qui se concentre sur un langage spécifique destiné à un public restreint, afin de transmettre des contenus spécialisés qui sont souvent inconnus par un public non spécialisé. Jean Paul Basaille a soulevé une question pertinente pour dissiper certaines confusions entre la langue générale et la langue de spécialité : « *La langue de spécialité est-elle un sous-ensemble de la langue générale ou s'agit-il d'un vocabulaire ?* » (Basaille 1996 : 8). En réponse à cette question, la langue de spécialité se concentre principalement sur le vocabulaire spécialisé qui permet de transmettre un savoir dans un domaine bien précis. En d'autres termes, elle s'intéresse davantage aux contenus à enseigner qu'au public visé ou à leurs besoins.

L'appellation « français scientifique et technique » a également été utilisée pour désigner la langue de spécialité, mettant l'accent sur les développements dans les domaines scientifiques et techniques et renforçant ainsi la place du français à l'échelle mondiale.

2.3 Le Français instrumental

Une nouvelle langue a vu le jour dans les années soixante-dix, et elle a été nommée le français instrumental. Elle avait pour objectif de faciliter la compréhension des textes spécialisés en français pour les personnes non francophones, notamment les doctorants et les universitaires qui souhaitaient poursuivre leurs études ou leurs recherches en français. Ainsi, la langue française était utilisée comme un outil pour accomplir des tâches langagières dans un contexte scientifique, une instrumentalisation qui favorisait le développement scientifique et technique. Selon D. Lehmann, le français instrumental est apparu pour la première fois en Amérique latine :

« Le français instrumental est un terme lancé en Amérique Latine dès le début des années des années 70 pour désigner un enseignement du français ne se voulant ni culturel ni usuel, mais souhaitant mettre l'accent sur la communication scientifique et technique, Dans les différents contextes intéressés par ce type d'objectifs, le français instrumental recouvre essentiellement de la culture de textes spécialisés. » (1993 : 91)

Le français instrumental a donné les premiers pas pour l'essor du FOS en abordant certaines spécificités du FOS telles que le public visé et les besoins spécifiques. En effet, Il se base sur la traduction des textes scientifiques et techniques pour que les non francophones puissent les comprendre en utilisant la langue française comme "instrument" pour exécuter leurs actions langagières et scientifiques. Néanmoins, il est à signaler que ce genre d'enseignement était incapable de répondre à tous les besoins, car d'autres besoins se manifestent selon les différents publics.

2.4 Le Français Fonctionnel

En 1975, ce terme a été introduit par LEHMANN D. qui a marqué une époque où le monde a été bouleversé par la crise pétrolière. À la suite de cela, la France a décidé de réduire son budget pour promouvoir la langue française à l'étranger, ce qui a finalement conduit à un affaiblissement de la présence de la culture française sur la scène internationale, surtout dans les pays où le français n'est pas parlé.

« Face à cette dégradation de la diffusion du français à l'étranger, les responsables du Ministère des Affaires Étrangères notamment ceux de la Direction Générale des Relations culturelles, Scientifiques et Techniques (DGRCST) ont pris l'initiative de chercher de nouveaux publics qui pourraient rendre au français sa position privilégiée à l'étranger. Les publics visés sont à la fois des scientifiques, des techniciens et des professionnels. Cette volonté de récupérer la position privilégiée du français sur la scène internationale est exprimée dans certains documents internes du Ministère des Affaires Étrangères (MAE) : -« La culture n'est pas seulement littéraire mais scientifique », -« Une attention particulière devra être portée à la catégorie des adultes motivés », -« Il importe d'étendre l'usage du français comme langue de spécialité », -« L'activité de nos missions à l'étranger doit être orientée vers les sciences humaines ». Citation 2. LEHMANN D. (1993 : 70)

Le Français Fonctionnel (FF) a fourni au Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) ses principaux fondements théoriques et méthodologiques, en incluant l'identification du public cible, la reconnaissance des différentes situations de communication (fonctions langagières, besoins langagiers, actes de parole, et opérations discursives), ainsi que la détermination des besoins de formation et des contenus d'enseignement adaptés à chaque situation. Cette approche fonctionnelle a aussi influencé les principes de l'approche communicative.

Selon HOLTZER G. (2004:11), le FF avait deux significations conceptuelles. Au début, le FF était destiné à l'enseignement des publics spécialisés, ce qui signifiait "*tout ce qui n'est pas du français général*". "*Le FF se caractérise avant tout en relation avec des publics spécifiques et leurs objectifs fonctionnels d'utilisation de l'instrument linguistique qu'ils cherchent à acquérir*" (2004:12). Plus tard, le FF a perdu sa première signification en tant que français de spécialité et s'est transformé d'une méthodologie spécialisée pour des publics spécialisés à une méthodologie générale applicable à tout public (FLE ou FOS) basée sur la notion de l'analyse des besoins communicatifs.

2.5 Le Français sur Objectifs Spécifiques

Selon MOURLHON-DALLIES F. (2008 : 51), l'appellation Français sur Objectifs Spécifiques (FOS), calqué sur l'expression anglaise *English for Specific Purposes* (ESP),

trouve ses origines dès le début des années 1980 en Angleterre, ". Ce genre d'enseignement ne prend pas le français pour une langue générale mais il se focalise plutôt sur l'usage particulier de cette langue selon les besoins spécifiques des apprenants dans des situations précises, d'où vient l'expression "objectif spécifique."

Le terme "fonctionnel" a été remplacé par "FOS" en raison de son manque de précision, comme l'a souligné MOURLHON-DALLIES F. (2008 : 12), « *fonctionnel est un mot qui veut tout dire et rien dire.* » Le FOS met l'accent sur les objectifs à atteindre en analysant les besoins du public cible et adopte une approche communicative, partageant les mêmes principes de base que le Français Fonctionnel. La distinction entre le FOS singulier et le Fospé a été introduite par MANGIANTE et PARPETTE (2004) et a été présentée précédemment.

Les étudiants et les professionnels qui apprennent le FOS ont des objectifs différents, avec les étudiants cherchant à se préparer pour le marché du travail et les professionnels cherchant à améliorer leurs performances dans leur domaine respectif. C'est pourquoi le domaine du FOS couvre un large éventail de secteurs tels que le tourisme, l'hôtellerie, la médecine, l'informatique.

2.6 Le Français Langue Professionnelle

Au tournant du troisième millénaire, Le terme Français Langue Professionnelle (FLP), proposé par MOURLHONDALLIES F, a vu le jour en 2006. Le français à visée professionnelle a connu un nouvel essor qui a marqué son évolution pour plusieurs raisons (Qotb 2008 : 64).

Tout d'abord, l'émergence de domaines professionnels de plus en plus spécialisés tels que l'art floral ou l'aéronautique. De plus, les considérations politiques et économiques ont conduit à une demande croissante de maîtrise de la langue pour une gestion efficace du travail. L'enseignement du français professionnel ou à visée professionnelle concerne la formation destinée aux personnes exerçant une profession en français. Ces professionnels ont besoin de maîtriser des compétences linguistiques spécifiques pour réussir dans leur métier, telles que la rédaction de comptes rendus ou la communication avec les clients. Par conséquent, le français à visée professionnelle ne se limite pas à l'acquisition de compétences linguistiques liées à la communication professionnelle, mais également à des compétences propres à la profession elle-même.

2.7 Le Français sur Objectif Universitaire (FOU)

Un autre concept émergeant dans le domaine de la didactique des langues étrangères, et qui est une extension du FOS, est celui du Français sur Objectif Universitaire (FOU). En 2011, MANGIANTE J.-M. et PARPETTE C. ont popularisé ce terme dans leur livre intitulé *Le Français sur Objectif Universitaire*. Selon eux, le FOU suit les mêmes approches que le FOS, mais il est destiné à préparer les apprenants à poursuivre leurs études dans un environnement universitaire en langue étrangère.

Les cours de FOU ont pour objectif de développer la compétence universitaire chez les apprenants étrangers dans un délai limité. Ce public souhaite apprendre non seulement la langue française, mais surtout utiliser le français dans les différents milieux universitaires, tels que suivre des cours, prendre des notes, élaborer un plan de recherche, rédiger une thèse, écrire un article, préparer un exposé ou parler en public. Cette compétence universitaire comporte deux composantes principales : les connaissances linguistiques et les compétences méthodologiques.

3. La démarche-type du FOS selon MANGIANTE et PARPETTE

La démarche de l'enseignement du Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) consiste à adapter l'apprentissage du français en fonction des besoins spécifiques des apprenants dans leur domaine professionnel ou académique. Cela implique de se concentrer sur les compétences langagières nécessaires pour communiquer efficacement dans leur environnement de travail ou d'étude, telles que la compréhension de documents professionnels, la rédaction de rapports, la présentation orale, la négociation, etc. La démarche de FOS vise donc à améliorer l'efficacité et la pertinence de l'apprentissage de la langue en le rendant plus ciblé et plus en phase avec les objectifs professionnels ou académiques des apprenants.

La démarche-type d'élaboration du programme FOS, selon PARPETTE C. ET MANGIANTE J.-M. (2004), comporte essentiellement cinq étapes :

1^{ère} étape : La demande de formation linguistique

Lorsqu'un organisme souhaite que l'institution d'enseignement fournisse une formation linguistique spécifique à un public particulier à des fins de stage, cette demande peut être faite par l'apprenant lui-même, ses parents ou même par l'institution de formation.

2^{ème} étape : L'analyse des besoins

L'enseignant, ou l'équipe d'enseignants en charge de la formation, doit déterminer les besoins de formation, c'est-à-dire les situations de communication auxquelles les apprenants seront confrontés et les compétences linguistiques qu'ils devront acquérir pendant la formation. Cette étape se déroule en plusieurs phases : d'abord, dès que la demande de formation est formulée, puis régulièrement au cours de la conception du programme, au fur et à mesure que les situations visées sont identifiées.

« Un organisme demande à l'institution d'enseignement d'assurer une formation linguistique à un public particulier avec un objectif précis de formation, dans des conditions particulières de durée, d'horaires, voire de coût, etc. »

Citation 5. MANGIANTE J.-M. et PARPETTE C. (2004 : 7)

3^{ème} étape : La collecte des données

Pour PARPETTE et MANGIANTE : *« cette étape est en quelque sorte le centre de gravité de la démarche. D'une part, parce qu'elle confirme et complète, voire modifie largement l'analyse des besoins faite par le concepteur, laquelle reste hypothétique tant qu'elle n'est pas attestée par le terrain. D'autre part, parce qu'elle fournit les informations et 40 discours à partir desquels sera constitué le programme de formation linguistique »* (2004 : 46).

Le concepteur possède une certaine connaissance des situations cibles qu'il devra traiter. Ainsi, il doit interagir avec les parties prenantes du domaine concerné, se renseigner sur les situations de communication, collecter des informations et rassembler des discours. Cette étape implique que le formateur travaille sur le terrain pour effectuer ces tâches.

4^{ème} étape : L'analyse des données

Selon MANGIANTE J-M. & PARPETTE C. (2004), cette étape est essentielle pour identifier le vocabulaire spécialisé, les structures linguistiques, les marqueurs énonciatifs et les tournures les plus courantes dans les différents types de discours concernés. Les informations collectées peuvent être sous forme de notes prises lors de conversations, d'enregistrements audio ou vidéo d'échanges linguistiques sur place, ou de documents écrits.

5^{ème} étape : L'élaboration des activités du programme

Lors de la planification des activités, l'enseignant doit concevoir des situations de communication, aborder les aspects culturels pertinents, et identifier les compétences linguistiques à développer ou à acquérir pour les apprenants. Pour ce faire, il sélectionne des thèmes et des supports adaptés à la situation cible, et veille à varier les supports et les contenus pour susciter l'intérêt des apprenants et les rapprocher de leurs centres d'intérêt. Tout en exploitant les données issues des activités, l'enseignant doit également prendre en compte la contrainte de temps inhérente au processus d'apprentissage.

L'analyse des besoins langagiers

B. L'analyse des besoins langagiers

Les études scientifiques menées dans le domaine de l'enseignement et de l'apprentissage des langues étrangères pour les adultes qui cherchent à améliorer leurs compétences linguistiques dans leur domaine ont cherché à établir des normes et à trouver des solutions efficaces. En effet, une maîtrise approfondie d'une langue étrangère est devenue un atout indispensable pour atteindre la réussite professionnelle.

Dans ce chapitre, nous allons examiner de manière approfondie différentes définitions du terme "besoin" provenant de dictionnaires et proposées par des chercheurs spécialisés en didactique des langues étrangères. Nous verrons également comment ces définitions peuvent être appliquées dans l'enseignement des langues étrangères pour les adultes, en identifiant les besoins spécifiques de chaque individu et en adaptant les méthodes d'enseignement en conséquence.

En somme, ce chapitre se concentrera sur l'importance de répondre aux besoins individuels de chaque apprenant en matière d'enseignement des langues étrangères pour adultes, afin de favoriser une réussite professionnelle et personnelle optimale.

1. La notion de besoin langagier : Étymologie et définition

Les besoins en matière d'enseignement et d'apprentissage des langues étrangères évoluent constamment à mesure que les méthodes didactiques progressent et que les objectifs s'améliorent. Selon le Dictionnaire de français Larousse (2014), le terme "besoin" provient du francique "*bisunnia*", formé à partir du préfixe germanique "*bi-*" signifiant "auprès" et du radical "soin". Le mot est ainsi voisin dès le XIIe siècle de termes anciens tels que "*besogneux*", qui signifie "qui est dans le besoin". Selon la définition du dictionnaire, le besoin est une exigence née d'un sentiment de manque, de privation de quelque chose qui est nécessaire à la vie organique, comme le besoin de manger, de dormir ou le sentiment de privation qui porte à désirer ce dont on croit manquer. Le Dictionnaire Hachette, quant à lui, le définit comme 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. L'acte de communication exigeant la parole, on parle alors, en règle générale, de besoin langagier. Selon Coste et Galisson (1976), le besoin est inhérent à la nature humaine et peut être d'ordre collectif ou individuel. La motivation, en revanche, est toujours d'ordre individuel.

En lisant cette définition, nous comprenons que les besoins sont biologiques et de nature humaine, puisque l'homme a besoin de certaines choses qui sont indispensables pour la continuité de son existence, comme boire, manger, dormir, etc. Cependant, en parlant du langage humain avec un autre, cela se définit comme besoin langagier et non biologique. « *Si on admet que les besoins sont constitués par les relations requises entre l'individu et son environnement, le besoin langagier peut être considéré comme une manifestation de ces relations dont la particularité est qu'elles sont établies par le langage.* » (Richterich, 1985:92)

En FOS, il existe un autre facteur indispensable, comme le souligne QOTB H : « *l'identification des besoins des apprenants s'avère indispensable d'autant plus qu'elle est la première étape du processus de la mise en œuvre de tout programme d'apprentissage.* »

Afin de prendre en compte les besoins linguistiques d'un individu ou d'un groupe, il est nécessaire d'analyser non seulement leurs besoins individuels, mais aussi les exigences sociétales imposées par leur environnement. Ces exigences sont appelées les besoins institutionnels. Selon le dictionnaire de didactique du français langue étrangère (FLE), les besoins sont à la fois les attentes ressenties par les apprenants et les besoins objectifs évalués par des tiers. Les deux aspects sont essentiels et ne peuvent être ignorés, car les besoins évoluent tout au long de l'enseignement. En FOS, les besoins ne se limitent pas aux compétences linguistiques et professionnelles, mais sont beaucoup plus larges. :

* aux besoins d'apprentissage en FOS englobent bien plus que les seuls besoins linguistiques et professionnels. En effet, cela englobe également la dimension linguistique, à savoir la capacité à demander des clarifications, à demander une reformulation, etc. De plus, cela concerne également les styles cognitifs et les stratégies d'apprentissage propres à chaque apprenant ainsi qu'à sa culture d'apprentissage.

* aux besoins culturels : en FOS, la dimension culturelle des besoins est très importante, contrairement à ce qui est constaté en FLE, et cette dimension de la compétence en communication a été largement ignorée pendant longtemps, comme l'a souligné D. Lehmann : « *les conceptions (classiques) du français de spécialité reposent, toutes, sur une vision trop étroite du problème, parce qu'elles négligent une dimension essentielle, qui est la dimension culturelle.* » (Lehmann, 1993 :8).

2. Les attentes personnalisées en FOS

Les apprenants en FOS cherchent à acquérir non pas simplement la langue française, mais plutôt des compétences en français qui leur permettront d'agir efficacement dans leur milieu professionnel, comme l'a souligné Lehmann : « *se demander ce que des individus ont besoin d'apprendre, c'est poser implicitement qu'ils ne peuvent pas tout apprendre d'une langue, donc que des choix doivent être opérés.* » (Lehmann, 1993 : 116)

L'analyse des besoins est un processus clé dans la conception des programmes de formation en FOS. Cela permet au concepteur de comprendre les attentes et les exigences des apprenants pour tracer des objectifs d'apprentissage appropriés. Les besoins identifiés servent de questions auxquelles les objectifs répondent de manière adéquate. Comme l'a souligné Lehmann, « *les besoins font question, les objectifs font réponse.* » Cette étroite relation entre les besoins et les objectifs est donc essentielle pour atteindre les objectifs de formation en FOS.

3. Classifications des besoins d'apprentissage

Pour approfondir notre compréhension de la notion de besoin, Richterich (1985) présente plusieurs classifications qui reposent sur des distinctions entre les différents besoins langagiers.

3.1 Les besoins individuels/les besoins sociaux ou institutionnels :

Cette distinction opère entre les besoins langagiers liés à la vie socioculturelle ou socioprofessionnelle d'un individu ou d'un groupe, et ceux qui ne le sont pas. Ainsi, ce type de besoin se rapporte à l'utilisation d'une langue dans des situations de communication en tant que pratique sociale.

3.2 Les besoins objectifs/les besoins subjectifs :

Richterich (1985) souligne que dans la vie courante, l'individu est confronté à des situations de communication variées, certaines étant prévisibles et d'autres non. Il est donc important de reconnaître que tous les besoins langagiers ne peuvent pas être identifiés de la même manière, ce qui crée une opposition entre les besoins objectifs et les besoins subjectifs.

a) Les besoins objectifs :

Les besoins objectifs correspondent à l'utilisation courante de la langue dans des situations typiques de la vie sociale ou professionnelle d'un individu ou d'un groupe. Ils sont parfois appelés besoins ressentis et peuvent être identifiés, analysés et définis avec plus ou moins de précision. Ces besoins sont souvent liés à des professions ou à des pratiques professionnelles spécifiques.

b) Les besoins subjectifs :

Les besoins ressentis, aussi connus sous le nom de besoins subjectifs, sont souvent associés à une pratique professionnelle ou sociale particulière qui nécessite une utilisation imprévisible et inattendue de la langue. Contrairement aux besoins objectifs, ils ne peuvent pas être généralisés car ils dépendent d'événements uniques et spécifiques.

3.3 Besoins exprimés et besoins inexprimés

Les individus ont divers besoins langagiers qui se divisent en besoins exprimés et inexprimés, certains étant conscients tandis que d'autres ne le sont pas. Nous allons expliciter ceci ci-dessous :

a) Besoins exprimés

Les besoins exprimés sont ceux que l'individu peut articuler clairement. Dabène (1978) distingue deux types de besoins exprimés : les "besoins-needs" qui correspondent à ce que les apprenants devraient réellement demander, et les "demands-demandes" qui renvoient aux souhaits exprimés.

b) Besoins inexprimés

Les besoins inexprimés sont ceux que l'individu ne réalise pas qu'il doit articuler lors d'une communication. Ce phénomène peut affecter tout apprenant. Dans ce cas, l'identification et l'analyse des besoins peuvent aider à interpréter les situations de communication dans lesquelles l'individu se trouve. Ainsi, nous pourrions élaborer un programme de communication qui tient compte des usages langagiers dans des situations précises, ainsi que des quatre compétences langagières : compréhension et production orale et écrite, ainsi que les composantes situationnelles telles que le lieu, le moment, les interlocuteurs et les catégories linguistiques, morphologiques, syntaxiques et grammaticales.

4. L'identification des besoins

4.1 Définition de l'identification des besoins :

L'identification des besoins est au cœur de notre recherche. Selon René Richerich, c'est un travail de réflexion, d'observation et d'analyse qui consiste à recueillir et traiter des informations sur les besoins des enseignants et des apprenants pour concevoir et régler leurs interactions avec les environnements d'enseignement/apprentissage et d'utilisation de la langue étrangère. Cette étape est le résultat de deux opérations parallèles :

a) Analyse des besoins : L'étape d'identification des besoins est très importante car elle permet de recenser les différentes situations de communication auxquelles l'étudiant peut être confronté dans le cadre de sa formation de courte durée. En effet, cette étape vise à identifier les connaissances et les compétences que l'étudiant doit acquérir pour répondre aux exigences de ces situations de communication. Elle consiste en un travail de réflexion, de recensement, d'observation et d'analyse des informations recueillies auprès de l'enseignant et des apprenants. Cette étape doit être menée de manière parallèle afin d'assurer une cohérence dans l'ensemble du processus d'enseignement/apprentissage de la langue étrangère.

b) La collecte de données : cette étape est considérée comme l'étape centrale pour le concepteur de programme, qui est généralement l'enseignant, selon J-M. Mangiante et C. Parpette. Elle permet de confirmer les carences linguistiques de l'apprenant et les données collectées servent de support pédagogique. C'est à partir de ces données collectées que le concepteur peut élaborer son programme.

4.2 Qui identifie les besoins ?

Il existe plusieurs acteurs qui peuvent participer à l'identification des besoins langagiers, notamment :

- L'apprenant : il peut identifier ses propres besoins langagiers pour choisir les cours qui répondent le mieux à ses besoins et déterminer ses objectifs d'apprentissage.
- Un conseiller pédagogique : son identification peut aider les apprenants à choisir les possibilités d'enseignement/apprentissage offertes par une institution de formation.
- Un enseignant : son identification peut permettre d'adapter son enseignement aux besoins de ses apprenants.

- Un auteur : il peut se charger de l'identification des besoins dans le but de réaliser un manuel destiné à un public donné.
- Des spécialistes : ils peuvent identifier les besoins langagiers dans le cadre d'une formation.
- Une institution de formation : elle peut organiser et proposer des approches d'enseignement/apprentissage.
- Une entreprise ou une administration : pour former ou recruter des personnels en langue étrangère.
- Un organisme de statistique : pour rassembler des données sur l'utilisation et la connaissance des langues étrangères d'une population donnée.
- Une institution de recherche : pour mettre en place des outils d'identification et mener des analyses sur les besoins langagiers.
- Une maison d'édition : pour étudier le marché des matériels pédagogiques dans le domaine des langues étrangères.

Chacun de ces acteurs peut avoir des raisons différentes d'identifier les besoins langagiers, ce qui peut conduire à des résultats différents. Par exemple, l'identification menée par un enseignant peut être différente de celle réalisée par un auteur de manuel. Il est donc important de prendre en compte les résultats de l'ensemble de ces identifications pour élaborer un programme d'enseignement adapté aux besoins langagiers spécifiques des apprenants. Cette phase est essentielle dans l'enseignement et l'apprentissage des langues étrangères, en particulier dans le cadre du français de spécialité.

5. L'importance de l'analyse des besoins :

De nombreux chercheurs dans le domaine de l'enseignement des langues étrangères (DLE) ont souligné l'importance de l'analyse des besoins. Coste (1975: 51) estime qu'un enseignement efficace ne peut être conçu et organisé qu'en fonction des besoins auxquels il doit répondre. Richterich (1985) insiste encore davantage sur l'importance de prendre en compte les besoins langagiers, affirmant que ces besoins justifient même la décision d'apprendre une langue autre que sa langue maternelle. L'analyse des besoins est donc devenue un domaine spécifique de recherche, avec de nombreuses études menées par divers organismes pour identifier les besoins et définir un contenu d'apprentissage des langues. Certaines de ces études ont été financées par la Communauté Economique Européenne.

Dans le contexte de l'enseignement/apprentissage des langues étrangères, la notion de besoin renvoie à ce qui est nécessaire pour un individu lorsqu'il veut communiquer dans des situations particulières. Les lacunes dans la connaissance de la langue peuvent être comblées par l'apprentissage de cette même langue, en fonction des besoins exprimés ou estimés utiles pour assurer la communication dans des moments et des lieux précis. Richerich (1985: 92), citant Nuttin, explique que les besoins langagiers sont constitués par les relations requises entre l'individu et son environnement, dont la particularité est qu'elles sont établies par le langage. L'identification des besoins langagiers est donc un questionnement sur l'enseignement/apprentissage et l'utilisation d'une langue étrangère par une ou plusieurs personnes dans un environnement donné. Elle implique également de prévoir et de décrire l'utilisation effective de la langue dont les individus et les groupes auront besoin une fois que la langue est acquise, afin qu'ils soient capables de communiquer dans cette langue dans des situations de la vie réelle autres que celles de la classe.

6. Pourquoi une analyse des besoins ?

Dans une perspective théorique, Richerich (1985:53) affirme que l'analyse des besoins peut permettre d'établir des inventaires des comportements langagiers en rapport avec les conditions de leur production. En conséquence, après avoir examiné les besoins des apprenants, il est possible de mieux répondre aux situations de communication en adaptant l'enseignement à leurs besoins.

Selon Coste (1975:51), il existe trois raisons pour lesquelles les besoins langagiers doivent être pris en compte :

- L'insatisfaction à l'égard des programmes existants ;
- Le souci de mettre en place un enseignement fonctionnel ;
- L'importance accordée à l'apprenant en tant que centre de l'action pédagogique.

En s'appuyant sur les arguments de Coste, on peut constater que l'analyse des besoins langagiers est particulièrement utile pour les adultes ayant des lacunes en communication professionnelle ou pédagogique. Dans ce contexte, l'apprenant est au centre du processus d'apprentissage d'une langue étrangère, car toute la centration est sur lui pour adopter un enseignement/apprentissage qui répond à ses besoins.

L'analyse des besoins langagiers permet de donner à l'apprenant la possibilité de prendre conscience de ses lacunes et de mieux interagir avec son environnement. Elle offre également

aux enseignants et formateurs une connaissance précise des nouveaux problèmes pédagogiques et didactiques. Cela leur permet d'adapter leur enseignement en fonction des besoins analysés et d'améliorer ainsi l'efficacité de l'apprentissage.

En résumé, l'analyse des besoins langagiers est un élément clé dans l'enseignement/apprentissage d'une langue étrangère. Elle permet de mieux comprendre les besoins des apprenants, d'adapter l'enseignement en conséquence et d'améliorer l'efficacité de l'apprentissage.

7. Les systèmes d'analyse des besoins

Les chercheurs ont identifié trois grands ensembles pour analyser les besoins, à savoir les analyses situationnelles, les analyses par qualification clé et les analyses systématiques.

7.1 Les analyses situationnelles

Les analyses situationnelles se concentrent principalement sur les situations professionnelles où les employés ont besoin de communiquer en fonction de leur poste. Pour analyser les besoins en communication, Aupecle et Alvarez ont établi une grille des comportements langagiers qui précise quatre compétences de communication, telles que l'expression orale pour établir des modèles de communication interpersonnelle et l'expression écrite pour comprendre des textes scientifiques. Cette méthode est particulièrement efficace dans le domaine professionnel, où un ingénieur pourrait, par exemple, avoir besoin de comprendre les instructions d'utilisation d'une machine.

Il convient de souligner que cette méthode d'analyse a été critiquée pour avoir ignoré la motivation de l'apprentissage et pour avoir davantage analysé les besoins de l'entreprise que les besoins individuels. Les individus ont le droit de générer de nouveaux besoins.

7.2 Les analyses par qualification clé

Les analyses par qualification clé, définies par D. Mertens et citées par Vigner (1980), se concentrent sur les connaissances théoriques et pratiques ainsi que sur les capacités qui permettent à un individu de s'adapter à une grande variété de positions et de fonctions et de faire face aux modifications imprévues des exigences professionnelles tout au long de sa vie. Ce type d'analyse des besoins repose sur la caractérisation des activités cognitives intellectuelles et abstraites, plutôt que sur les actions pratiques exécutées par un individu, contrairement à ce qui se passe dans le système d'analyses situationnelles. Il convient de noter

que ce type d'analyse n'est pas couramment utilisé dans le domaine de la formation en français sur objectifs spécifiques (FOS).

7.3 Les analyses systématiques

Les analyses systématiques, selon Vigner (1980), englobent deux aspects : d'une part, la prise en compte de la diversité des demandes en fonction des besoins de communication explicites ou implicites de chaque individu, et d'autre part, l'intégration de ces variables dans un modèle général qui permettra de situer exactement la demande en identifiant les paramètres qui la caractérisent.

8. Les outils de l'analyse des besoins

Richterich (1985) met en avant l'importance de suivre des règles strictes pour obtenir des informations précises et aboutir à des résultats rigoureux dans l'analyse des besoins langagiers. Dans les années 1970, plusieurs identifications de besoins langagiers ont été menées avec des objectifs variés, portant sur des individus ou des groupes d'individus, en utilisant des moyens différents et des analyses diverses. Porcher (1980 : 32) souligne que chaque situation d'identification est unique. De plus, il existe de nombreux moyens pour analyser les besoins et obtenir des résultats scientifiques. Pour réaliser une analyse de besoins idéale, il convient de mettre en place des adaptations spécifiques et des modulations singulières de principes généraux. Selon les pratiques courantes dans ce domaine, le questionnaire est considéré comme le meilleur outil. Ainsi, pour déterminer les informations à recueillir et obtenir celles dont on ne dispose pas personnellement, il est recommandé de réfléchir en premier lieu aux questions à poser aux autres. En effet, comme mentionné dans le chapitre précédent, les besoins langagiers ne sont jamais stables et évoluent en parallèle avec le processus d'apprentissage.

Le questionnaire : C'est un outil de collecte de données très courant utilisé dans l'analyse des besoins. Il peut être administré en ligne, par courrier, par téléphone ou en personne. Les questions peuvent être ouvertes ou fermées, avec des options de choix multiples. Les questionnaires sont souvent utilisés pour collecter des données quantitatives telles que les statistiques démographiques, les préférences et les opinions des participants.

L'enquête : Les enquêtes peuvent être utilisées pour collecter des données quantitatives et qualitatives. Ils peuvent être administrés par téléphone, en personne ou en ligne. Les enquêtes peuvent être structurées ou non structurées et peuvent couvrir un large éventail de sujets. Les

enquêtes peuvent être utiles pour recueillir des données sur les attitudes, les opinions et les préférences des participants.

L'observation : L'observation implique la collecte de données sur le terrain en observant les participants dans leur environnement naturel. Cela peut inclure l'observation des comportements, des interactions et des routines quotidiennes des participants. L'observation peut être utile pour collecter des données qualitatives, telles que les pratiques et les comportements des participants.

L'entretien : Les entretiens peuvent être structurés ou non structurés et peuvent être menés en personne, par téléphone ou en ligne. Les entretiens peuvent être utilisés pour collecter des données qualitatives, telles que les opinions, les attitudes et les expériences des participants. Les entretiens peuvent également être utilisés pour creuser plus en profondeur dans les réponses des participants aux questionnaires ou aux enquêtes.

La grille d'analyse : est un outil supplémentaire qui peut être utile dans l'analyse des besoins langagiers, car elle permet une meilleure précision tant sur le plan pratique que théorique. Elle peut être élaborée à l'avance et renforcée par l'établissement d'inventaires portant sur les différentes compétences langagières de communication.

Les groupes de discussion : Les groupes de discussion sont une forme de collecte de données qualitative où un groupe de personnes est réuni pour discuter d'un sujet spécifique.

Les participants partagent leurs opinions et leurs expériences, et le modérateur facilite la discussion. Les groupes de discussion peuvent être utiles pour collecter des données sur les attitudes, les opinions et les expériences des participants, ainsi que pour identifier les tendances et les schémas émergents.

Chapitre II :
Traitement, Analyse
et interprétation des
résultats

Afin de concrétiser notre recherche, nous débuterons par ce chapitre qui mettra l'accent en premier lieu sur la description du contexte dans lequel s'inscrit notre travail de recherche intitulé "Les besoins langagiers d'un guide touristique" et l'importance accordée à la langue française dans ce complexe. Ensuite, nous présenterons notre échantillon et détaillerons la méthodologie de recherche que nous avons suivie pour atteindre les objectifs fixés au début de notre mémoire. Nous présenterons également le questionnaire en exposant ses objectifs, puis nous décrirons le déroulement de l'enquête menée auprès du public ciblé.

Le chapitre suivant se concentre sur l'analyse et l'interprétation des résultats de notre étude portant sur les besoins langagiers d'un guide touristique, en utilisant les données collectées à travers un questionnaire distribué aux 10 guides qui sont membre à l'office de tourisme et développement de béni-isguen OTD. Nous allons présenter des histogrammes et des tableaux récapitulatifs pour synthétiser les réponses à chaque question posée. Ensuite, chaque résultat sera analysé pour mieux traiter les réponses.

1. Présentation générale de L'office de tourisme et développement de Beni - isguen

L'Office de Tourisme de Béni isguen, héritier du Syndicat d'Initiative de Ghardaïa, est une association bénévole fondée par des citoyens engagés. Depuis sa création en 1988, cette structure fonctionne conformément à la loi en vigueur, notamment la loi modifiée et complétée du 12 janvier 2012.

Sa mission première consiste à accueillir un tourisme responsable, en mettant l'accent sur la préservation des patrimoines culturels, des coutumes et des valeurs de la région. L'Office de Tourisme de Béni Isguen s'est fixé des objectifs clairs pour atteindre cet idéal.

Tout d'abord, il vise à développer un tourisme responsable et équitable qui favorise la conservation et la promotion du patrimoine culturel, à la fois matériel et immatériel. En encourageant le respect et la compréhension de l'environnement, tant humain que naturel, il contribue à la préservation de l'écosystème local.

En outre, l'Office de Tourisme de Béni Isguen s'engage à promouvoir la prospérité économique de la région en stimulant le secteur touristique de manière durable et en favorisant les opportunités d'emploi et de développement local.

La compréhension mutuelle et la promotion de la paix mondiale sont également des valeurs importantes pour cet office. Il cherche à établir des échanges enrichissants entre les visiteurs et la communauté locale, favorisant ainsi le dialogue interculturel et renforçant les liens entre les peuples.

Les domaines d'intérêt de l'Office de Tourisme de Béni Isguen incluent le développement durable, le tourisme responsable, l'artisanat, l'environnement, les échanges et les synergies entre les acteurs partageant des objectifs similaires.

En mettant l'accent sur la préservation du patrimoine et en mettant en place des initiatives telles que l'écomusée, l'Office de Tourisme de Béni-Isghuen travaille activement à la valorisation de la culture locale et à la sensibilisation des visiteurs aux richesses de la région.

Grâce à l'engagement de cette structure, l'office offre une expérience touristique unique, alliant respect de la tradition, préservation de l'environnement et échanges interculturels, dans le but de préserver et de promouvoir le patrimoine exceptionnel de la région.

2. Présentation de l'échantillon

Dans le cadre de notre étude sur les besoins langagiers d'un guide touristique, nous avons sélectionné un échantillon spécifique de guides touristiques travaillant au sein de l'Office du Tourisme et Développement (OTD) de Béni-Isghuen.

L'objectif principal de notre étude est de comprendre les exigences linguistiques auxquelles les guides touristiques sont confrontés dans leur travail quotidien. Nous souhaitons identifier les langues utilisées par les guides pour communiquer avec les visiteurs, ainsi que les compétences linguistiques nécessaires pour répondre aux demandes et aux attentes des touristes.

Pour atteindre cet objectif, nous avons opté pour une méthodologie basée sur un questionnaire spécifiquement conçu pour évaluer les besoins langagiers des guides touristiques.

Ce questionnaire comprend des questions portant sur les langues maîtrisées par les guides, leur niveau de compétence dans chaque langue, les situations de communication les plus courantes auxquelles ils sont confrontés, ainsi que les difficultés et les lacunes éventuelles dans leurs compétences linguistiques.

En utilisant cette méthode de collecte de données, nous serons en mesure de recueillir des informations quantitatives sur les besoins langagiers des guides touristiques de l'OTD de Béni-isguen. Les réponses obtenues nous permettront d'identifier les langues prioritaires pour la formation linguistique des guides, de déterminer les domaines dans lesquels des améliorations sont nécessaires et d'élaborer des recommandations pour renforcer les compétences linguistiques des guides afin d'améliorer leur efficacité dans la communication avec les visiteurs.

3. Présentation du questionnaire

Le questionnaire utilisé dans notre étude est un outil scientifique d'investigation spécialement conçu pour recueillir des données sur les besoins langagiers des employés de l'Office de Tourisme de Béni-isguen. En élaborant ce questionnaire, nous nous sommes inspirés des travaux de Mangiante et Parpette (2004), en adaptant certaines de leurs questions à notre contexte spécifique.

Ce questionnaire comprend neuf questions, dont la majorité est de nature fermée. Il propose des choix multiples (QCM), permettant aux répondants de sélectionner une ou plusieurs réponses parmi les propositions fournies. Il contient également des questions à réponse binaire "Oui" ou "Non", ainsi qu'une question de classement. De plus, nous avons inclus une option "autre" afin de permettre aux interrogés de faire des observations complémentaires. Une version vierge de ce questionnaire est disponible en annexe, pour consultation.

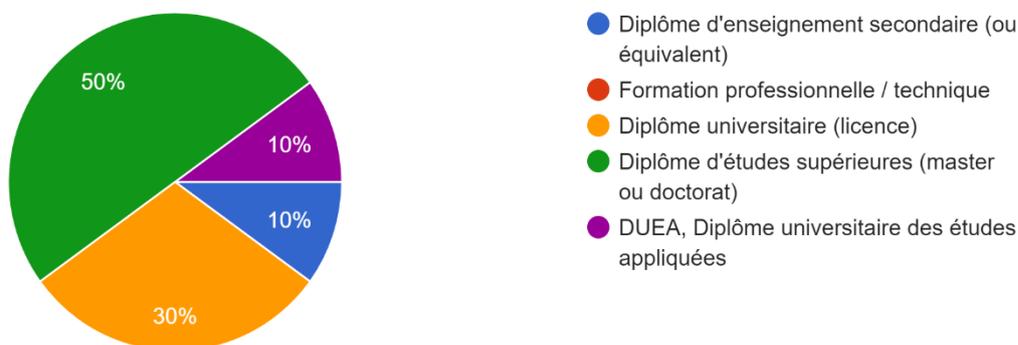
II Analyse et interprétation des résultats

Question n°1 : Quel est votre niveau d'éducation formelle le plus élevé ?

Reponse	Diplôme d'enseignement secondaire (ou équivalent)	Formation professionnelle / technique	Diplôme universitaire (licence)	Diplôme d'études supérieures (master ou doctorat)	(Autre) DUEA, Diplôme universitaire des études appliquées
Nombre /10	1	0	3	5	1
Pourcentage	10%	0%	30%	50%	10%

1- Quel est votre niveau d'éducation formelle le plus élevé ?

10 réponses



Présentation et analyse des résultats

Ces résultats montrent une répartition variée des niveaux d'éducation formelle parmi les répondants. La moitié des guides ont un diplôme d'études supérieures, tandis que le reste se répartit entre le niveau d'enseignement secondaire, le niveau universitaire de premier cycle et d'autres diplômes spécifiques.

Nous remarquons que le moitié des guides touristiques interrogés à Beni-Isghuen ont un diplôme d'études supérieures, cela signifie que ces guides touristiques ont poursuivi leurs études au-delà du niveau de premier cycle universitaire (licence) et ont obtenu un diplôme de niveau supérieur, tel qu'une maîtrise (master) ou un doctorat.

Les diplômes d'études supérieures peuvent être dans des domaines variés et ne sont pas nécessairement spécifiquement liés au tourisme.

Les diplômes d'études supérieures peuvent couvrir une gamme de disciplines académiques telles que les sciences sociales, les sciences humaines, les sciences naturelles, les arts, la gestion, les sciences économiques, etc. Donc, si la moitié des guides touristiques interrogés à Beni Isghuen ont un diplôme d'études supérieures, cela signifie qu'ils ont poursuivi des études approfondies dans des domaines académiques variés et ont obtenu des diplômes plus avancés dans ces domaines.

Bien que ces diplômes puissent ne pas être directement liés au domaine du tourisme, ils peuvent néanmoins apporter une expertise et des compétences transférables qui peuvent être bénéfiques dans le contexte du guidage touristique. Par exemple, une personne avec un diplôme en gestion peut apporter des compétences en gestion d'entreprise et en leadership, qui peuvent être appliquées à la gestion d'une entreprise de tourisme ou à l'organisation des activités touristiques.

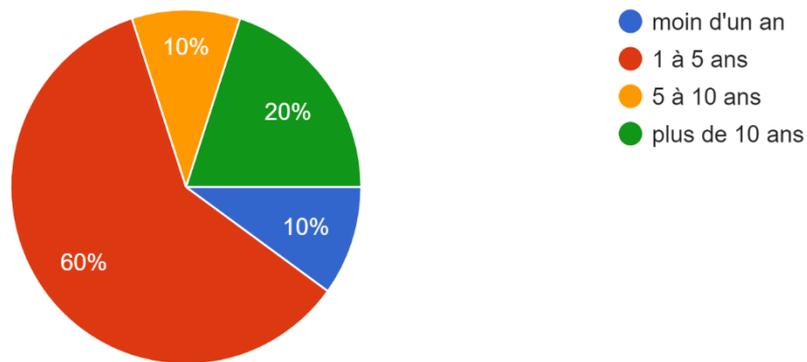
De même, un diplôme en sciences sociales peut aider à comprendre les dynamiques sociales et culturelles qui influencent le tourisme.

Question n°2 : Combien d'années d'expérience avez-vous en tant que guide touristique ?

Reponse	Moins d'un an	1 à 5 ans	5 à 10	Plus de 10 ans
Nombre /10	1	6	1	2
Pourcentage	10%	60%	10%	20%

2 - Combien d'années d'expérience avez-vous en tant que guide touristique ?

10 réponses



Présentation et analyse des résultats :

Ces résultats montrent une répartition variée en termes d'expérience parmi les guides touristiques interrogés. La majorité des guides touristiques ont entre 1 et 5 ans d'expérience, ce qui peut indiquer une certaine stabilité et une expérience déjà acquise dans le domaine du guidage touristique. Il y a également des guides touristiques ayant une expérience plus limitée (moins d'un an) ainsi que des guides touristiques plus expérimentés avec plus de 10 ans d'expérience.

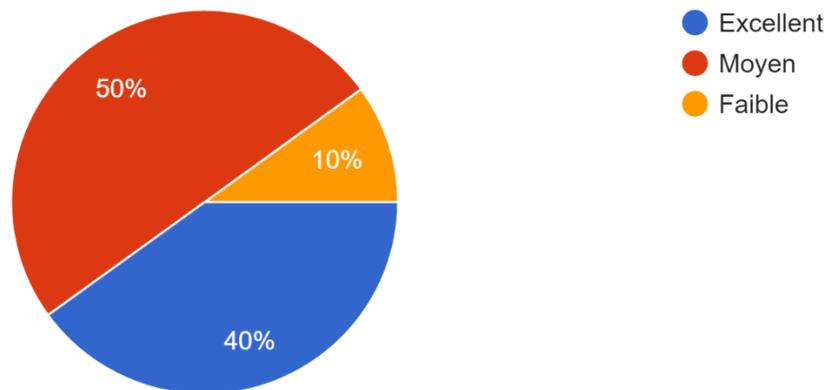
L'expérience en tant que guide touristique peut jouer un rôle important dans la capacité à fournir des services de qualité et à bien connaître les destinations et les attentes des touristes. Les guides touristiques ayant une plus longue expérience peuvent bénéficier d'une connaissance approfondie du terrain, d'une expertise accrue dans la gestion de groupes touristiques et d'une meilleure compréhension des besoins et des intérêts des visiteurs.

Question n°3 : Estimez-vous que votre niveau en langue française soit :

Reponse	Excellent	Moyen	Faible
Nombre /10	4	5	1
Pourcentage	40%	50%	10%

3 - Estimez-vous que votre niveau en langue française est :

10 réponses



Présentation et analyse des résultats :

- Excellent : Trois guides touristiques sur dix (30%) estiment avoir un niveau excellent en langue française.
- Bon : Quatre guides touristiques sur dix (40%) estiment avoir un niveau bon en langue française.
- Moyen : Deux guides touristiques sur dix (20%) estiment avoir un niveau moyen en langue française.

- Faible : Un guide touristique sur dix (10%) estime avoir un niveau faible en langue française.

Ces résultats fournissent une estimation des niveaux de compétence en langue française des guides touristiques interrogés.

Environ 40% des guides touristiques estiment avoir un bon niveau en langue française, ce qui indique qu'ils se considèrent comme ayant une compétence solide et suffisante pour communiquer efficacement avec les touristes francophones.

Environ 30% des guides touristiques estiment avoir un niveau excellent en langue française, ce qui suggère qu'ils se considèrent comme ayant une maîtrise avancée de la langue et qu'ils sont très à l'aise pour communiquer en français.

Environ 20% des guides touristiques estiment avoir un niveau moyen en langue française, ce qui peut signifier qu'ils ont une compétence de base mais qu'ils pourraient rencontrer certaines difficultés dans des situations plus complexes ou techniques.

Enfin, 10% des guides touristiques estiment avoir un niveau faible en langue française, ce qui indique qu'ils peuvent avoir des difficultés significatives dans la communication avec les touristes francophones.

Il est important de prendre en compte que l'estimation du niveau en langue française est basée sur la perception subjective des guides touristiques eux-mêmes. Les compétences réelles peuvent varier et dépendent de nombreux facteurs tels que l'éducation formelle, l'expérience pratique et les opportunités d'utilisation de la langue française.

Dans l'ensemble, ces résultats soulignent l'importance de la compétence en langue française pour les guides touristiques qui interagissent avec les touristes francophones. Les guides touristiques ayant un niveau excellent ou bon en langue française sont plus susceptibles d'offrir une expérience de qualité supérieure aux touristes francophones, tandis que ceux ayant un niveau moyen ou faible peuvent rencontrer des défis dans la communication et pourraient bénéficier d'un renforcement de leurs compétences linguistiques.

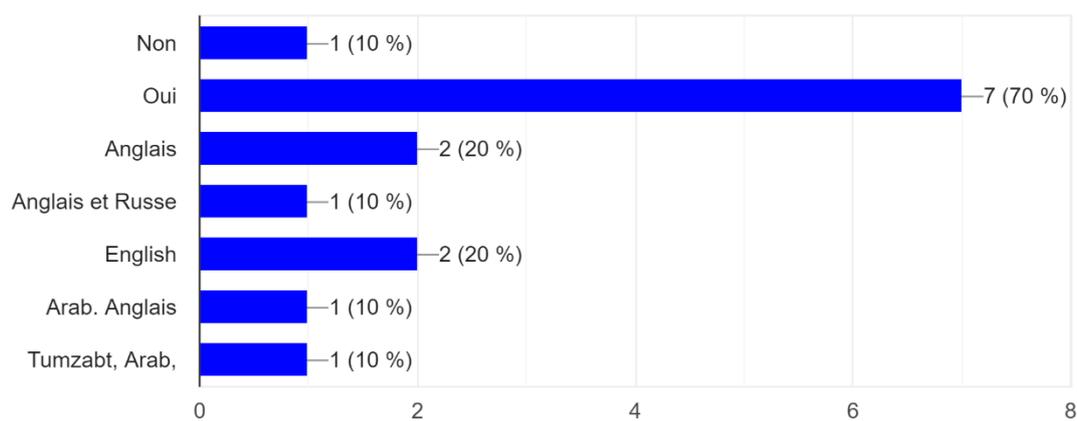
Question n°4 : Préférez-vous s'exprimer avec une autre langue que le français ? Si oui, Laquelle ?

Reponse	Non	Oui
Nombre /10	1	9
Pourcentage	10%	90%

Reponse	Oui	Oui (Anglais)	Oui (Arab)	Oui (Russe)	Oui (Tumzabt)
Nombre /9	9	7	2	1	1
Pourcentage	100%	60%	20%	10%	10%

4 - Préférez-vous s'exprimer avec une autre langue que le français ? Si oui, Laquel ?

10 réponses



Présentation et analyse des résultats

- Non : Un guide touristique sur dix (10%) a répondu qu'il ne préfère pas s'exprimer avec une autre langue que le français.
- Oui : Neuf guides touristiques sur dix (90%) ont indiqué qu'ils préfèrent s'exprimer avec une autre langue que le français.

Cette analyse montre que la majorité des guides touristiques préfèrent s'exprimer en anglais en dehors du français. Cela peut s'expliquer par le fait que l'anglais est largement utilisé comme langue de communication internationale dans le domaine du tourisme.

Il est intéressant de noter que l'arabe est également mentionné comme langue préférée par certains guides touristiques. Cela peut être dû à la demande de touristes arabophones ou à des liens culturels et linguistiques particuliers avec des régions où l'arabe est couramment parlé.

Le russe et le tumzabt sont mentionnés par un petit nombre de guides touristiques. Ces préférences peuvent être liées à des demandes spécifiques de touristes russophones ou tumzabtophones, respectivement.

L'existence de préférences linguistiques autres que le français peut indiquer la volonté des guides touristiques de s'adapter aux besoins linguistiques des touristes et de fournir un service de qualité en utilisant les langues les plus appropriées pour la communication.

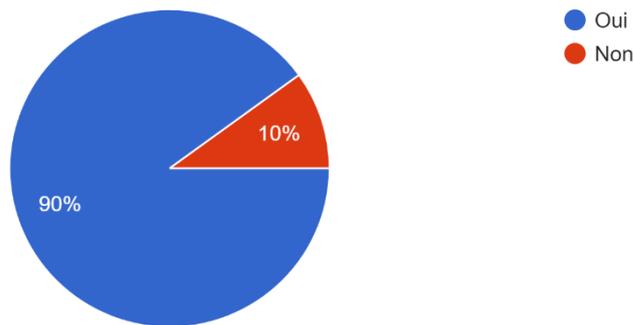
Il est important que les guides touristiques aient des compétences linguistiques solides dans les langues qu'ils utilisent pour s'exprimer afin de garantir une communication claire et efficace avec les touristes.

Question n°5 : Êtes-vous capable de communiquer en français avec les touristes d'une manière fluide et claire ?

Reponse	Non	Oui
Nombre /10	1	.9
Pourcentage	10%	90%

5 - Êtes-vous capable de communiquer en français avec les touristes d'une manière fluide et claire ?

10 réponses



Présentation et analyse des résultats

- Non : Un guide touristique sur dix (10%) a répondu qu'il n'est pas capable de communiquer en français avec les touristes de manière fluide et claire.
- Oui : Neuf guides touristiques sur dix (90%) ont indiqué qu'ils sont capables de communiquer en français avec les touristes d'une manière fluide et claire.

Ces résultats, obtenus dans le cadre de notre étude, mettent en évidence que la grande majorité des guides touristiques interrogés se sentent à l'aise et confiants lorsqu'ils communiquent en français avec les touristes. Nous avons constaté que neuf guides

touristiques sur dix estiment avoir la capacité de s'exprimer de manière fluide et claire en français, ce qui constitue un atout précieux dans leur rôle de guides touristiques.

La maîtrise de la communication en français est un aspect essentiel pour assurer une expérience positive pour les touristes francophones. En se sentant compris et bien guidés tout au long de leur visite, les touristes peuvent bénéficier d'un service de qualité et d'une expérience satisfaisante.

Il convient toutefois de noter que ces résultats sont basés sur la perception et l'auto-évaluation des guides touristiques eux-mêmes. Dans le cadre de recherches futures, il pourrait être intéressant de compléter cette évaluation subjective par des évaluations objectives de compétence en français, le cas échéant, afin d'obtenir une analyse plus approfondie des compétences linguistiques des guides touristiques.

Question n°6 : Avez-vous rencontré des difficultés de communication avec les touristes francophones ?

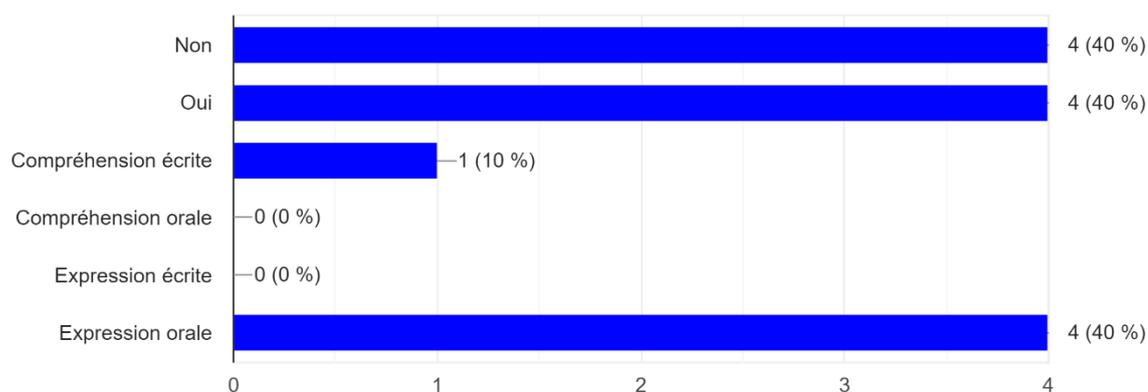
Si oui, à quel niveau se situent vos principales difficultés ?

Reponse	Non	Oui
Nombre /10	4	6
Pourcentage	40%	60%

Reponse	Compréhension écrite	Compréhension orale	Expression écrite	Expression orale
Nombre /6	1	4	0	0
Pourcentage	16.67%	66.67%	0%	0%

6 - Avez-vous rencontré des difficultés de communication avec les touristes francophones ? Si oui, à quel niveau se situent vos principales difficultés?

10 réponses



Présentation et analyse des résultats

Dans notre analyse des résultats, nous avons examiné les réponses à la question : "Avez-vous rencontré des difficultés de communication avec les touristes francophones ?"

- Non : Quatre guides touristiques sur dix (40%) ont répondu qu'ils n'ont pas rencontré de difficultés de communication avec les touristes francophones.
- Oui : Six guides touristiques sur dix (60%) ont indiqué avoir rencontré des difficultés de communication avec les touristes francophones.

Parmi les guides touristiques qui ont rencontré des difficultés de communication, nous avons également examiné les niveaux spécifiques où ces difficultés se situent :

- **Compréhension écrite** : Un guide touristique sur six (16,67%) a mentionné avoir des difficultés de compréhension de l'écrit en français lors de la communication avec les touristes francophones.
- **Compréhension orale** : Quatre guides touristiques sur six (66,67%) ont déclaré rencontrer des difficultés de compréhension orale lorsqu'ils communiquent avec les touristes francophones. Cela peut impliquer des défis liés à la compréhension de l'accent, de la prononciation ou de la vitesse de parole des touristes francophones.
- **Expression écrite et orale** : Aucun des guides touristiques interrogés n'a mentionné rencontrer de difficultés d'expression écrite ou orale lors de la communication avec les touristes francophones.

Ces résultats suggèrent qu'un pourcentage significatif de guides touristiques a rencontré des difficultés de communication avec les touristes francophones. Les principales difficultés se situent au niveau de la compréhension orale, où la compréhension de l'accent ou de la prononciation peut poser des défis. La compréhension écrite a également été citée comme une difficulté, bien que dans une moindre mesure.

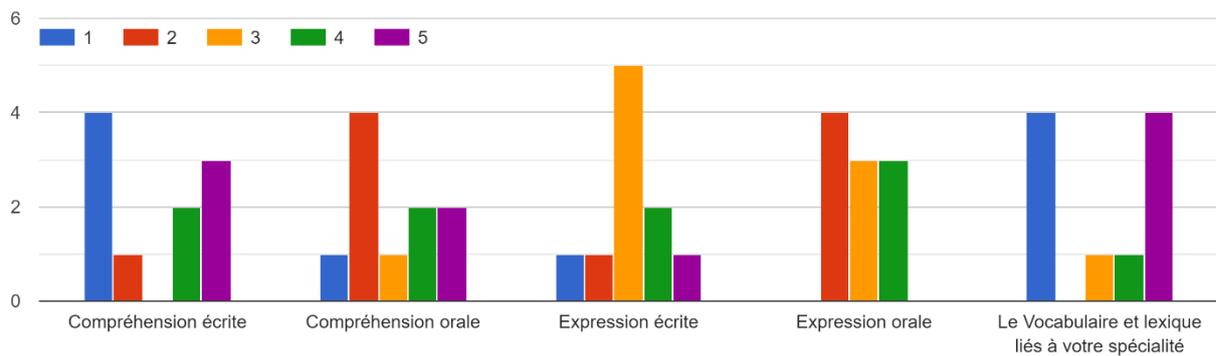
Il est important de prendre en compte ces difficultés de communication lors de l'interaction avec les touristes francophones afin de garantir une expérience satisfaisante pour les visiteurs. Des efforts supplémentaires peuvent être nécessaires pour améliorer la compréhension orale et la compréhension de l'écrit en français, par le biais de formations linguistiques ou de pratiques de communication ciblées.

Il convient de noter que cette analyse est basée sur les réponses des guides touristiques interrogés et peut varier en fonction de facteurs tels que le niveau de compétence linguistique individuel et l'expérience spécifique de chaque guide. Des recherches supplémentaires peuvent être nécessaires pour approfondir cette analyse et obtenir une image plus complète des difficultés de communication rencontrées par les guides touristiques avec les touristes francophones.

Question n°7 : Veuillez classer de 1 à 5 les compétences en communication en langue française que vous souhaitez améliorer en priorité

Compétence	Compréhension écrite	Compréhension orale	Expression écrite	Expression orale	Vocabulaire et lexique
Classe 1	4 Guides	1 Guide	1 Guide	/	4 Guides
Classe 2	1 Guide	4 Guide	1 Guide	4 Guides	/
Classe 3	/	1 Guide	5 Guides	3 Guides	1 Guide
Classe 4	2 Guides	2 Guides	2 Guides	3 Guides	1 Guide
Classe 5	3 Guides	2 Guides	1 Guide	/	4 Guides

7 - Veuillez classer de 1 à 5 les compétences en communication en langue française que vous souhaitez améliorer en priorité :



Présentation et analyse des résultats :

- Compréhension écrite :

Classe 1 : 4 guides touristiques ont classé cette compétence en première position.

Classe 2 : 1 guide touristique a classé cette compétence en deuxième position.

Classe 4 : 2 guides touristiques ont classé cette compétence en quatrième position.

Classe 5 : 3 guides touristiques ont classé cette compétence en cinquième position.

- Compréhension orale :

Classe 1 : 1 guide touristique a classé cette compétence en première position.

Classe 2 : 4 guides touristiques ont classé cette compétence en deuxième position.

Classe 3 : 1 guide touristique a classé cette compétence en troisième position.

Classe 4 : 2 guides touristiques ont classé cette compétence en quatrième position.

Classe 5 : 2 guides touristiques ont classé cette compétence en cinquième position.

Expression écrite :

Classe 1 : 1 guide touristique a classé cette compétence en première position.

Classe 2 : 1 guide touristique a classé cette compétence en deuxième position.

Classe 3 : 5 guides touristiques ont classé cette compétence en troisième position.

Classe 4 : 2 guides touristiques ont classé cette compétence en quatrième position.

Classe 5 : 1 guide touristique a classé cette compétence en cinquième position.

Expression orale :

Classe 2 : 4 guides touristiques ont classé cette compétence en deuxième position.

Classe 3 : 3 guides touristiques ont classé cette compétence en troisième position.

Classe 4 : 2 guides touristiques ont classé cette compétence en quatrième position.

Vocabulaire et lexique :

Classe 1 : 4 guides touristiques ont classé cette compétence en première position.

Classe 3 : 1 guide touristique a classé cette compétence en troisième position.

Classe 4 : 1 guide touristique a classé cette compétence en troisième position.

Classe 5 : 4 guides touristiques ont classé cette compétence en cinquième position.

Ces résultats révèlent les priorités de développement des compétences en communication en langue française parmi les guides touristiques interrogés. La compréhension écrite et le vocabulaire/lexique ont été identifiés comme des domaines à améliorer en première position par plusieurs guides touristiques. La compréhension orale et l'expression écrite ont également été mentionnées comme des compétences nécessitant une attention particulière.

Il est intéressant de noter que l'expression orale a été moins fréquemment citée comme une priorité de développement, suggérant que la majorité des guides touristiques interrogés se sentent relativement à l'aise dans ce domaine.

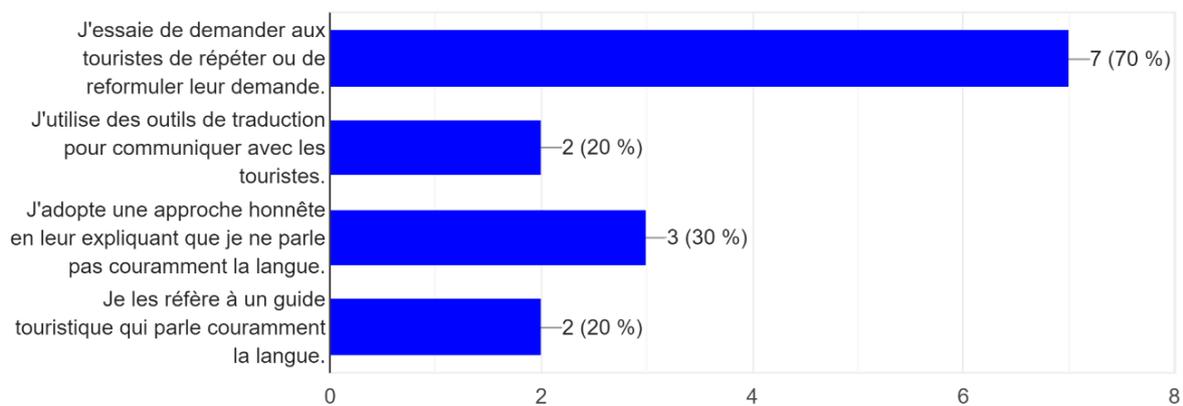
Ces résultats peuvent orienter les initiatives de formation et de développement des compétences linguistiques pour les guides touristiques, en mettant l'accent sur les compétences identifiées comme prioritaires. Cela peut contribuer à améliorer la qualité de la communication en français avec les touristes francophones et à renforcer l'expérience touristique dans la région de Beni-Isguen.

Question n°8 : Comment gérez-vous les situations où vous ne comprenez pas ce que les touristes disent en français ?

Reponse	Nombre /10	Pourcentage
J'essaie de demander aux touristes de répéter ou de reformuler leur demande.	8	80%
J'utilise des outils de traduction pour communiquer avec les touristes.	/	/
J'adopte une approche honnête en leur expliquant que je ne parle pas couramment la langue.	1	10%
Je les réfère à un guide touristique qui parle couramment la langue.	1	10%

8 - Comment gérez-vous les situations où vous ne comprenez pas ce que les touristes disent en français ?

10 réponses



Présentation et analyse des résultats :

La majorité des guides touristiques interrogés (80%) ont indiqué qu'ils tentent de demander aux touristes de répéter ou de reformuler leur demande lorsqu'ils ne comprennent pas ce qui est dit en français. Cette approche témoigne d'une volonté de surmonter les difficultés de communication en établissant une interaction plus claire et en cherchant à comprendre les besoins des touristes.

Un petit pourcentage des guides touristiques (10%) adopte une approche honnête en expliquant aux touristes qu'ils ne parlent pas couramment le français. Cela démontre une transparence dans la communication et une reconnaissance de leurs limites linguistiques. Cette approche peut aider à établir une relation de confiance avec les touristes et les inciter à trouver des solutions alternatives pour la communication.

Dans une proportion similaire (10%), certains guides touristiques réfèrent les touristes à d'autres guides touristiques qui maîtrisent mieux la langue française. Cette approche montre une volonté de fournir un service de qualité en s'assurant que les touristes puissent communiquer efficacement avec un guide compétent dans la langue souhaitée.

Il est intéressant de noter que l'utilisation d'outils de traduction n'a pas été mentionnée par les guides touristiques interrogés. Cela peut indiquer que les guides préfèrent une communication plus directe et interactive avec les touristes, plutôt que de compter sur des outils de traduction pour faciliter la compréhension mutuelle.

Dans l'ensemble, ces résultats soulignent l'importance accordée par les guides touristiques à une communication claire et efficace avec les touristes francophones. Ils mettent en évidence leur volonté de trouver des solutions pratiques pour surmonter les obstacles linguistiques et offrir une expérience positive aux touristes. Ces informations peuvent être utilisées pour améliorer les formations et les stratégies de gestion de la communication en français pour les guides touristiques, afin de garantir des échanges plus fluides et satisfaisants avec les touristes.

Question n°9 : En tant qu'un guide touristique, avez-vous des suggestions pour améliorer votre niveau de français ?

9. En tant qu'un guide touristique, avez-vous des suggestions pour améliorer votre niveau de français?

10 réponses

autres langues

Non

Practice makes perfect

Les formations de la langues, et des débats ouverts, fréquenté plus avec les touristes français

Des échange avec les français

Faire des listes des mots clés de tourisme ça va aider beaucoup à accéléré et enrichir votre vocabulaire.

Lire, lire et lire

non

I can't answer in french, but I think taking tourists around a lot would help a lot to improve the language, but for me I don't work that much with french locals that's why I'm not that good at it

Présentation et analyse des résultats

La suggestion de faire des collaborations avec des ambassades pour une formation accélérée en français ou dans d'autres langues indique une volonté d'obtenir une formation spécifique et intensive pour améliorer les compétences linguistiques. Cela montre une recherche de ressources externes et de partenariats pour améliorer le niveau de français.

Les réponses "Non" peuvent indiquer que certains guides touristiques ne voient pas de besoins particuliers pour améliorer leur niveau de français ou qu'ils n'ont pas de suggestions spécifiques à donner.

L'expression "*Practice makes perfect*" souligne l'importance de la pratique régulière pour améliorer les compétences linguistiques. Cela indique une prise de conscience que la pratique active et régulière de la langue est essentielle pour progresser.

La suggestion de suivre des formations linguistiques et d'interagir davantage avec les touristes français montre une volonté d'investir dans des opportunités de développement professionnel. Cela indique une conscience de l'importance d'améliorer les compétences linguistiques pour mieux communiquer avec les touristes francophones.

La suggestion de participer à des échanges avec des Français suggère une approche pratique et immersive pour améliorer le niveau de français. Cela indique une volonté de se confronter à des situations réelles de communication avec des locuteurs natifs afin d'améliorer la fluidité et la compréhension.

La suggestion de créer des listes de mots clés de tourisme pour enrichir le vocabulaire montre une approche axée sur l'expansion du lexique spécifique au domaine du tourisme. Cela indique une volonté de se familiariser avec les termes techniques et les expressions couramment utilisés dans le contexte touristique.

L'importance accordée à la lecture pour améliorer le niveau de français indique une prise de conscience de l'importance de l'exposition à la langue écrite. La lecture régulière est perçue comme un moyen de développer le vocabulaire, d'améliorer la compréhension écrite et d'acquérir une meilleure maîtrise de la langue.

En général, ces réponses témoignent de la reconnaissance de l'importance d'améliorer le niveau de français pour mieux servir les touristes francophones. Les suggestions fournies reflètent une variété d'approches, allant des formations spécifiques à l'immersion pratique, en passant par la lecture et la pratique régulière.

Synthèse

Les résultats obtenus à partir de l'analyse des réponses au questionnaire mettent en évidence plusieurs points clés concernant les guides touristiques interrogés. En termes d'éducation, il apparaît que ces guides présentent des niveaux d'éducation formelle variés, avec environ la moitié d'entre eux détenant un diplôme d'études supérieures. Bien que ces diplômes ne soient pas spécifiquement liés au tourisme, ils apportent une expertise et des compétences transférables bénéfiques dans le domaine du guidage touristique. La majorité des guides ont entre 1 et 5 ans d'expérience, bien que certains aient une expérience plus longue, démontrant ainsi une combinaison d'expertise théorique et pratique précieuse pour offrir une expérience de qualité aux touristes. En ce qui concerne les compétences linguistiques, près de 40% des guides estiment avoir un bon niveau de compétence en langue française, tandis que 30% estiment avoir un niveau excellent. Cela souligne l'importance de maîtriser la langue française pour communiquer efficacement avec les touristes francophones et garantir une expérience satisfaisante. Par ailleurs, la préférence pour l'anglais comme langue de communication est également mentionnée par la plupart des guides, bien que certains guides citent d'autres langues telles que l'arabe, le russe ou le tumzabt. Lorsqu'il s'agit de communiquer en français avec les touristes, la majorité des guides se sentent à l'aise et confiants, mais certains rencontrent des difficultés de compréhension orale et écrite. Les compétences en compréhension écrite et en vocabulaire/lexique sont identifiées comme des domaines prioritaires pour améliorer la communication en français. Les guides adoptent différentes approches lorsqu'ils ne comprennent pas ce que les touristes disent en français, allant de demander des clarifications à expliquer leurs limites linguistiques et à référer les touristes à d'autres guides francophones compétents. Il est également intéressant de noter que les guides privilégient une communication directe plutôt que l'utilisation d'outils de traduction. En résumé, les résultats de cette synthèse d'un questionnaire soulignent l'importance de l'éducation, de l'expérience et des compétences linguistiques pour les guides touristiques afin d'offrir une expérience de qualité aux touristes. Les compétences en langue française sont particulièrement fondamentales, mais des difficultés de compréhension peuvent survenir. Ces résultats peuvent guider les initiatives de formation et les stratégies visant à améliorer la communication en français des guides touristiques, afin de garantir des échanges fluides et satisfaisants avec les touristes francophones.

Conclusion Générale

Nous arrivons à la fin de cette recherche après la réalisation d'une enquête sur le terrain visant à cerner les besoins en française chez les guides touristiques et du personnel de l'Office de Tourisme de Béni-Isguen, (Ghadaia).

Cette recherche a été menée à l'aide d'un questionnaire, adressés au public cible et d'entretiens et des observations, nous démontrons comment ces outils servir efficacement à recueillir des données pertinentes et éclairantes.

Grâce à ces derniers, les résultats obtenus ont en effet confirmé les hypothèses de recherche formulées au début de ce travail afin de répondre à la question de recherche.

- Les guides touristiques à Ghardaïa rencontrent des difficultés de communication avec les visiteurs francophones en raison d'un niveau de maîtrise insuffisant de la langue française.
- L'amélioration des compétences linguistiques des guides touristiques, en particulier en français, peut conduire à une communication plus efficace et à une meilleure compréhension mutuelle avec les visiteurs francophones.
- L'intégration de formations linguistiques ciblées dans le programme de développement professionnel des guides touristiques peut contribuer à renforcer leurs compétences langagières et à améliorer la qualité globale de l'expérience touristique à Ghardaïa.

Il s'est avéré que l'utilisation et la non-maîtrise de la langue française causaient beaucoup d'inconfort aux employés de l'Office de Tourisme de Béni Isguen surtout quand il est question de produire et de comprendre dans cette même langue.

En outre, le FOS s'avère la démarche la plus adaptée aux besoins de ce public et la plus efficace parce qu'elle est capable de répondre à leurs besoins en langue française. Pour cela il serait souhaitable d'envisager la planification d'un cours de FOS sur mesure capable de prendre en charge ce public tant sur le plan langagier que culturel en langue française.

Au bout du compte, ce travail n'est qu'une initiation à la recherche dans le domaine de la didactique des langues étrangères et les langues appliquées au domaine de tourisme. En effet, il nous semble intéressant, en tant que guide touristique et futur enseignant, de mener des recherches approfondies dans ce domaine. Il est indéniable que l'intelligence artificielle (IA) est l'avenir de nombreux domaines, y compris le secteur du tourisme. Une problématique essentielle à étudier serait : Comment les guides touristiques peuvent-ils intégrer efficacement les outils de traduction intelligents dans leurs pratiques pour améliorer la communication avec les visiteurs étrangers, tout en préservant l'authenticité de l'expérience touristique ?

Références

- AMOROUAYACH *Essafia*, « *Typologie d'erreurs par contamination linguistique dans productions écrites* », Université d'Alger. 2009
- ANGERS, *Maurice*. *Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*. Alger : Casbah Université, 1997 (collection technique de recherches)
- BANGE *Pierre*, CAROL *Rita* et GRIGGS *Peter*, « *L'apprentissage d'une langue étrangère* », *Cognition et interaction*, éd. L'Harmattan, Paris. 2005
- BARBIER Jean-Marie et LESNE Morcel (1977), « L'analyse des besoins en formation », Jauze. Paris 1977.
- BABIKIR, *Hafiza Abdelgadir*. *Les besoins langagiers et les objectifs de l'apprentissage du français chez les adultes au Soudan*. Thèse de doctorat, université de Khartoum, 2003
- BASAILLE, *Jean-Paul*. *Français sur Objectifs Spécifiques*, Centre Linguistique Appliquée, université de Franche-Comté, 1996
- CUQ, *Jean-Pierre*. *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*. Paris : CEL International, 2003
- DABENE, *Louis*. *De l'analyse de la demande à l'élaboration méthodologique, étude de linguistique*. Paris, Didier, 1978
- Dictionnaire de français Larousse, 2014
- GALISSON, *Robert* et COSTE, *Daniel*. *Dictionnaire de didactique des langues*. Paris : Hachette, 1967
- GHIGLIONE, *Rodolphe*. *Les techniques d'enquêtes en sciences sociales*, Paris : Dunod, 1987
- LEHMANN, *Denis*. *Objectifs spécifiques en langue étrangères. Les programmes en question*, Paris, Hachette, 1993
- MAGNIANTE, *Jean-Marc* et PARPETTE, *Chantal*. *Le français sur objectifs spécifiques : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris, Hachette, 2004
- PORCHER, *Louis*. *Une notion ambiguë : les besoins langagiers*, in cahiers de CREFLEF, n°3, Université et CRDP, Besançon, 1977

PORCHER, *Louis*. *Identification des besoins langagiers de travailleurs migrants en France*. Conseil de l'Europe/Conseil de la coopération culturelle, 1980

PORCHER, *Louis*. *Le français langue étrangère : émergence et enseignement d'une discipline*, Paris, CNDP Hachette-Education, 1995

QOTB, *Hani*. *Vers une didactique du français sur Objectifs Spécifiques médié par Internet*. Thèse de doctorat, université de Montpellier- Paul Valéry, 2008

RICHTERICH, *René*. *Besoins langagiers et objectifs d'apprentissage*, Collection *Recherches/ Application*, Hachette, 1985

RIVENC *Paul* « *Apprentissage d'une langue étrangère /seconde (la méthodologie)* », De Boeck, Bruxelles. 2003

ROEGIERS *Xavier* (1993), « *Concevoir et évaluer des manuels scolaires* », De Boeck, Université, Bruxelles. 1993

ROTHWELL *William J ET H.C. KAZANAS* (1998), «*Mastering the Instructional Design Process: A systematic approach*» 2 e ed, San Francisco John Wiley et sons, Inc.

TAGLIANTE *Christine* (2005), « *L'évaluation et le cadre européen commun* », Clé International, Paris. 2005

VERDELHAN *Bourgade Michèle* (2002), « *Le français de scolarisation pour une didactique réaliste* », Presses universitaires de Franc

VIGNER, *Gérard*. *Didactique fonctionnelle du français*, Paris, Hachette, 1980

DICTIONNAIRES

LEGENDRE R, Dictionnaire actuel de l'éducation. 2ème éd. Ed Guérin. Montréal, 1993.

Dictionnaire de didactique des langues Galisson et Coste.

Dictionnaire des concepts fondamentaux des didactique SNC Guerfi, EL Midad Editions, Jean Dubois.

SITOGRAPHIE

[\(PDF\) Le français sur objectif spécifique \(FOS\) : méthodologie pour une réalisation didactique efficace \(researchgate.net\)](#)

www.coe.int article (<https://rb.gy/yyuuk0>)

<https://www.persee.fr> article (<https://rb.gy/6uxvd>)

<https://fospourtoi.wordpress.com/fos/>

Annexe

Questionnaire adressé au personnel du l'Office de tourisme et développement à Beni-Isguen

Bonjour, étant actuellement étudiant en deuxième année de Master en langues étrangères, je réalise une étude sur "*l'analyse des besoins linguistiques d'un guide touristique. Cas du personnel de l'Office de tourisme et développement à Ben-Isguen.*" Je vous invite cordialement à participer à cette recherche en répondant à un questionnaire. Votre collaboration serait d'une grande aide et je vous remercie à l'avance pour votre contribution.

1. Quel est votre niveau d'éducation formelle le plus élevé ?

Diplôme d'enseignement secondaire (ou équivalent)

Formation professionnelle / technique

Diplôme universitaire (licence)

Diplôme d'études supérieures (master ou doctorat)

Autre (...)

2. Combien d'années d'expérience avez-vous en tant que guide touristique ?

- Moins d'un an

1 à 5 ans

- 5 à 10 ans

- Plus de 10 ans

3. Estimez-vous que votre niveau en langue française soit :

- Excellent

- Moyen

- Faible

4. Préférez-vous s'exprimer avec une autre langue que le français ? Si oui, Laquelle ?

- Oui

- Non

.....
.....
.....

5. Êtes-vous capable de communiquer en français avec les touristes d'une manière fluide et claire ?

- Oui

- Non

6. Avez-vous rencontré des difficultés de communication avec les touristes francophones ? Si oui, à quel niveau se situent vos principales difficultés ?

- Oui

- Non

Si Oui :

- Compréhension écrite

- Compréhension orale

- Expression écrite

- Expression orale

7. Veuillez classer de 1 à 5 les compétences en communication en langue française que vous souhaitez améliorer en priorité :

Compétence	Compréhension écrite	Compréhension orale	Expression écrite	Expression orale	Vocabulaire et lexique
Classe 1					
Classe 2					
Classe 3					
Classe 4					
Classe 5					

8. Comment gérez-vous les situations où vous ne comprenez pas ce que les touristes disent en français ?

- J'essaie de demander aux touristes de répéter ou de reformuler leur demande.
- J'utilise des outils de traduction pour communiquer avec les touristes.
- J'adopte une approche honnête en leur expliquant que je ne parle pas couramment la langue.
- Je les réfère à un guide touristique qui parle couramment la langue.
- Autre :

9. En tant qu'un guide touristique, avez-vous des suggestions pour améliorer votre niveau de français ?

.....

.....

.....

.....

Résumés :

Ce mémoire de recherche se penche sur l'identification des besoins langagiers des guides touristiques et du personnel de l'Office de Tourisme de Béni Isguen, une commune située à Ghardaïa, en Algérie. L'étude examine en détail les compétences linguistiques essentielles requises pour interagir efficacement avec les touristes, en mettant particulièrement l'accent sur la communication en français. À travers une enquête approfondie, des défis spécifiques sont identifiés, et des recommandations sont formulées pour améliorer la qualité de l'expérience touristique. Ce mémoire aspire à contribuer à l'amélioration et la consolidation des connaissances linguistiques du personnel du tourisme à Ghardaia.

This research focuses on identifying the language needs of tourist guides and the staff of the Tourism Office in Beni Isguen, a town located in the Ghardaia region of Algeria. The study examines in detail the essential language skills required for effective interaction with tourists, with a particular emphasis on communication in French. Specific challenges were identified through a conducted survey, and recommendations were formulated to enhance the quality of the tourist experience. This research aims to contribute to improving and strengthening the linguistic knowledge of the tourism personnel in Ghardaia.

ببساطة، يهدف هذا البحث إلى تحديد الاحتياجات اللغوية للمرشدين السياحيين وموظفي مكتب السياحة في بلدة أت ازجن (بن يزقن)، الواقعة في ولاية غرداية بالجزائر. يتناول هذه الأطروحة تحليل المهارات اللغوية الضرورية للتفاعل بفعالية مع السياح، مع التركيز الخاص على التواصل باللغة الفرنسية. تم التعرف على تحديات محددة من خلال استبيان تم تنفيذه، وتم صياغة توصيات لتعزيز جودة تجربة السياح. هذا البحث يهدف إلى المساهمة في تحسين وتعزيز المعرفة اللغوية لموظفي السياحة في ولاية غرداية.