

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Centre Universitaire SALHI Ahmed – Naama

Institut des lettres et des langues

Département des langues étrangères

Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du diplôme de Master

Option : Didactique des langues étrangères

Intitulé :

Les besoins langagiers en FOS chez les publics  
professionnels.

Cas du personnel de l'entreprise de gestion touristique de  
l'ouest (Hôtel Antar à Béchar).

Présenté par : MESSAOUD Boubekour Seddik.

Sous la direction du : Dr. ADEL Moustafa

Devant le jury composé de :

|                     |                               |            |
|---------------------|-------------------------------|------------|
| Mme. MISSOURI Amina | Centre universitaire de Naama | Présidente |
| Dr. ADEL Moustafa   | Centre universitaire de Naama | Rapporteur |
| Dr. BOUKHAL Miloud  | Centre universitaire de Naama | Examineur  |

Année universitaire 2022-2023

## *Remerciements*

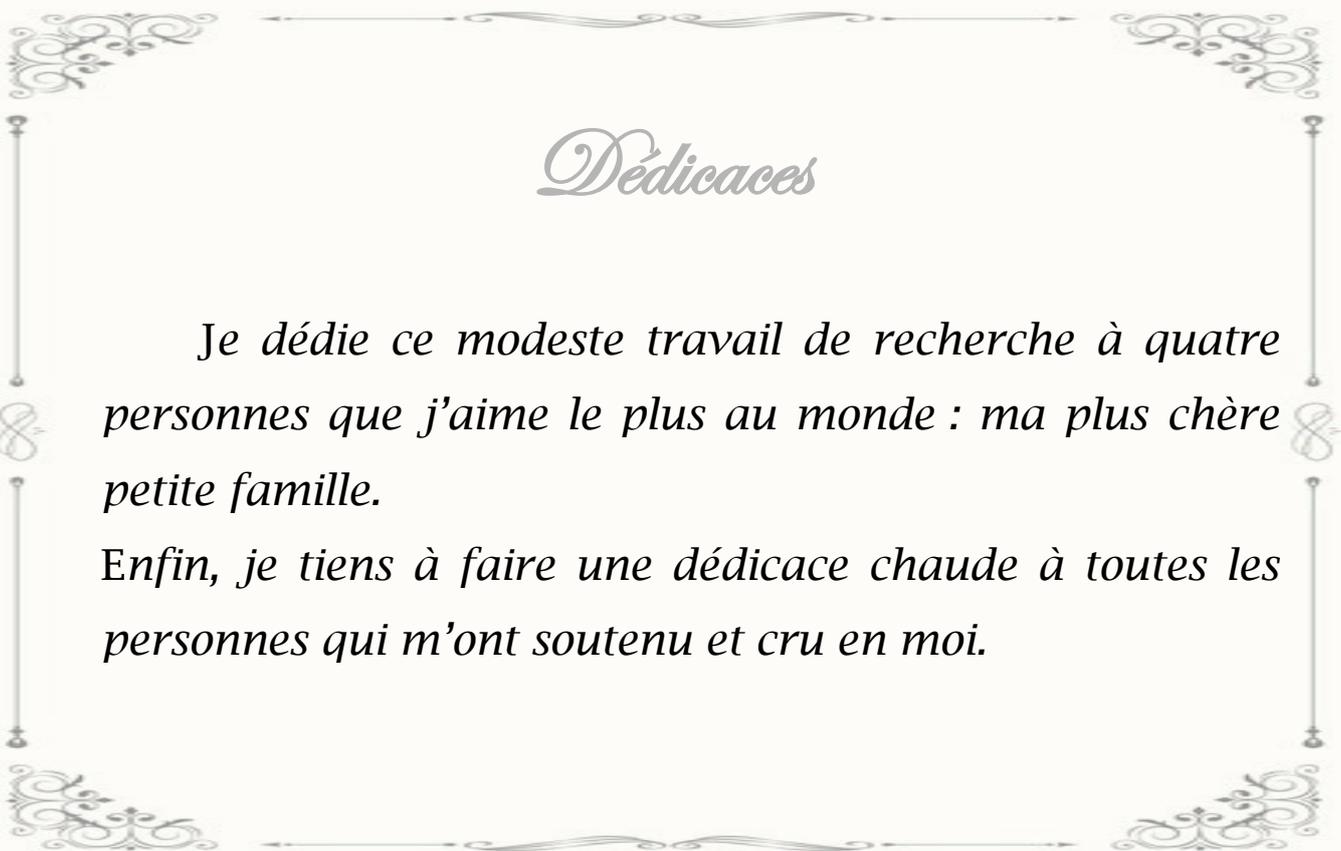
*Avant tout, louange à ALLAH le Tout Puissant, qui m'a donné la foi, la force et la patience pour réaliser ce travail.*

*Qu'il me soit permis d'exprimer ma reconnaissance à M. ADEL Moustafa, pour avoir accepté de diriger ce travail. Je le remercie également pour la confiance qu'il m'a témoignée. Qu'il veuille trouver ici mon estime, ma gratitude et mon respect.*

*Je tiens à remercier les professeurs qui m'ont fait l'honneur d'accepter d'être membres de jury de la soutenance de ce mémoire.*

*Mes sincères remerciements à M. Ait Mohand Mourad, le directeur général de l'EGTO, M. Rekik Ramdane, le directeur de l'hôtel Antar à Béchar pour leurs aides et soutiens.*

*Ma reconnaissance va aussi aux enseignants du département des lettres et langue française au centre universitaire de Naâma ainsi qu'à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de mon mémoire.*



## *Dédicaces*

*Je dédie ce modeste travail de recherche à quatre personnes que j'aime le plus au monde : ma plus chère petite famille.*

*Enfin, je tiens à faire une dédicace chaude à toutes les personnes qui m'ont soutenu et cru en moi.*

### *Liste des abréviations*

- FST : Français de spécialité
- FF : Français fonctionnel
- FLP : Français langue professionnelle
- FOS : Français sur objectifs spécifiques
- EGTO : Entreprise de gestion touristique de l'ouest
- OIF : l'organisation internationale de la francophonie.
- EPE : entreprise publique économique.
- CECRL : Cadre européen commun de référence pour les langues

### *Index des figures :*

Figure N° 1 Organigramme de l'hôtel Antar Béchar.

Figure N° 2 Etablissements fréquentés.

Figure N° 3 Niveau de français.

Figure N° 4 Utilisation du français dans la vie quotidienne.

Figure N° 5 Compréhension de l'orale.

Figure N° 6 Production orale.

Figure N° 7 Production écrite.

Figure N° 8 Compréhension de l'écrit.

Figure N°9 Genre de formation souhaitée.

Figure N° 10 Classement des compétences selon les aspirations.

Figure N° 11 Degré de maîtrise des compétences communicatives (récapitulation).

Figure N° 12 Pourcentage de l'observation des compétences communicatives des observés.

Figure N° 13 Confrontation des résultats du questionnaire et de la grille d'observation.

Figure N° 14 Récapitulatif de la confrontation des résultats du questionnaire et de la grille  
D'observation.

## *Index des tableaux*

Tableau (01) Distinction entre le français de spécialité et le français sur objectif spécifique.

Tableau (02) : L'évolution des idées didactiques relatives à l'enseignement du français à des fins professionnelles

Tableau (03) : La différence entre la demande et l'offre des formations en FOS

# *Sommaire*

|   |    |
|---|----|
| Liste des abréviations : .....  | 4  |
| Index des figures : .....   | 5  |
| Index des tableaux : .....  | 6  |
| Sommaire : .....  | 7  |
| Introduction générale : .....   | 11 |
| 1. Première partie/ Cadre théorique et conceptuel :                             |    |
| 1.1 Chapitre I/ Genèse et méthodologie du FOS : .....                           | 16 |
| 1.1.1 Historique du FOS : .....   | 17 |
| 1.1.2 La méthodologie du FOS : .....  | 22 |
| 1.2 Chapitre II/ l'analyse des besoins langagiers : .....                       | 26 |
| 1.2.1 L'analyse des besoins langagiers : .....                                  | 28 |
| 2. Deuxième partie/ Cadre méthodologique, analyse et interprétation des données |    |
| 2.1 Chapitre I/ Contexte et méthodologie du travail : .....                     | 33 |
| 2.1.1 Identification de l'entreprise : .....                                    | 34 |
| 2.1.2 Les emplois selon les structure en hôtellerie : .....                     | 35 |
| 2.1.3 Principales fonctions de travail : .....                                  | 36 |
| 2.1.4 Le contexte socio-linguistique de l'EGTO : .....                          | 37 |
| 2.1.5 L'enquête de terrain : .....  | 38 |
| 2.2 Chapitre II/ Analyse et interprétation des données : .....                  | 39 |
| 2.2.1 Présentation des questions : .....  | 40 |
| 2.2.2 Grille d'observations : .....   | 49 |
| 2.2.3 Synthèse : .....  | 53 |
| Conclusion générale : .....   | 54 |
| Bibliographie : .....   | 57 |
| Table des matières : .....  | 60 |
| Annexes : .....   | 63 |

## Résumé

Communiquer en langue étrangère, notamment le français est un vrai hiatus dont souffre les employés de l'entreprise de gestion touristique de l'ouest, cette situation a généré des insuffisances langagières dans la communication orale et écrite. De ce point de vue, nous avons tenté d'identifier les besoins langagiers de cette catégorie de travailleurs, afin de palier ce phénomène. En fait, la politique de la communication dans cette entreprise étatique dépend entièrement de la langue française. Au cours de notre cursus professionnel, nous avons découvert l'absence d'un programme d'apprentissage du français, permettant de surmonter les besoins langagiers des travailleurs de ce secteur vital. Par conséquent la mise en place d'un programme FOS, est la solution idéale garantissant le développement des compétences communicatives des professionnels de l'hôtellerie et de la restauration.

**Mots clés :** FOS, besoins langagiers, compétences communicatives, les professionnels.

## Abstract

Communicating in a foreign language, especially French, is a real hiatus suffered by the employees of the western tourist management company, this situation has generated language deficiencies in oral and written communication. From this point of view, we have tried to identify the language needs of this category of workers, to overcome this phenomenon. In fact, the communication policy in this state enterprise depends entirely on the French language. During our professional career, we discovered the absence of a French learning program to overcome the language needs of workers in this vital sector. Therefore, the implementation of an FOS program is the ideal solution guaranteeing the development of the communication skills of hotel and restaurant professionals.

**Key Words:** FSP (French for Specific Purposes), Language Need, communication skills, professionals

التواصل عن الطريق اللغات الأجنبية وبالأخص اللغة الفرنسية، يمثل عائقا كبيرا يعاني منه عمال مؤسسة التسيير السياحي للغرب، هذه الوضعية نتجت عنها نقائص لغوية أثناء عملية التواصل، سواءا شفاهيا أو كتابيا. من هذا المنطلق حاولنا تحديد الحاجات اللغوية لهذه الفئة من العمال من أجل سد هذه الثغرة. في الواقع، فإن السياسة اللغوية التي تنتهجها هذه المؤسسة العمومية، تعتمد كلية على اللغة الفرنسية. فمن خلال مسارنا المهني، اكتشفنا غياب برنامج تعليمي يخص اللغة الفرنسية والذي يمكن من خلاله معالجة النقائص اللغوية لدى عمال هذا القطاع الحيوي. كنتيجة نهائية فإن تسيير برنامج الفرنسية من أجل أهداف محددة، يعتبر الحل الأمثل الضامن لتطوير كفاءات مهارات التواصل لدى مهنيي قطاع الفنادق والإطعام.

الكلمات المفتاحية: الفرنسية من أجل أهداف محددة، احتياجات لغوية، مهارات التواصل، المهنيين.

*Introduction  
Générale*

Le monde autour de nous a profondément changé et se voit transformer en un petit village, sous l'influence de la mondialisation, ce changement de situation a eu d'importantes retombées sur tous les niveaux, notamment la croissance des échanges commerciaux et culturels. Faire face au surcroît de ces échanges nécessite un certain niveau de maîtrise des langues étrangères, ce qui a mis en avant le processus d'apprentissage des langues étrangères et en fait de lui une priorité. L'Algérie est le deuxième pays francophone selon l'organisation internationale de la francophonie (OIF). « Nous pouvons considérer l'Algérie comme un des grands pays francophones de la planète par l'importance de sa population qui, à des degrés divers, a une plus ou moins grande maîtrise du français » (Stambouli, 2016, p. 19). Après l'indépendance, le champ linguistique Algérien a vécu plusieurs tentatives d'arabisation des secteurs administratifs, et économiques, toutefois, cette conjoncture, montre clairement que la langue française reste extrêmement répandue dans le secteur économique, elle détient une place cruciale dans plusieurs sphères, éducatives, économiques et tient surtout une forte position dans tous les secteurs professionnels.« En effet, la réalité empirique indique que la langue française occupe en Algérie une situation, sans conteste, unique au monde. Sans être la langue d'enseignement, elle reste une langue privilégiée de transmission du savoir, sans être la langue d'identité, elle continue à façonner de différentes manières et par plusieurs canaux l'imaginaire collectif, sans être la langue d'université, elle demeure la langue de l'université » ((Rabeh, Sebaa / <https://books.openedition.org>, 2023).En fait, ce n'est un secret pour personne que l'apprentissage des langues étrangères est un véritable investissement au profit de tous les secteurs professionnels notamment celui de l'hôtellerie et de la restauration, car à travers la réalité vécue par ce secteur, force est, de constater son lien étroit avec la langue française.« L'enseignant de français a un rôle important à jouer en matière de formation à l'exercice des professions : l'amélioration de l'expression est en effet le fruit d'une meilleure compréhension des enjeux du métier et à ce titre, la maîtrise de la langue peut être envisagée comme une compétence professionnelle de premier plan » (Mourlhon, 2008, p. 160) Cette relation est caractérisée par trois facteurs indissociables dont -il n'est point le fait de négliger. Il s'agit en premier lieu de la formation qui est généralement dispensée en français, ensuite la quasi-totalité de la clientèle est francophone et enfin toutes les tâches liées au métier de l'hôtellerie aussi bien à l'écrit qu'à l'oral, se réalisent en français, ce qui lui confère un statut privilégié. « Le terme tourisme rime toujours avec apprentissage des langues étrangères, d'où l'importance de l'enseignement sur objectifs spécifiques des idiomes des touristes. Le français figure parmi les langues que les professionnels de

l'industrie touristique, qu'ils soient hôteliers ou restaurateurs, cherchent à apprendre » (Akram, 2006, p. 227) Or, le passage radical d'une situation de communication avec des compétences langagières quasiment en arabe, vers une autre situation en langue française, constitue un véritable problème pour les employés du secteur de l'hôtellerie et du tourisme notamment le personnel de l'entreprise de gestion touristique de l'ouest. « Nous assistons donc à une francophonisation à rebours, puisque ces étudiants, ayant effectué l'intégralité de leurs études en langue arabe, se trouvent tenus d'assimiler les enseignements dispensés en langue française. Il y a dans ce cas une réactivation du fond linguistique dormant ». ((Rabeh, Sebaa / <https://books.openedition.org>, 2023). Cette situation a généré une insuffisance des compétences linguistiques en matière de la langue française qui est devenue récemment une préoccupation pour les dirigeants du secteur de l'industrie hôtelière en Algérie, ce qui affecte négativement sa rentabilité, un tel secteur qui promet beaucoup, car il est à l'opposé des hydrocarbures et des richesses minières, source de richesse durable et représente le pilier fondamental pour la plupart des économies des pays du monde. Afin de le surmonter, ce dilemme a poussé la plupart de ces responsables à y chercher les solutions et les moyens afin d'atteindre l'objectif de mise à niveau des compétences. Néanmoins, la multiplicité des approches d'apprentissages et de leur chevauchement, rend difficile pour un chercheur en didactique des langues de décider sur quelle approche enseignée pour répondre aux demandes de perfectionnement des professionnels en langues étrangères. Cette multiplicité des démarches confirme qu'aucune approche n'est meilleure que l'autre, chacune dispose de spécificités propres à elle-même et reste, en étroite relation avec le public concerné, ces nécessités et ses objectifs visés. « Nous voudrions en particulier montrer que cette multiplicité d'appellations tient au fait que selon la nature des demandes et selon les méthodologies dominantes, l'accent a été mis tour à tour sur des contenus et des objectifs de formation différents (...) Selon les contextes d'enseignement, chaque approche a sa légitimité et répond à des préoccupations qui lui sont propre dans un champ didactique extrêmement diversifié. » (Mourlhon, 2008, pp. 13-15) Compte tenu du contexte que nous avons présenté, ce qui nous amène à se focaliser sur la méthode du FOS. Ainsi, le but de notre recherche étant celui de vérifier l'efficacité de cette méthode et de s'assurer qu'elle répond à notre questionnement. Rappelons que le surgissement du FOS ne s'est jamais venu de nulle part, bien au contraire, c'est l'aboutissement d'une réflexion qui date depuis les années (1980) « l'appellation, français sur objectifs spécifiques, est employée dès le début des années 1980 » (Mourlhon, 2008, p. 51), le but de cette réflexion et de subvenir aux besoins des publics étudiants ou

professionnels, voulant acquérir des compétences linguistiques dans leurs domaines. Notre souci résulte donc du fait qu'aucun programme d'apprentissage du français n'a été mis en œuvre dans l'entreprise de gestion touristique de l'ouest, pour contenir les besoins langagiers de ce type de personnel. Basé sur notre conscience des insuffisances langagières en matière de communication qu'éprouve le personnel de notre entreprise et après avoir fait un constat minutieux sur ce domaine. Nous avançons la problématique suivante : Comment procéder à une démarche appropriée visant à surmonter les insuffisances langagières de notre public ? ce questionnement nous renvoie vers la question secondaire suivante : Quels sont les besoins langagiers qu'éprouvent les employés de cette entreprise ? Notre travail de recherche a pour objectif principal d'aborder l'étape de l'identification des besoins langagiers auxquels est confronté le public des hôteliers au cours de sa carrière professionnelle et de proposer une démarche de formation adaptée. Ainsi nous tenterons de vérifier les hypothèses suivantes : Les difficultés langagières du personnel de l'hôtel Antar viendraient essentiellement de leurs niveaux assez faibles en français et l'absence de pratique de cette langue dans les situations professionnelles. Étant donné que ces professionnels n'ont pas besoin de français en tant que langue générale, mais plutôt d'un Français avec des objectifs bien précis, la mise en œuvre d'un programme de formation spécialisée en français pourrait aider les employés à mener à bon escient leurs tâches liées au métier de l'hôtellerie. Afin de répondre à notre questionnement et vérifier les hypothèses, nous avons prévu : - Une partie théorique, dans laquelle nous aborderons le cadre théorique et conceptuel par lequel nous présenterons un aperçu historique sur le FOS et les différentes démarches appliquées à travers le temps, dans l'enseignement du français à visée professionnelle ainsi que notre positionnement envers la démarche adéquate à adopter dans le cas objet de cette recherche. Ensuite nous passerons aux méthodes utilisées dans l'élaboration d'un programme FOS.

-Une seconde partie qui sera consacrée à la méthodologie du travail, l'analyse et l'interprétation des données au sein de l'entreprise de gestion touristique de l'ouest, cette enquête se présente sous forme de deux outils d'investigations, un outil direct (l'observation) et l'autre indirect (le questionnaire). Ce dernier, est destiné au personnel de cette entreprise et nous permet d'examiner soigneusement l'usage réel des compétences langagières utilisées dans cet établissement étatique.

-Enfin une conclusion générale dans laquelle nous présenterons les résultats de notre enquête.

*Première partie : Cadre théorique et  
conceptuel*

## Chapitre I : Genèse et méthodologie du FOS

### 1.1.1 Historique du FOS

#### 1.1.1.1 Le Français de spécialité (FST)

Dans le cadre de sa promotion par le pouvoir politique français, la langue française a subi plusieurs tentatives de restauration lors de sa régression sur la scène internationale face à la domination de l'anglais vers les années 50. C'est ainsi qu'une nouvelle appellation a émergé, il s'agit du français de spécialité FS.

*« La désignation FST résulte d'une décision politique datant de la fin des années 1950, prise dans un contexte de défense des intérêts économiques de la France, de son influence géopolitique (en particulier dans les pays en voie de développement, dont les ex-colonies françaises), et de la langue française confrontée (déjà) à la poussée de l'anglais »* (Holtzer, 2004, pp. 8-24)

L'appellation de français de spécialité est issue de l'appellation du français scientifique et technique *« retenons aussi que l'appellation du français scientifique et technique était utilisée à l'époque pour cette langue de spécialité dans les domaines scientifiques et techniques »*.(Qutb, 2008, p. 29)

Le français de spécialité était donc utilisé pour des raisons d'enseignement professionnelles ou universitaires *« méthode destinée à des publiques spécifiques étudiant le français dans une perspective professionnelle ou universitaire »*.(Mangiante & Parpette, 2004, p. 16). Cette appellation servait à l'utilisation du vocabulaire utilisé par les lexicologues. C'est ainsi que le français de spécialité ne se focalise pas sur un public précis ou à ces besoins, mais plutôt au contenu à enseigner, c'est-à-dire que le FST comprend un langage destiné à un public pour transmettre et communiquer un savoir spécialisé, en d'autre terme, c'est une opération qui met l'accent sur différentes spécialités, comme le français du tourisme, le français médical, le français juridique, etc. son enseignement se caractérise par le recensement du lexique utile pour les spécialités précédemment citées.

#### 1.1.1.2 Le français fonctionnel :(FF)

Le français fonctionnel FF est né vers 1975 à l'issue de la crise économique (choc pétrolier de 1973). Sous les contraintes des restrictions du budget attribué à l'expansion du français qui avait connu une régression dans les anciennes colonies de la France face à la langue arabe.

*« Après le premier choc pétrolier de 1973, les conditions économiques et les relations internationales ont connu des changements considérables. Dans les mêmes temps, on faisait les premiers constats de l'érosion de la diffusion du français et de l'évolution*

*de son statut dans les anciennes colonies, surtout au Maghreb où il commençait à être fortement concurrencé par une autre langue écrite, l'arabe ».*(Cuq & Gruca, 2008, p. 360)

De ces faits, les décideurs politiques français encourageaient l'enseignement du français bien précis, répondants à des besoins de divers secteurs professionnels « *Cette tendance politique ne fait que préparer le terrain plus tard au français fonctionnel qui connaîtra sa gloire aux cours des années 70 ».*(Qutb, 2008, p. 30)

Toutefois il faut signaler que « *le français fonctionnel a contribué à diffuser une méthodologie articulée sur la notion de besoin, dont le principe central est l'adaptation au public et à la situation enseignement/apprentissage ».*(Holtzer, 2004, p. 12)

L'expression FF va disparaître de la scène didactique vers le début des années 80 sous les critiques des didacticiens et l'abandon des décideurs politiques

*« Le FF disparaît pratiquement de la scène didactique au début des années 1980 ... Les explications de cet effacement sont diverses et sans doute partielles. Côté didactique, le FF est la cible de critiques nourries dénonçant son (ambiguïté) ... Côté institutionnel, les politiques de diffusion du français changent de cap, au prix d'une certaine instabilité institutionnelle ».*(Holtzer, 2004, p. 11)

#### 1.1.1.3 Le français sur objectifs spécifiques (FOS)

Selon Jean Pierre Cuq le FOS avait pour mission de subvenir aux besoins professionnels d'un public adulte étudiant. « *Le français sur objectifs spécifiques (FOS) est né du souci d'adapter l'enseignement du FLE à des publics adultes souhaitant acquérir ou perfectionner des compétences en français pour une activité professionnelle ou des études supérieures ».*(Cuq & Gruca, 2008, pp. 109-110)

Parue à partir des années 90 cette appellation est calquée sur l'appellation anglaise ESP, English for specific purpose. L'enseignement du FOS s'intéresse à l'usage particulier de la langue, compte tenu des besoins spécifiques dans des situations précises et non pas du français général. L'objectif du FOS est d'amener le public apprenant à développer leurs compétences langagières en relation avec leurs domaines, c'est-à-dire qu'il accorde son importance à la spécificité du contexte.

Notant que ce contexte s'inscrit dans divers domaines : médecine, affaires, juridique, tourisme, etc. Le FOS a donc pour objectif primordial, la maîtrise étroite du français d'une

manière qui n'est pas une fin en soi, mais plutôt pour agir en langue française, c'est-à-dire que la langue dans ces situations est un moyen d'acquérir du savoir-faire.

#### 1.1.1.4 Le français langue professionnelle. (FLP)

Le FLP a vu le jour par la contrainte de la maîtrise de la langue dans les contextes professionnels « *l'apparition du FLP est indissociable d'un certain nombre de changements économiques et politiques La question de la maîtrise de la langue en contexte professionnel est plus que jamais d'actualité* ». (Mourlhon, 2008, p. 68)

Selon Mourlhon – Dallies, le français langue professionnelle « *renvoie à une démarche d'enseignement du français à des fins professionnelles s'adressant à des personnes devant exercer leur profession entièrement en français* ». (Mourlhon, 2008, p. 30)

La formation du FLP s'inscrit dans le cadre du flux des domaines de formations à des fins d'amélioration du français des professionnels de niveaux faibles pour qu'ils puissent s'adapter et s'intégrer dans la vie professionnelle. « *Le français langue professionnelle recouvre des demandes cependant plus spécifiques que celles que nous pouvons avoir sous le français de la communication professionnelle* ». (Mourlhon, 2008, p. 30)

Ainsi, le français langue professionnelle FLP vise l'enseignement du français à des fins professionnelles, il s'intéresse à une formation au profit d'un public exerçant une profession en français en besoin de maîtrise de certaines compétences linguistiques pour bien mener leurs travaux.

#### 1.1.1.5 Dichotomie FOS/FST – FOS/FLP. Quel choix ?

Afin de mener bien notre recherche, nous avons jugé utile de dissiper les confluences entre les concepts FOS, FST et FLP en éclaircissant à bon escient les dichotomies : FOS/FST et FOS/FLP, pour faire ressortir la démarche convenable à notre public ciblé.

Bien qu'ils appartiennent au même domaine, celui de la didactique des langues, ces concepts se différencient les uns des autres de la manière suivante : Mangiante et Parpette exposent la distinction entre FOS, FST et FLP :

« ... *La distinction entre Français de Spécialité et FOS recouvre, sur les plans institutionnels et didactiques ... Celle qui relève de l'offre et celle qui relève de la demande ... La première est une approche globale d'une discipline ou d'une branche professionnelle, ouverte à un public le plus large possible ... Le FOS, à l'inverse, travaille au cas par cas, ou en d'autres termes, métier par métier, en fonction des demandes et des besoins d'un public précis* ». (Mangiante & Parpette, 2004, pp. 18-19)

Selon Mangiante et Parpette le FOS répond à une demande et travail au cas par cas en fonction des besoins d'un public précis.

Ensuite le public FOS dispose déjà de certaines connaissances et maitrises de la langue. De plus le FOS traite les lacunes langagières d'un public exerçant au préalable une profession et doué d'un niveau minimum de qualification.

Le FST quant à lui, se soucie des publics en cours de spécialisation et vise les compétences de communication propre à un domaine spécialisé.

*« On parle de français sur Objectifs Spécifiques lorsqu'on est face à une demande de formation, qui émane du terrain (institution, université, entreprise), qui est destinée à un public précis, clairement identifié, et qui a un lien direct avec un objectif de sortie ...Dans le cas de formations en Français de Spécialité, qui ne répondent pas à une demande précise mais anticipent, en quelque sorte, les besoins futurs et éventuels des apprenants, le lien avec un objectif de sortie est très flou, voire hypothétique »(Dominique, 2007, p. 19)*

Le tableau suivant montre les différences entre FOS et FST.

Tableau (01) Distinction entre le français de spécialité et le français sur objectif spécifique.  
Mourlhon – Dallies, 2006, 56

| <b>Français de spécialité (FST)</b>  | <b>Français sur objectif spécifique (FOS)</b>             |
|--|---|
| Objectif large   | Objectif précis   |
| Formation à moyen ou à long terme  | Formation à court terme (urgence)                         |
| Diversité des thèmes et des compétences liées à une discipline (économie, commerce, physique, médecine...) | Centration sur certaines situations cibles                |
| Contenus nouveaux a priori non maîtrisés par l'enseignant  | Contenus nouveaux a priori non maîtrisés par l'enseignant |
| Travail autonome de l'enseignant   | Contacts, avec les acteurs du métier étudié               |
| Matériel existant (insuffisant dans certains domaines)   | Matériel à élaborer                                       |

Concernant le FLP, « le Français langue professionnelle obéit à une double exigence De formation (en français et dans le domaine professionnel) ».(Mourlhon, 2008, p. 81)

Ensuite le FLP ne s'occupe pas forcément des personnes pratiquantes le FLE comme s'en occupe le FOS, mais il s'adresse bel et bien à un public apprenant le français langue maternelle, ce public compte des natifs et des non natifs.

Quant au FLP, toujours selon Catherine Carra « *d'un point de vue didactique, cet enseignement vise à faire acquérir des compétences décloisonnées (communes à différents secteurs d'activités, à différents postes de travail), liées à la communication dans le monde professionnel* » (Dominique, 2007, p. 20)

Sans vouloir entrer dans une querelle de différences entre les méthodes, nous passerons en revue le tableau montrant les principales différences entre ces trois méthodes :

Tableau (02) : *L'évolution des idées didactiques relatives à l'enseignement du français à des fins professionnelles (FST, FOS, FLP... Étiquettes vide sou concepts éducatifs opérationnels ? Dans Le FOS aujourd'hui : quel périmètre et quelle influence en didactique des langues ? Jean-Marc MANGIANTE et Jean-Jacques RICHER (coord.) P 21"*

| Appellation                               | Période | Compétences Visées  | Public   | Supports  | Méthodologie didactique   | Objectif prioritaire  |
|---|---------|---|--|---|---|---|
| Français sur Objectif(s) Spécifique (FOS) | 1980    | Compétence de <b>Communication</b> (souvent partielle) focalisée sur les besoins immédiats liés au métier exercé ou au poste occupé | professionnels   | documents authentiques<br><b>Ou semi</b> authentiques | approche <b>communicative</b> basée sur l'analyse des situations de communication professionnelle           | <b>communication</b><br>=>parlé avec<br>=>agir sur          |
| Français de spécialité (FST)              | 1990    | Compétence de <b>communication</b> propre à un domaine de spécialité  | Publics en cours de spécialisation ou professionnels         | Documents authentiques ou semi authentiques           | Approche communicative basée sur l'analyse du discours  | La communication<br>=>parlé avec<br>=>agir sur              |
| Français langue Professionnelle (FLP)     | 2006    | compétences langagières subordonnées à la logique de la branche professionnelle et/ou le métier                                     | personnes qui exercent leurs travaux entièrement en français | documents authentiques                                | approche post communicative (avec les apports d'autres disciplines : sociologie, ethnographie, pragmatique, | la communication et l'action<br>=>parlé avec<br>=>agir avec |

### 1.1.2 La méthodologie du FOS.

La mise en œuvre d'un programme FOS implique une situation assez délicate du fait des phénomènes du temps et de l'énergie qu'elle exige de la part de l'enseignant, pour deux raisons : - L'entrée dans un domaine inconnu « l'élaboration d'un programme FOS exige assez souvent d'entrer dans un domaine peu connu de l'enseignant de langue ». (Mangiante & Parpette, 2004, p. 6)

La difficulté à adapter le matériel disponible sur le marché « *il est généralement peu envisageable d'avoir recours à du matériel pédagogique existant dans le marché* ».

(Mangiante & Parpette, 2004, p. 6)

La démarche du FOS constitue un schéma qui se compose de 5 étapes selon Mangiante et Parpette.

### 1.1.2.1 La demande de formation

Une demande de FOS peut provenir de deux volets essentiels :

Une demande de formation provenant d'une institution ou des individus, cela implique un programme ciblant les besoins des apprenants de la part du formateur ou concepteur.

Les offres qu'adoptent les divers centres ou les auteurs, dans ce cas un programme dument préparé est à la disposition des apprenants.

« *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.* » (Mangiante & Parpette, 2004, p. 38)

|                           | <b>Formation demandée</b>  | <b>Formation offerte</b>   |
|---------------------------|--|--|
| <b>Origine</b>            | Demandée par des professionnels, des étudiants, etc.   | Offerte par des centres de langue, Alliances françaises, centres culturels français, etc.  |
| <b>Public visé</b>        | Restreint au sein de la même spécialité. Ex : formation destinée uniquement aux guides touristiques.                                 | Très large pour regrouper toute une spécialité.<br>Ex : le français du tourisme peut concerner des guides touristiques, des réceptionnistes, des voyagistes, |
| <b>Besoins langagiers</b> | Bien identifiés  | Flous ou non identifiés  |
| <b>Contenu</b>            | Concerne directement le public visé  | Peut concerner ou non le public suivant la formation   |
| <b>Thèmes</b>             | Situations de communication : Ex : accueil d'un groupe des touristes à l'aéroport, scène de vente, correspondance, commerciale, etc. | Thèmes de la discipline concernée.<br>Ex : pour le français médical : hypertension artérielle, syndrome dysentérique, chirurgie cardiaque, e.                |
| <b>Rôle</b>               | Nécessaire pour la carrière professionnelle ou universitaire des apprenants  | Nécessité incertaine pour la carrière professionnelle ou universitaire.  |
| <b>Utilité</b>            | Immédiate et urgente   | Aléatoire  |

Tableau (03) : La différence entre la demande et l'offre des formations en FOS (Qutb, vers une didactique du FOS méditée par internet P 154/155)

#### 1.1.2.2 L'analyse des besoins des apprenants.

L'enseignant ou le concepteur chargé de la formation doit déterminer les besoins de formation de diverses situations de communication auxquelles feront face les apprenants, et en déduire les savoirs faire qu'ils auront à acquérir. Cette tâche se réalise dès que la demande de formation est formulée puis au fur et à mesure, elle sera mise à jour selon le changement des situations.

*« L'enseignant (ou l'équipe d'enseignants) chargé de la formation essaie de déterminer les besoins de formation, c'est-à-dire les situations de communication auxquelles seront confrontés les apprenants et donc les connaissances et les savoirs -faire langagiers qu'ils auront à acquérir durant la formation. Cette opération se réalise en plusieurs temps : au tout début du processus, dès que la demande de formation est formulée, puis de façon régulière, au fur et à mesure que le concepteur découvre les situations visées ».*(Mangiante & Parpette, 2004, p. 7)

#### 1.1.2.3 La collecte de données.

C'est une étape très importante, par laquelle nous distinguons le FOS par rapport à d'autres démarches, ce qui permet la sélection des documents authentiques utiles pour ses supports pédagogiques. Le concepteur procède à l'analyse des besoins selon les situations de communications dont les apprenants utilisent le français, il s'informe sur toutes les situations de communications et recueille les informations nécessaires.

*« 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 discours à partir desquels sera constitué le programme de formation linguistique »* (Mangiante & Parpette, 2004, p. 46)

#### 1.1.2.4 L'analyse des données.

Après la collecte des données l'enseignant vérifie, puis confirme ou infirme les hypothèses formulées pendant l'étape de l'analyse des besoins, puis prévoit les contenus de formation et les pistes d'enseignement.

*« Pour l'enseignant-concepteur, le degré de familiarité avec les situations cibles est différent d'un cas à l'autre. Les prévisions qu'il peut faire sur les contenus de formation varient dans les mêmes proportions, d'où la nécessité d'analyser attentivement les données recueillies pour connaître les composantes des situations de communication à traiter. Une grande partie des discours collectés sont nouveaux dans le cadre de la didactique des langues et n'ont pas fait l'objet*

*d'analyse. Il faut donc s'interroger sur leurs contenus et leurs formes ».*(Mangiante & Parpette, 2004, p. 8)

#### 1.1.2.5 L'élaboration didactique

L'enseignant ou le concepteur construit ces activités pédagogiques sur la base des données collectées. Suivant chaque situation l'enseignant repère les aspects culturels à étudier ainsi que les savoirs -faire langagiers que doit acquérir les apprenants par la pratique d'activités d'enseignement différentes.

*« La classe est l'aboutissement de toute la démarche de réflexion sur les besoins, de recherche d'informations sur le domaine, de collecte des données et de constitutions de documents pédagogiques. Si la manière dont les choses se déroulent dans la classe n'est pas solidement pensée, tout ce qui précède perd une grande partie de son utilité ».*(Mangiante & Parpette, 2004, p. 8)

## **Conclusion**

Ce n'est pas une question d'insinuer la présence d'un français plus favorisé qu'un autre seulement nous exposons ces variétés de français suivant les situations enseignement/ apprentissage et les attentes des publics concernés.

Donc, pour éviter cet amalgame de genres d'apprentissages, et à l'issue de cette brève comparaison entre FST, FOS, et FLP. Considérant le cas de notre public visé par cette enquête, nous statuons sur le FOS comme étant la méthode adéquate du processus enseignement/ apprentissage qui convient à combler les besoins langagiers d'un public parlant le français à des fins professionnelles comme c'est le cas bien évidemment du personnel du secteur de l'hôtellerie publique, car toutes ces composantes se réunissent dans ce cas.

*« La précision de l'objectif et la contrainte temporelle conduisent à mettre en œuvre des programmes d'enseignement différents. De ceux qui prévalent dans un enseignement généraliste. L'urgence implique souvent un enseignement intensif et portant sur des contenus strictement délimités par les objectifs professionnels visés. Dans la version optimale du FOS, cela nécessite un traitement au cas par cas, c'est-à-dire l'élaboration d'un programme adapté à chaque demande ».*(Mangiante & Parpette, 2004, p. 6)

## **Chapitre II : L'analyse des besoins langagiers**

## **Introduction**

Partant de l'étape de l'élaboration pédagogique qui constitue la dernière phase dans la démarche du FOS et qui, par conséquent a pour but de promouvoir les compétences langagières de l'apprenant.

En fait le champ de la didactique des langues étrangères, s'intéresse largement du concept de besoins langagiers. Dans notre recherche et selon Cuq et Gruca dans leur œuvre (cours de français langue étrangère et seconde). Nous nous contentons de présenter un aperçu sur les concepts de : besoin, langage, besoin langagier, analyse des besoins langagiers ainsi que les moyens nécessaires pour le recensement des besoins langagiers.

## 1.2.1 L'analyse des besoins langagiers

### 1.2.1.1 Le concept de besoin

Selon le dictionnaire LAROUSSE le mot « *besoin est* :

- 1- *Envie née d'un sentiment de manque, de privation de quelque chose qu'est nécessaire à la vie organique (besoin de manger).*
- 2- *Sentiment de privation qui porte à désirer ce dont on croit manquer, nécessité impérieuse, besoin de savoir.* » (<https://www.larousse.fr>, s.d.)

Selon le dictionnaire didactique le mot besoin veut dire « *Les besoins sont, d'une part les attentes des apprenants (ou « besoin ressenti ») et d'autre part les « besoins objectifs » (mesurés par quelqu'un d'autre que l'apprenant).* » (Cuq & Gruca, 2008, p. 35)

D'après ces définitions nous en ressortirons que la notion de besoin renvoie à la nécessité qu'éprouve l'être humain, d'une part, par des choses qui sont nécessaires à son existence, comme, dormir, boire, manger, et d'autre part par la nature humaine en quête de communications surtout à l'impératif de la vie sociale, dans ce cas on parle de besoin langagier. De ce fait, il est nécessaire de mettre en lumière le mot langage qui représente une des pierres angulaires sur lesquelles est basée cette recherche.

### 1.2.1.2 Qu'est-ce que le langage ?

Selon le dictionnaire linguistique le langage est « *la capacité spécifique à l'espace humain de communiquer aux moyens d'un système de signes vocaux (ou langue) mettant en jeu une technique corporelle complexe* ». (Duboit, 2002, p. 318)

Selon le dictionnaire didactique.

« *Le langage est défini traditionnellement comme la capacité propre à l'homme de communiquer au moyen de signes verbaux. Utilisé par un groupe social déterminé, plus ou moins vaste, il se constitue en langues, au nombre de plusieurs milliers dans l'univers* ». (Cuq & Gruca, 2008, p. 147)

Le langage renvoi donc à la faculté humaine de s'exprimé. Dans le cas de notre recherche le langage concerne toutes les manières de s'exprimer chez une communauté.

### 1.2.1.3 Le besoin langagier

Pour Galisson et Coste

*« Les besoins langagiers : la prise en compte (de plus en plus souhaitée) des publics et des individus demandeurs de formation pour la définition des objectifs et des méthodes d'apprentissage a conduit, dans l'enseignement des langues comme dans d'autres domaines, à un intérêt renouvelé pour l'analyse des besoins : on est ainsi amené à parler des « besoins langagiers » d'une population, d'un groupe ou d'un individu et à considérer qu'une analyse fine de ces besoins permettra de mieux ajuster la formation à la demande ».*(Galisson & Coste, 1980, p. 46)

Ce que nous retenons de cette citation, c'est que pour les méthodes d'apprentissage nécessaire d'un public en demande de formation, il est judicieux de se soucier des souhaits de ce public qui ne sont que ces besoins langagiers.

Richerich de son côté indique que la notion de besoin langagier renvoie à la nécessité d'un individu à l'usage d'une langue étrangère à des fins de communication dans des situations particulières et aussi pour combler son manque de l'usage de langues étrangères à un moment donné, et ce, par un apprentissage adéquat.

*« La notion de besoin langagier correspond bien à cette double ambition, car elle fait immédiatement référence à ce qui est nécessaire à un individu dans l'usage d'une langue étrangère pour communiquer dans les situations qui lui sont particulières ainsi qu'à ce qui lui manque à un moment donné pour cet usage et qu'il va combler par l'apprentissage ».*(RICHTERICH, 1985, p. 92)

### 1.2.1.4 L'analyse des besoins langagiers

C'est une étape indispensable dans le processus d'apprentissage, elle consiste en recensement des situations de communications dans lesquelles le public ciblé aura à utiliser le français dans ces activités.

*« L'analyse des besoins consiste à recenser les situations de communication dans lesquelles les apprenants auront à utiliser le français dans le cadre de leur activité, ainsi que les connaissances et savoir-faire langagiers et professionnels que ces apprenants devront acquérir durant la formation ».*(Dominique, 2007, pp. 26-27)

Ainsi, cette situation conduit à répondre à des questions comme : « Avec qui l'apprenant parlera-t-il français ? Dans quel contexte ? Qu'aura-t-il à dire ? À écouter ? À

*comprendre ? Qu'aura-t-il à lire ? À écrire ? Quelles tâches devra-t-il accomplir qui impliquent l'utilisation de la langue française ? ».*(Dominique, 2007, p. 27)

Il va de soi de savoir qu'au début de l'analyse, le concepteur peut, soit, procéder à une analyse suivant une réflexion personnelle en s'appuyant sur un cas vécu, soit, sur des expériences du même type de public.

#### 1.2.1.5 Comment recenser les besoins ?

Le moyen idéal pour le recensement des situations de communications où le public ciblé aura à utiliser le français des situations professionnelles, c'est bel et bien le questionnaire d'analyse des besoins, ces questionnaires sont basés sur des référentiels de compétences.

*« Le meilleur moyen de recenser les situations de communication où les apprenants auront à utiliser le français est d'établir un questionnaire d'analyse des besoins ...Les référentiels de compétence dans les différents domaines professionnels peuvent être des outils pour l'élaboration de ces questionnaires. Toutefois, ces référentiels professionnels, longs et très détaillés, ne peuvent pas être appliqués tels quels à un public d'apprenants : il convient de ne cibler que les compétences qui exigent l'utilisation de la langue française, et d'établir un questionnaire assez clair pour que l'apprenant, ou le demandeur, puissent y répondre »* (Dominique, 2007, p. 28)

De toute façon le recensement des composantes est difficile et il en ressort qu'une connaissance approfondie du terrain et nécessaire dans ces cas. *« Là encore, le contact avec le terrain, avec ses acteurs, s'avère indispensable ».*(Dominique, 2007, p. 31)

## **Conclusion**

L'analyse des besoins présente une phase primordiale dans l'apprentissage du FOS, elle permet à l'enseignant de bien cerner les besoins des apprenants, ce qui lui facilite ces tâches afin de bien préparer et mener son programme d'apprentissage. Il s'agit également de signaler que cette phase englobe les besoins communicatifs ainsi que les savoirs faire professionnels et l'arrière-plan culturel des discours échangés.

*« Les besoins ne se limitent pas aux seuls besoins communicatifs langagièrement : linguistique, pragmatique, discursif et socioculturel, mais aussi on doit y ajouter les savoir-faire professionnels ... Cette phase rend également en considération l'arrière-plan culturel des discours échangés dans ces situations ».*(ALFARWY, 2017, p. 38)

*Deuxième partie : Cadre méthodologique,  
analyse et interprétation des données*

## **Chapitre I : Contexte et méthodologie du travail**

### 2.1.1 Identification de l'entreprise

#### 2.1.1.1 Présentation de l'entreprise de gestion touristique de l'ouest :

À l'instar de toutes les entreprises publiques économiques, notre entreprise est soumise et régie par les lois : 88/01 et 88/03 du 12/01/1988 concernant la nouvelle orientation des EPE ainsi que leurs fonds de participation.

L'EGTO se compose d'une direction générale, dont le siège est à Béchar, et trois unités (hôtels) qui sont :

- Deux hôtels en cours de rénovation (actuellement fermés) :
  - Le Grand hôtel (Oran).
  - Hôtel El Mekther à Ain Sefra.
  - Un hôtel (opérationnel) : Hôtel Antar (Béchar).

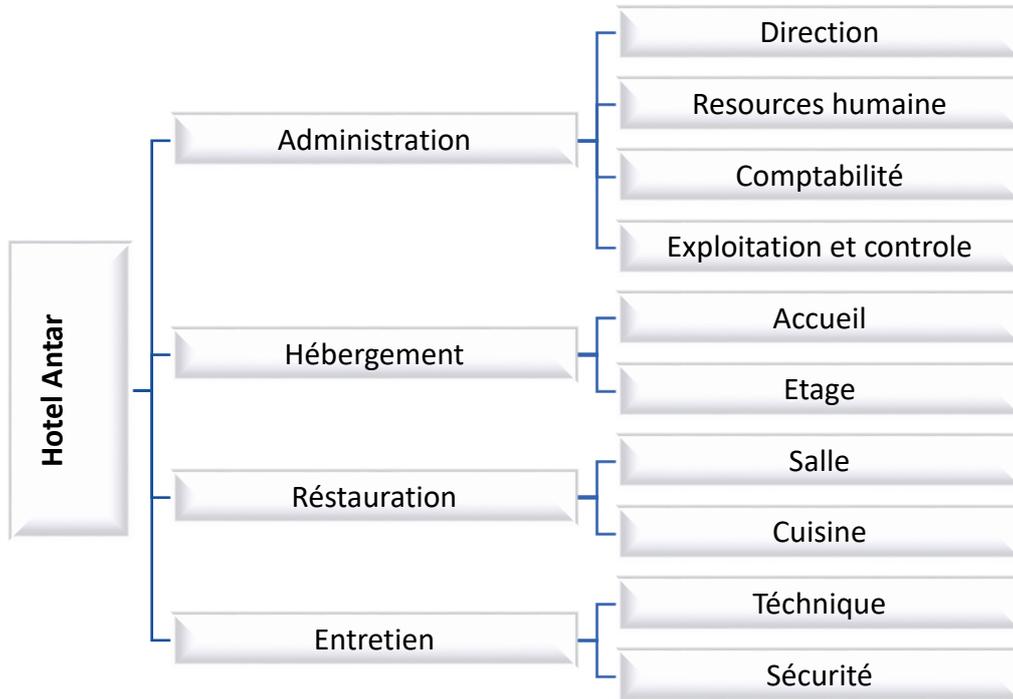
Étant donné que notre enquête sera menée à l'hôtel Antar à Béchar, nous allons présenter une brève description de cet établissement hôtelier.

Hôtel Antar situé en plein centre-ville, à 10 km de l'aéroport ville chef-lieu de la wilaya de Béchar, capital de la Saoura, région prestigieuse du sud de l'Algérie, limitée par les monts des ksour au nord et le plateau de Tanezrouft au sud, entourée par de splendides oasis et de mystérieux vieux ksour. Ce décor faisait depuis l'antiquité un bel paysage lunaire de la hamada et les dunes du grand erg occidental qui ressemblent à des berceaux de soie dorés et leurs extensions illimitées, de sorte que l'esprit du promeneur va dans un monde fantastique de l'immensité et du calme de l'endroit. Quant au coucher du soleil dans le désert, sa couleur dégradée de l'orange et le rouge est une peinture artistique d'Allah.

La capacité d'accueil de cet établissement est de 240 lits et 120 couverts, répartie comme suit : première partie (aile droite), construite dans les années 50 appelée (transat), elle comporte 32 chambres, une salle polyvalente et une piscine à l'intérieur.

La deuxième partie, édiflée dans les années 70, elle comporte plusieurs blocs de chambres louables (75 chambres), la réception, bloc administratif, cuisine, restaurant et les magasins.

Figure N° :01 Organigramme de l'hôtel Antar à Béchar



L'hôtellerie est un milieu en constante évolution, qui répond aux besoins de la clientèle.

Généralement, on y retrouve trois principaux secteurs d'activités :

- L'hébergement : la réception, les réservations, la vérification de nuit, l'entretien ménager, service de chasseur, etc. ;
- La restauration : les restaurants, les banquets, le service aux chambres, les achats, etc.
- L'administration : la direction, la comptabilité, le marketing, les ventes, les ressources humaines, etc.

L'accueil de la clientèle s'effectue à toute heure du jour ou de la nuit, les relations humaines jouent un rôle principal dans ce domaine. Il est très exigeant de posséder des capacités d'accueils et de dynamisme et un sens de l'initiative afin d'offrir une qualité de service répondant aux standards de l'hôtellerie.

## 2.1.2 Les emplois selon les structures en hôtellerie :

### 2.1.2.1 Hébergement

#### 2.1.2.1.1 L'accueil :

Standardiste, réceptionniste, veilleur de nuit (night audit), chef de réception, concierge.

#### 2.1.2.1.2 L'étage :

Femme/valet de chambre, Lingère, gouvernante.

#### 2.1.2.2 *Restauration*

##### 2.1.2.2.1 La salle :

Commis de salle, chef de rang, maitre d'hôtel.

##### 2.1.2.2.2 La cuisine :

Plongeur, commis de cuisine, chef de partie, chef de cuisine.

#### 2.1.2.3 *Administration*

Directeur de l'hôtel, directeur d'hébergement, directeur de la restauration, ressources humaines, comptabilité, contrôle et exploitation.

### **2.1.3 Principales fonctions de travail :**

#### 2.1.3.1 Hébergement

- Accueil et organisation de l'arrivée des clients et des groupes et répondre à leurs questions.
- Effectuer des réservations et attribuer les chambres.
- L'organisation des tarifs et des forfaits.
- Aviser sur la politique interne.
- L'entretien des chambres et les aires d'accueil.
- Utiliser à bon escient logiciels de gestion des hôtels.
- Balancer la caisse et actualiser les registres (réservation et main courante).

#### 2.1.3.2 **Restauration**

- Accueillir les clients.
- Effectuer la mise en place du restaurant et les salles de banquets.
- Les opérations de caisse (facturation).
- La bonne communication avec la clientèle.
- Servir les commandes à la chambre.
- Récupération de la vaisselle utilisée.

#### 2.1.3.3 **Direction**

- Assurer une meilleure gestion de toutes les structures de l'hôtel.
- Diriger la politique intérieure et extérieure du métier de l'hôtellerie.

- Superviser les équipes et guider tout le personnel à bien exercer toutes les tâches qui leurs sont confiées.
- Disposer du sens de management.

#### 2.1.4 Le contexte sociolinguistique de l'EGTO

« *La sociolinguistique, c'est la science du langage intéressée fondamentalement par l'analyse des faits linguistiques en relation avec les faits sociaux* ». (Cuq, Jean pierre, 2003, p. 213)

Par sa fréquentation de multiples races (Romaine, byzantine, Espagnole, Arabe, Turque et enfin française) l'Algérie a été toujours qualifiée comme carrefour de civilisations à cause duquel un contexte sociolinguistique est clairement perçu dans la pratique langagière de nos jours, cette situation a généré un paysage sociolinguistique Algérien plurilingue.

« *Ainsi le paysage sociolinguistique qui se donne à voir en Algérie aujourd'hui est plurilingue, situation complexe et multiforme où les langues et variétés de langues en contact, semblent créer une configuration socio langagière kaléidoscopique et singulière (français, arabe classique, arabe dialectal et variantes berbères)* ». (Attika & Abbas, 2010, p. 78)

Les professionnels de l'hôtellerie sont amenés parfois à communiquer en utilisant plusieurs variétés linguistiques dont ils disposent, afin de transmettre leurs messages selon les facteurs de situations et de cultures, raison pour laquelle, le plurilinguisme a son poids dans les situations de communications dans ce domaine professionnel.

##### 2.1.4.1 Qu'est-ce que le plurilinguisme ?

« *Le plurilinguisme est « la connaissance d'un certain nombre de langues ou la coexistence de langues différentes dans une société donnée* ». (CECRL.2001 Apprendre, Enseigner, Evaluer)

Selon Jean Pierre Cuq :

« *On appelle plurilinguisme la capacité d'un individu d'employer à bon escient plusieurs variétés linguistiques, celles-ci consistent à gérer le répertoire linguistique en fonction d'un éventail large de facteurs situationnels et culturels* ». (Cuq, Jean pierre, 2003, p. 195)

Le contexte sociolinguistique de l'entreprise de gestion touristique de l'ouest, n'est qu'un échantillon de la situation sociolinguistique nationale. En effet, à l'instar des unités hôtelières relevant du portefeuille du groupe de l'hôtellerie public, le français est la langue de communication principale dans l'exécution des différentes tâches liées à la profession de l'hôtellerie et la restauration. De fait, les écrits professionnels émanant de toutes les

structures de notre établissement (direction, comptabilité, exploitation et contrôle, économat, réception, restaurant et entretien) sont rédigés en français (émission et réception). Rare sont les cas où la communication se produit en langue arabe. En ce qui concerne l'oral, ça dépend des situations de communications. Si on est face à une clientèle étrangère ainsi que la participation à des séminaires, congrès, formations etc., la communication se déroule bel et bien en français, sinon, dans les autres situations, les communications se déroulent soit en arabe dialectal ou par les variétés des langues Berbères.

### **2.1.5 L'enquête de terrain :**

Nous avons opté pour une enquête auprès du personnel de notre entreprise afin de mettre en lumière leurs lacunes langagières dans le cadre didactique, c'est-à-dire mettre en exergue la démarche didactique adéquate pour remédier à ce phénomène. Notre enquête a été réalisée à la fin du mois de février 2023

#### **2.1.5.1 La population de l'enquête :**

Notre enquête concerne un public professionnel. Dans un pareil cas, il est évident d'affronter des contraintes du fait que :

- Premièrement, il est inutile d'établir la collecte de données sur l'ensemble du personnel, raison pour laquelle nous avons sélectionné un échantillon de ce public que nous avons limité à :

Administration : 8. Réception : 6. Restaurant : 5. Cuisine : 5. Soit un total de : 24 employés

- Deuxièmement, le temps limité consacré par l'ensemble des employés concerné par l'enquête, qui ne peuvent réserver assez de temps à cause de la multiplicité des tâches et les responsabilités qui leur sont confiées.

#### **2.1.5.2 Le questionnaire :**

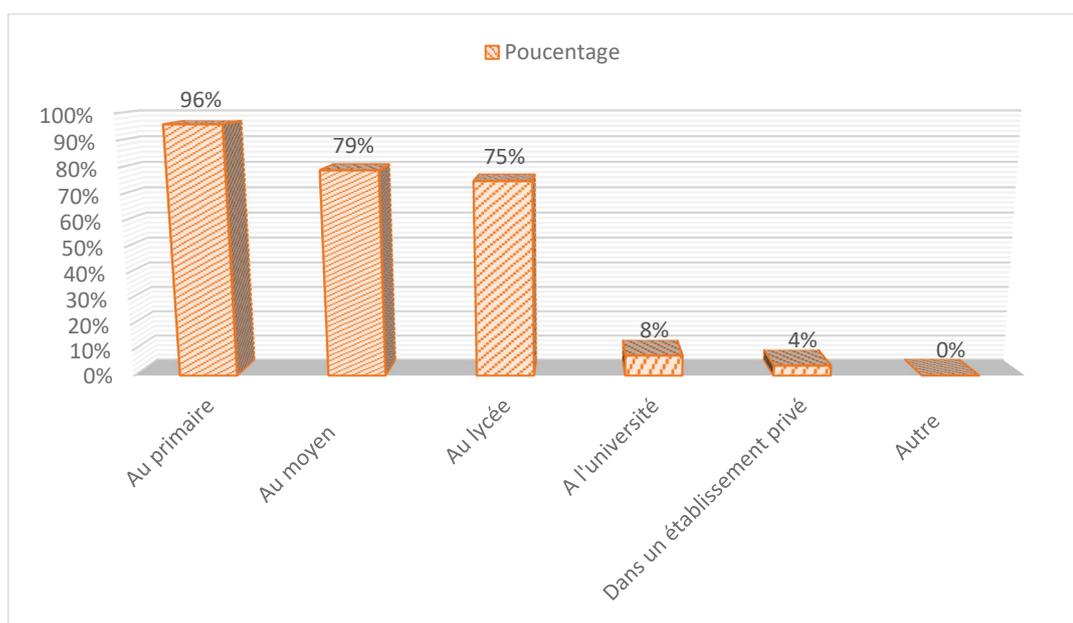
Notre recherche est basée sur l'approche quantitative et nos questions sont réparties en deux facettes : la première s'intéresse au profil de l'enquêté (les employés) quant à la seconde a pour objectif de décortiquer tout ce qui concerne les insuffisances langagières liées à la communication dans le domaine professionnel

## **Chapitre II : Analyse et interprétation des données**

## 2.2.1 Présentation des questions

### 1. Avez-vous déjà étudié le français ?

| Etablissements fréquentés | Au Primaire | Au Moyen | Au lycée | A l'université | Dans un établissement privé | Autre |
|---------------------------|-------------|----------|----------|----------------|-----------------------------|-------|
| Nombre/ 24                | 23          | 19       | 18       | 2              | 1                           | 0     |
| Pourcentage               | 95%         | 79%      | 75%      | 8%             | 4%                          | 0%    |



**Figure 2 Etablissements fréquentés**

#### Présentation et analyse des résultats :

L'observation requise est que la quasi-totalité des employés ont terminé leurs parcours scolaires (primaire, moyen, lycée). Seulement 8% ont terminé leurs études universitaires, tandis que 4%, ont fait des études du français dans des écoles privées.

Selon cette enquête nous constatons que la plupart du personnel enquêté a l'habitude à un certain degré de confrontation avec les discours en français ce qui en ressort que les employés ont en quelque sorte des compétences langagières grâce auquel ils maîtrisent un peu les règles linguistiques du français. Toutefois, notre personnel n'a pas bénéficié de formation spécialisée, raison qui confirme leurs difficultés à maîtriser le français de leur spécialité en l'occurrence le français de l'hôtellerie.

2. Quel est votre niveau en français ?

| Niveau de français | Faible | Moyen | Bon |
|--------------------|--------|-------|-----|
| Nombre/ 24         | 2      | 16    | 7   |
| Pourcentage        | 8%     | 67%   | 29% |

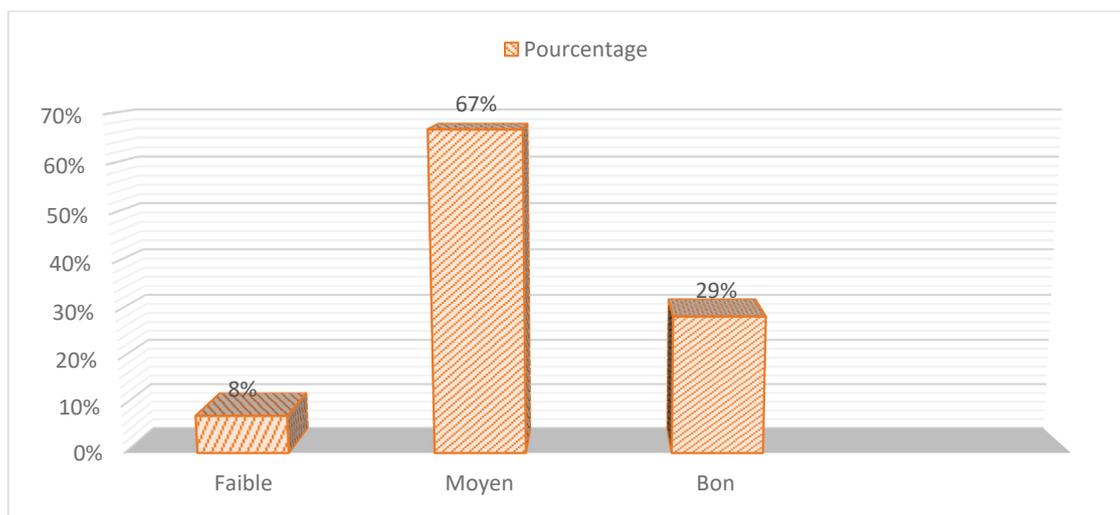


Figure 3 Niveau de français

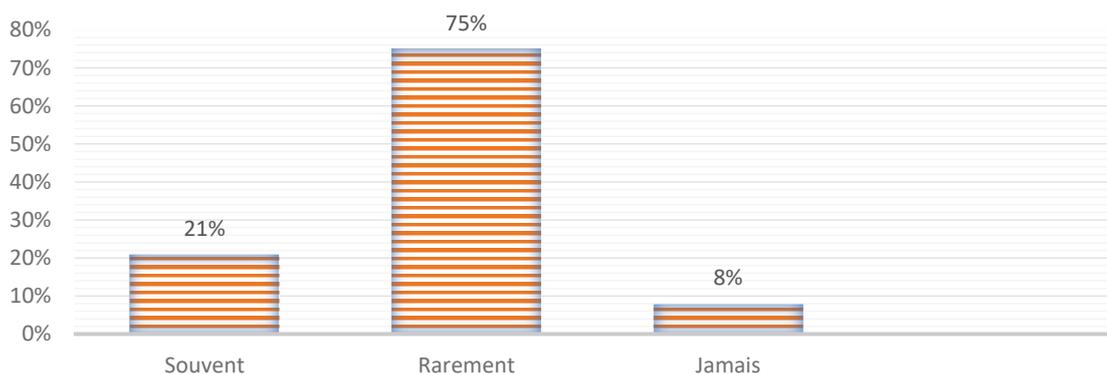
**Présentation et analyse des résultats :**

Les réponses données montrent clairement que la grande part des employés soit 67% ont un niveau moyen en français, 29% estiment avoir un bon niveau en français alors que seulement 8% déclarent avoir un faible niveau en français.

À travers ces réponses nous constatons que la majorité des travailleurs de moyen et faible niveau (67%+8% soit 75%) ne parviennent pas à acquérir un bon niveau en français. Ceux qui disposent d'un bon niveau en français soit 29% sont issus de la Kabylie ainsi que les universitaires. Cela est dû au contexte sociolinguistique dans lequel vivaient ces derniers où cette langue est fréquemment utilisée plus que la langue arabe et amazigh.

3. Utilisez-vous le français dans votre vie quotidienne ?

| Utilisation du français dans la vie quotidienne | Souvent | Rarement | Jamais |
|---|---------|----------|--------|
| Nombre/ 24                                      | 4       | 18       | 2      |
| Pourcentage                                     | 17%     | 75%      | 8%     |



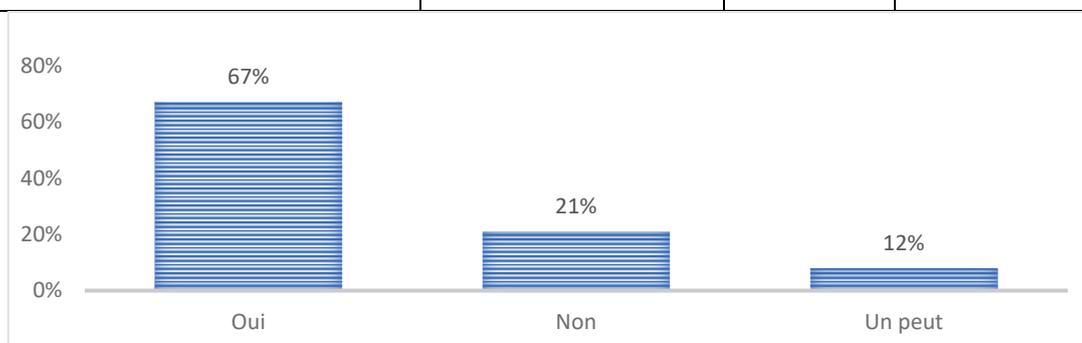
**Figure 4 Utilisation du français dans la vie quotidienne**

**Présentation et analyse des résultats :**

Les résultats obtenus montrent clairement le taux faible de la pratique du français (75% + 8% soit 83%) des employés de cette entreprise, en revanche 17% estiment avoir un bon niveau en français. Ces résultats étayent ceux de la question précédente où la majorité des enquêtés ne disposent pas d'un bon niveau qui leur permet de mener à bon escient leurs métiers. Cette situation est attendue par le fait de l'influence du contexte sociolinguistique de chaque catégorie, ceux qui ne pratiquent pas souvent le français sont obligés de recourir à la langue arabe afin de pouvoir communiquer aisément.

**4.** Est-ce que vous parvenez à comprendre les exposés, les conférences, les échanges professionnels et les conversations téléphoniques contenant le vocabulaire français de votre spécialité ?

| Compréhension de l'oral | Oui | Non | Un peut |
|-------------------------|-----|-----|---------|
| Nombre/ 24              | 16  | 5   | 3       |
| Pourcentage             | 67% | 21% | 12%     |



**Figure 5 Compréhension de l'oral**

**Présentation et analyse des résultats :**

Entre le personnel qui ne comprend pas l’oral lié à son métier et celui qui arrive à peine à le comprendre, un taux de 21%+12% soit 33%, alors que 67% des interrogés déclarent qu’ils peuvent comprendre l’oral facilement malgré qu’ils n’aient jamais bénéficié d’une formation FOS.

**5.** Communiquez-vous en français facilement lors des tâches effectuées au travail (échanges professionnels, visites guidées, conversations téléphoniques ...etc.) ?

| Production orale | Oui | Non | Un peut |
|------------------|-----|-----|---------|
| Nombre/ 24       | 5   | 2   | 17      |
| Pourcentage      | 21% | 8%  | 71%     |

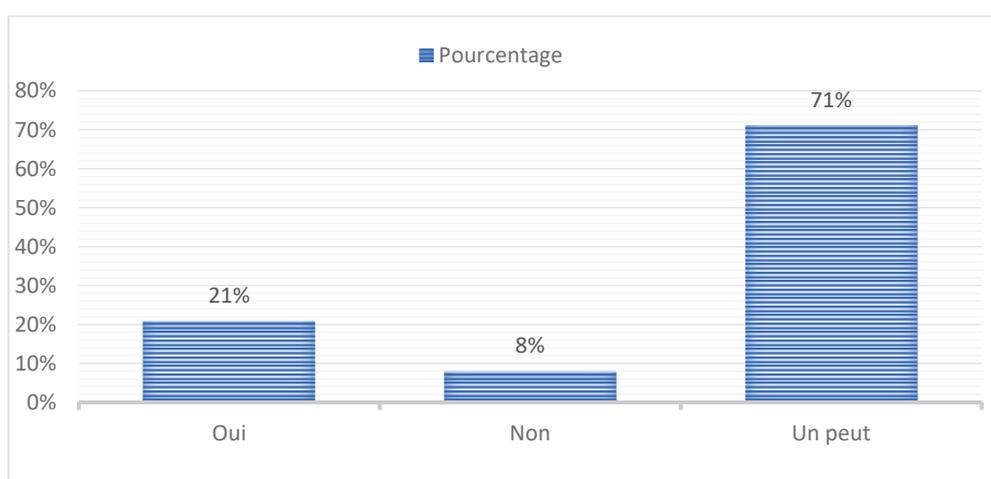


Figure 6 Production orale

**Présentation et analyse des résultats :**

Ce résultat étaye les questions précédentes du fait que les personnes estimant avoir maîtrisé la production orale avec un taux de 21%, par contre 8% des employés ne communiquent pas en français, 71% déclarent avoir des difficultés à s'exprimer en français de leur spécialité, cela est dû peut-être au manque du niveau du lexique spécifique lié à leur domaine et aux compétences langagières insuffisantes en français qui génèrent un impact négatif sur la capacité de l'expression orale chez eux., ces travailleurs ont donc besoin d'un perfectionnement de leur production orale pour pouvoir améliorer leur performance au travail.

**6. Arrivez-vous à effectuer des écrits professionnels en français liés à votre spécialité ? (Rapports, lettres, fiches techniques, etc.).**

| Production écrite | Oui | Non | Un peu |
|-------------------|-----|-----|--------|
| Nombre/ 24        | 6   | 3   | 15     |
| Pourcentage       | 25% | 12% | 63%    |

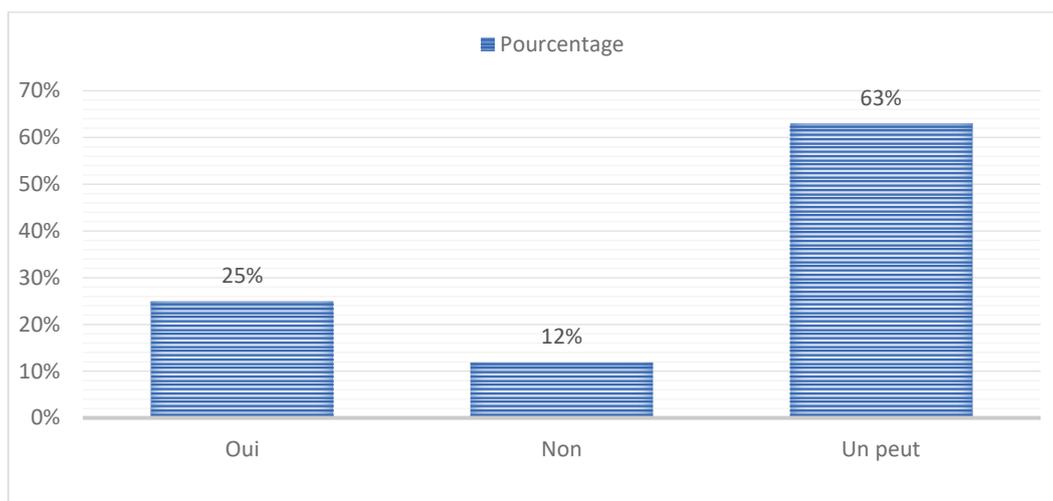


Figure 7 Production écrite

**Présentation et analyse des résultats :**

Les réponses issues de cette question montrent que la plupart des travailleurs (63% + 12% soit 75%) trouvent des difficultés lors de la rédaction des documents en français de leur spécialité, (25%) des interrogés affirment qu'ils rédigent ce genre des documents aisément. Nous pouvons déduire que la compétence de la production écrite, chez ces employés, pose un problème. Pour pouvoir donc parvenir à produire leurs écrits correctement ces professionnels ont sûrement besoin d'améliorer cette compétence.

**7. Comprenez-vous les documents rédigés en français de votre spécialité ? (Fiches techniques, lettres, rapports, etc.)**

| Compréhension de l'écrit | Oui | Non | Un peu |
|--------------------------|-----|-----|--------|
| Nombre/ 24               | 17  | 3   | 4      |
| Pourcentage              | 70% | 13% | 17%    |

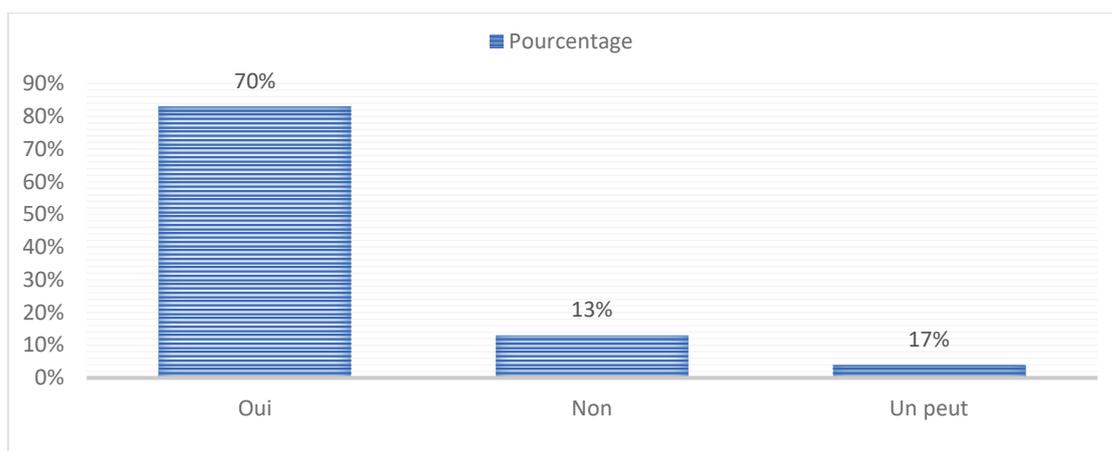


Figure 8 Compréhension de l'écrit

**Présentation et analyse des résultats :**

Ce tableau nous indique que 70% du public ciblé par cette enquête arrive à comprendre les écrits professionnels du français de leurs spécialités, 13% ne comprend pas l'écrit alors que 17% arrivent à peine à comprendre les écrits liés à leurs métiers.

Bien que près de (17%+13% soit 30%) des employés éprouvent des difficultés du français écrit de leurs spécialités, de manière générale ce public maîtrise à un degré acceptable la compétence de la compréhension écrite.

**8.** Si vous bénéficiez d'une formation du français, Que cherchez-vous à apprendre de cette langue ? (Vous pouvez choisir plus d'une réponse)

| Genre de formation souhaitée | Comprendre des discussions professionnelles | Comprendre les documents écrits en français de la spécialité | Arriver à communiquer oralement en français de la spécialité | Arriver à rédiger des lettres, des courriels, des fiches techniques, des comptes-rendus. en français de la spécialité | Terminologie spécifique à la spécialité |
|------------------------------|---|--|--|---|---|
| Nombre/ 24                   | 6   | 7  | 17   | 19  | 14                                      |
| Pourcentage                  | 25%   | 29%  | 71%  | 79%   | 58%                                     |

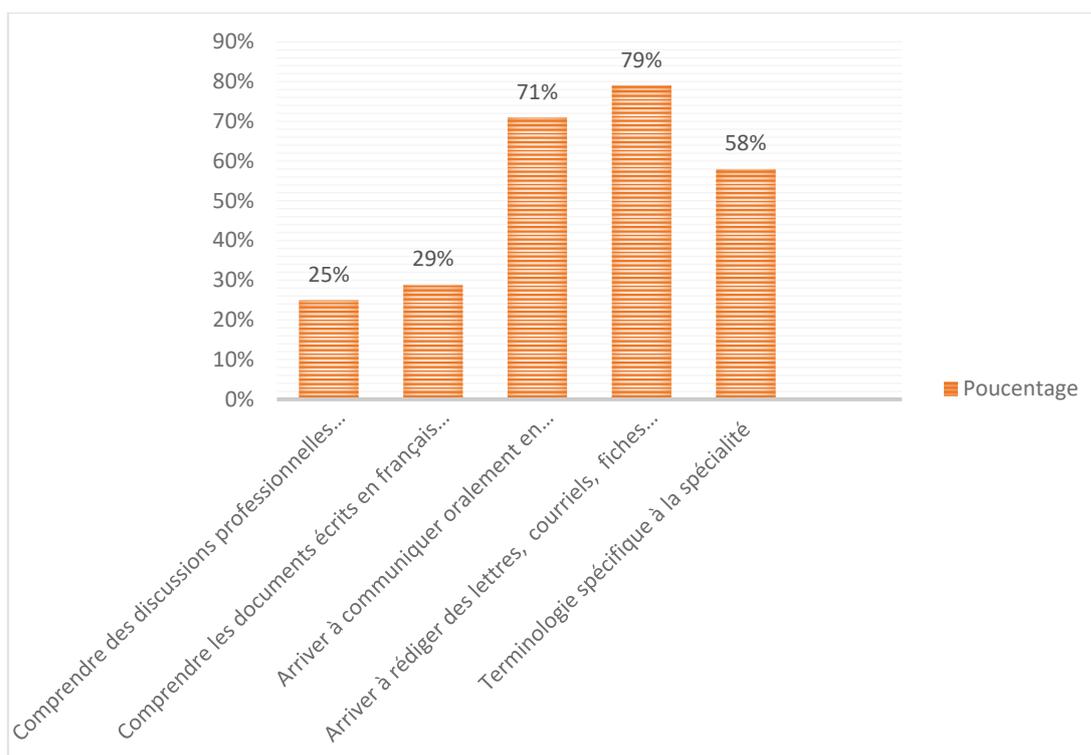


Figure 9 Genre de formation souhaitée

### Présentation et analyse des résultats :

Les résultats obtenus nous ont aidés à recenser les besoins en formations spécialisées en langue française. Dans notre échantillon d'enquête, seulement 25% des employés veulent s'entraîner à comprendre des discussions professionnelles. Un autre pourcentage moins élevé (29%) est celui des personnes voulant apprendre à comprendre les textes écrits en français de spécialité, le résultat de ces deux genres de compétences étaye ceux des questions 6 et 9 qui précisent le public disposant d'un niveau de compréhension acceptable aussi bien à l'écrit qu'à l'oral. Cependant, 71% des interrogés ont choisi de bénéficier des cours qui vont leur permettre de développer leurs aptitudes d'écriture, ils estiment arriver à rédiger à bon escient leurs documents en français de leurs spécialités. (79%) ont opté pour accroître leurs facultés en communication orale en français spécialisé. Enfin (58%) des professionnels veulent acquérir des compétences langagières riches de lexique spécifique afin de lire et comprendre leurs documents de spécialité.

D'autre part, ces deux dernières compétences les plus demandées par notre public, étayent les résultats des questions 7 et 8

9. Dans quel type de compétences souhaiteriez-vous évoluer ? (Classez de 1 à 4 selon votre besoin).

|            | Compréhension de l'écrit |     | Compréhension de l'oral |     | Production écrite |     | Production orale |     |
|------------|--------------------------|-----|-------------------------|-----|-------------------|-----|------------------|-----|
|            | Nombre/24                | %   | Nombre/24               | %   | Nombre/24         | %   | Nombre/24        | %   |
| Position 1 | 03                       | 13% | 02                      | 8%  | 13                | 54% | 12               | 50% |
| Position 2 | 04                       | 17% | 03                      | 13% | 06                | 25% | 06               | 25% |
| Position 3 | 06                       | 24% | 06                      | 25% | 04                | 17% | 04               | 17% |
| Position 4 | 11                       | 46% | 13                      | 54% | 01                | 4%  | 02               | 8%  |

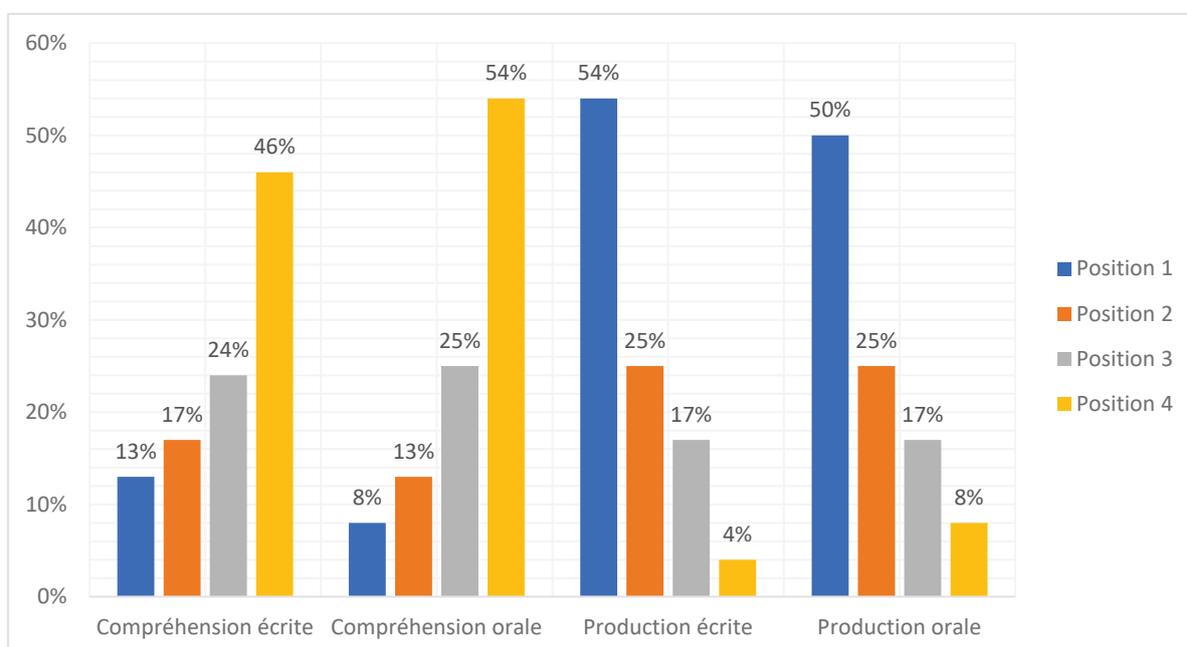


Figure 10 Classement des compétences selon les aspirations

### Présentation et analyse des résultats :

Dans la même perspective que la question précédente, les résultats de cette question démontrent l'ordre des compétences dans lesquelles ces professionnels souhaitent évoluer. La compréhension de l'oral et de l'écrit, sont reléguées respectivement dans la dernière et l'avant-dernière position, cela traduit qu'ils ne rencontrent pas des difficultés et estiment avoir un niveau acceptable dans ces compétences. Tandis que la production de l'oral et de l'écrit, sont classées de la première à la 4<sup>e</sup> classe, ce choix montre que ces employés ont du mal à s'exprimer en français de leurs spécialités ainsi que les difficultés rencontrées lors de la rédaction des écrits professionnels.

Récapitulatif des questions 4, 5, 6,7 (maitrise des compétences communicatives)

|                          | Oui | Non | Un peu |
|--------------------------|-----|-----|--------|
| Compréhension de l'écrit | 70% | 13% | 17%    |
| Compréhension de l'oral  | 67% | 21% | 12%    |
| Production écrite        | 25% | 12% | 63%    |
| Production orale         | 21% | 8%  | 71%    |

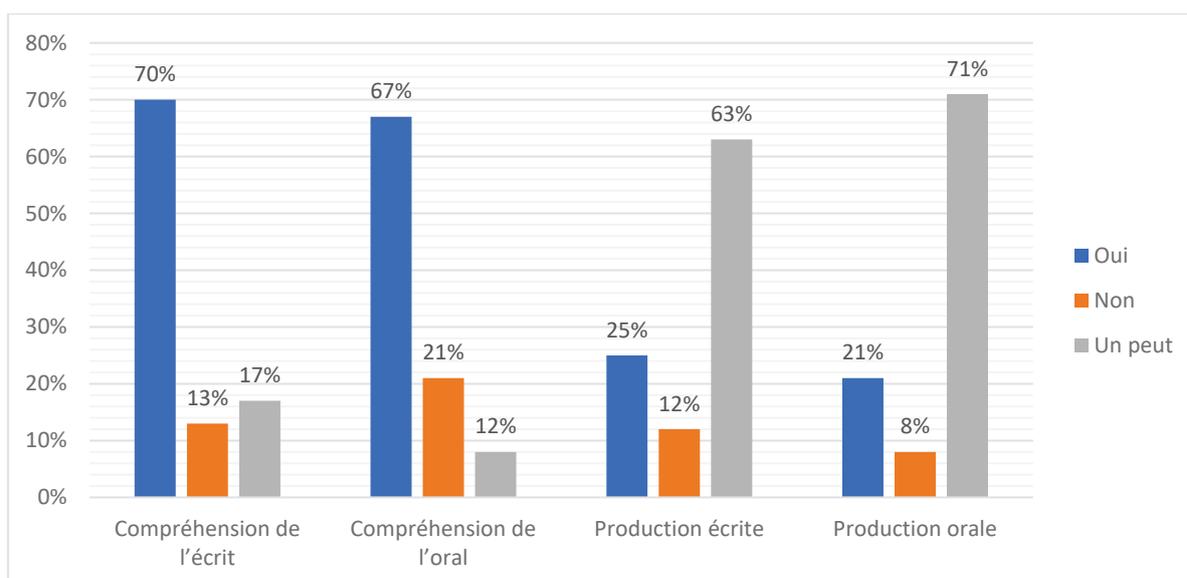


Figure 11 degré de maitrise des compétences communicatives (récapitulation)

Ce tableau nous récapitule le degré de maitrise des quatre compétences :

Dans la compréhension orale et écrite, les interrogés ne rencontrent généralement pas de difficultés face à leurs interlocuteurs ou à leurs écrits professionnels. Quant à l'expression orale et la production écrite, le taux de oui exprimé (67% et 71%), dévoile leurs lacunes et leurs besoins de développer leurs compétences linguistiques.

### 2.2.2 Grille d'observation des compétences communicatives du personnel de l'EGTO selon la grille d'autoévaluation du conseil de l'Europe (2001).

| Compétence  | Nombre/24 |             |              |           |
|---|-----------|-------------|--------------|-----------|
|   | Absent    | Insuffisant | Satisfaisant | Très bien |
| Compréhension de l'oral (comprendre l'essentiel des discours personnel ou professionnel / comprendre des conférences)   | 2         | 06          | 16           | 0         |
| Compréhension de l'écrit (comprendre des textes rédigés essentiellement dans une langue courante ou relative au travail).   | 2         | 7           | 15           | 0         |
| Production orale (S'exprimer oralement en continu et communiquer lors de tâches simples et habituelles sur des sujets du travail et des activités familiales. / avoir des échanges très brefs / faire face à la majorité des situations concernant le travail). | 8         | 13          | 3            | 0         |
| Production écrite (écrire des notes et messages simples et courts. Écrire une lettre personnelle très simple. / peut écrire un texte simple et cohérent sur des sujets familiaux ou qui concernant le travail).   | 7         | 16          | 1            | 0         |

#### Récapitulation du pourcentage de la grille d'observation

|                     | Compréhension de l'oral | Compréhension de l'écrit | Production orale | Production écrite |
|---------------------|-------------------------|--------------------------|------------------|-------------------|
| <b>Absent</b>       | 08%                     | 08%                      | 33%              | 29%               |
| <b>Insuffisant</b>  | 25%                     | 29%                      | 54%              | 67%               |
| <b>Satisfaisant</b> | 67%                     | 63%                      | 13%              | 04%               |
| <b>Très bien</b>    | 00%                     | 00%                      | 00%              | 00%               |

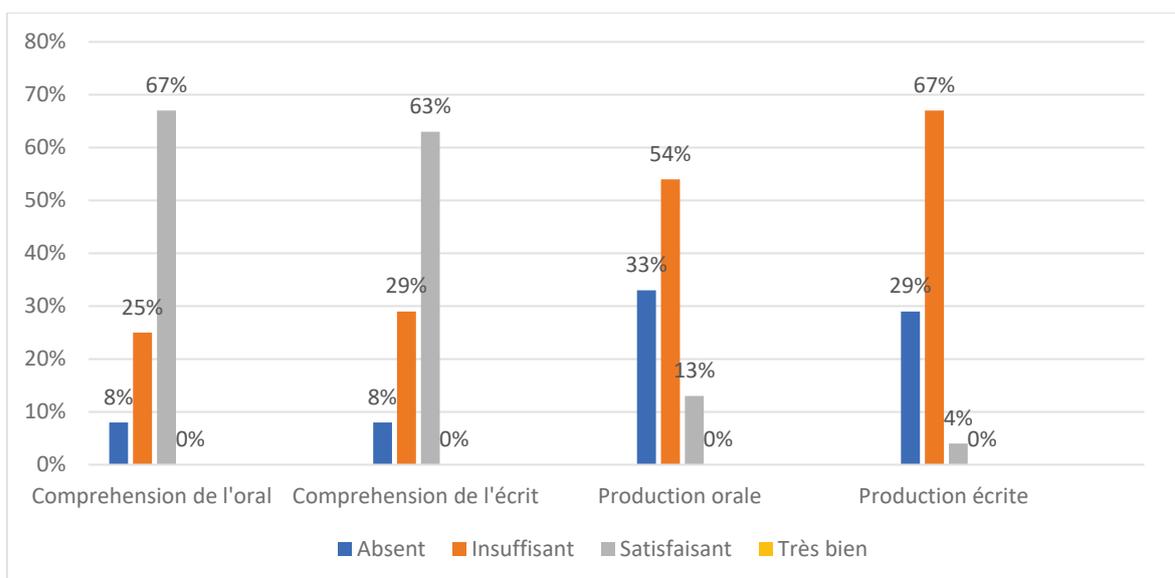


Figure 1 pourcentage de l'observation des compétences communicatives des observés

### Présentation et analyse de la grille d'observation :

Faisant partie du personnel de l'hôtellerie publique notamment de l'entreprise de gestion touristique de l'ouest objet de cette enquête et après un long parcours dans ce secteur, riche d'expériences et de relations de travail quotidiennes, continues et étroites avec les travailleurs, nous avons pu connaître les moindres détails sur la façon dont les employés pensent et agissent. En plus nous avons su de manière minutieuse le comportement du personnel de cette entreprise. Cette situation nous a donc permis de déceler aisément les anomalies et de recueillir toutes les observations utiles pour cette recherche concernant les compétences communicatives de ce public.

Pour cette grille d'observation, la compréhension de l'oral et l'écrit ne présente pas grandes difficultés car, seulement 8% ne parviennent pas à comprendre l'oral et l'écrit contre un taux satisfaisant dans les deux compréhensions, l'oral et l'écrit soit 67% + 63% respectivement. Quant à l'expression orale et écrite, c'est le nid où réside le dysfonctionnement de la communication de notre public. 13% des employés peuvent s'exprimer oralement avec un niveau satisfaisant et seulement 4% arrivent à rédiger leurs écrits professionnels toujours avec un niveau satisfaisant, alors qu'avec un taux très élevé (33% absent et 54% insuffisant soit 87%) des employés qui éprouvent des difficultés en s'exprimant oralement dans leurs situations professionnelles, (29% nul et 67% insuffisant soit 96%) des travailleurs qui ne parviennent pas à rédiger à bon escient les écrits professionnels.

| Outils d'investigation     | Degré de maîtrise | Compréhension de l'orale | Compréhension de l'écrit | Production orale | Production écrite |
|----------------------------|-------------------|--------------------------|--------------------------|------------------|-------------------|
| Grille d'observation       | Absent            | 8%                       | 8%                       | 33%              | 29%               |
|                            | Insuffisant       | 25%                      | 29%                      | 54%              | 60%               |
|                            | Satisfaisant      | 67%                      | 63%                      | 13%              | 11%               |
|                            | Très bien         | 0%                       | 0%                       | 0%               | 0%                |
| Questionnaire de recherche | Oui               | 67%                      | 70%                      | 21%              | 25%               |
|                            | Non               | 21%                      | 13%                      | 8%               | 12%               |
|                            | Un peut           | 12%                      | 17%                      | 71%              | 63%               |

Confrontation des résultats du questionnaire et de la grille d'observation

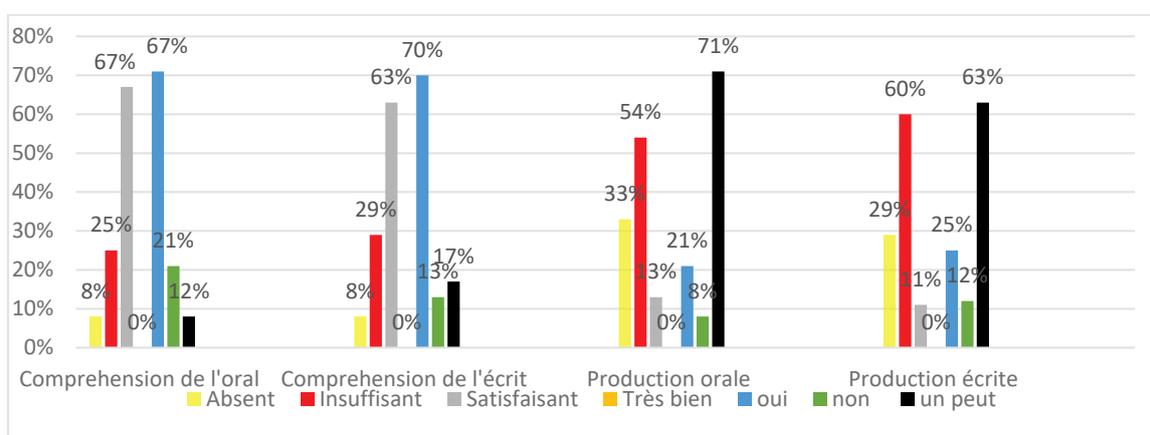


Figure13 Confrontations des résultats du questionnaire et de la grille d'observation.

### Présentation et interprétation de la confrontation (questionnaire, observation).

Dans ce diagramme, il apparaît clairement que la présentation de la grille d'observation se situe à gauche tandis que celle du questionnaire est à droite dans chaque compétence.

Nous réduirons tous les niveaux inclus dans ce tableau en deux niveaux : le niveau suffisant et le niveau insuffisant. Le niveau suffisant comprend, le satisfaisant (pour l'observation) et, le oui (pour le questionnaire) tandis que le niveau insuffisant comprend : l'absent + l'insuffisant (pour l'observation) et le non + un peu (pour le questionnaire).

De ce fait il en ressort le tableau suivant :

| Degré de maîtrise    |                | Compréhension de l'orale | Compréhension de l'écrit | Production orale | Production écrite |
|----------------------|----------------|--------------------------|--------------------------|------------------|-------------------|
| Grille d'observation | Insatisfaisant | 33%                      | 37%                      | 87%              | 89%               |
|                      | Satisfaisant   | 67%                      | 63%                      | 13%              | 11%               |
| Questionnaire        | Satisfaisant   | 71%                      | 70%                      | 21%              | 25%               |

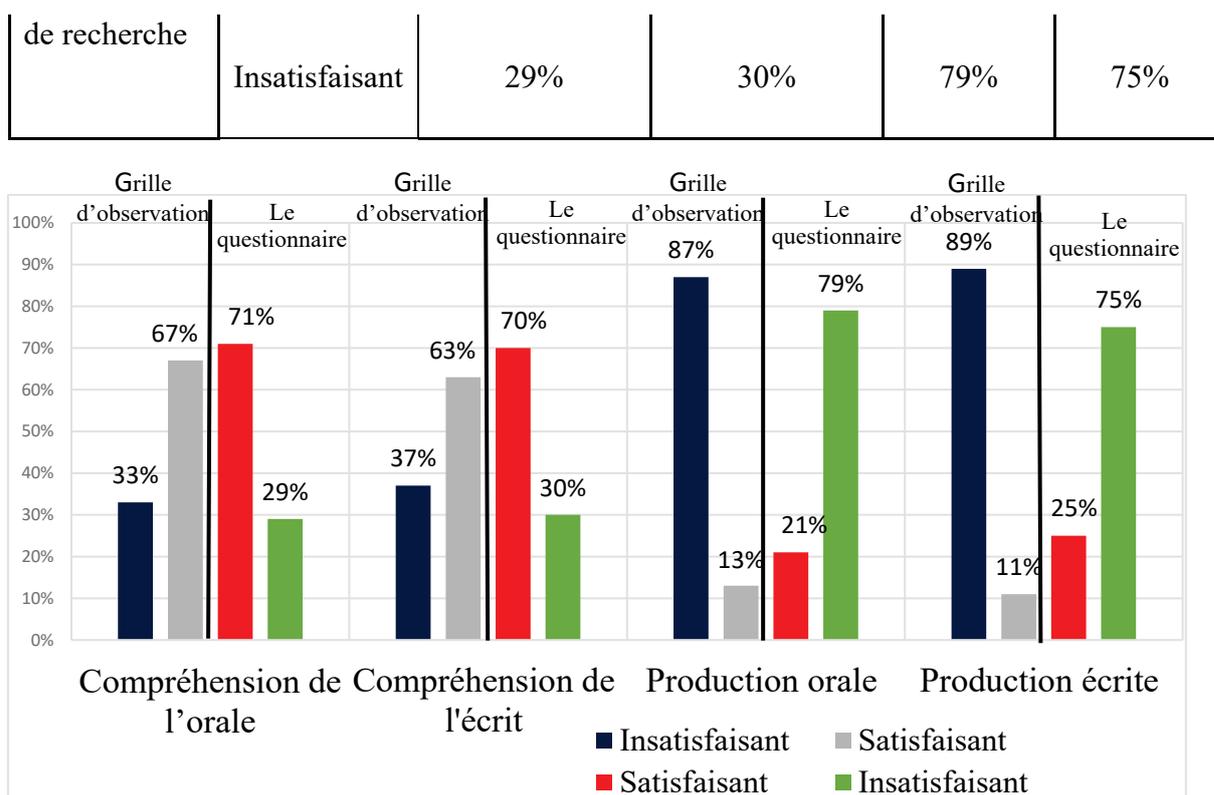


Figure 14/ Confrontation des résultats du questionnaire et de la grille d'observation

**La compréhension de l'oral :**

Le niveau "suffisant" l'observation 67%, le questionnaire 71% soit 94,36% d'affinité

Le niveau "insuffisant : " l'observation 33%, le questionnaire 29% soit 87,87% d'affinité

Taux d'affinité entre les deux outils pour La compréhension de l'oral et de : 91,11%.

**La compréhension de l'écrit :**

Le niveau "suffisant" : l'observation 63%, le questionnaire 70% soit 90% d'affinité

Le niveau "insuffisant " : l'observation 37%, le questionnaire 30% soit 81,08% d'affinité

Quant à La compréhension de l'écrit, le taux d'affinité entre les deux outils et de : 85,54%.

**La production de l'oral :**

Le niveau "suffisant" : l'observation 13%, le questionnaire 21% soit 61,90% d'affinité

Le niveau "insuffisant " : l'observation 87%, le questionnaire 79% soit 90,80% d'affinité

Taux d'affinité entre les deux outils d'investigation : 76,35%.

**La production de l'écrit :**

Le niveau "suffisant" : l'observation 11%, le questionnaire 25% soit 44% d'affinité

Le niveau "insuffisant " : l'observation 89%, le questionnaire 75% soit 84,26% d'affinité

Taux d'affinité entre les deux outils pour la production de l'écrit et de : 64,13%.

Taux global d'affinité entre les deux outils d'investigation pour les quatre compétences et de : **79,28%**

### 2.2.3 Synthèse

Du fait de l'analyse par observation qui nous a permis de faire un prélèvement qualitatif des phénomènes observés et l'analyse quantitative à travers les réponses recueillies, une synthèse interprétative s'impose. Ainsi nous pouvons avancer les résultats suivants :

- ✓ La dominance de la langue française dans cette entreprise spécialisée en hôtellerie.
- ✓ Un décalage flagrant entre le niveau réel des employés et celui qu'ils sont censés posséder dans de telles professions.

Dans ce sens nous sommes arrivé à construire une idée sur le niveau réel des travailleurs en langue française ainsi que l'origine de difficultés langagières qu'ils rencontrent face aux situations professionnelles propres à leurs spécialités. Nous avons constaté donc que ces professionnels parviennent à assurer la compétence de la compréhension orale et écrite avec un niveau acceptable, mais il leur faut encore plus de travail pour améliorer leurs facultés dans cette compétence.

En revanche, l'obstacle majeur réside au niveau de la compétence de la production orale et écrite, avec un niveau inquiétant, le personnel enquêté estime surmonter les carences en production écrite d'abord puis celles de l'oral. Le processus d'amélioration des compétences communicatives est centré sur l'initiative et la participation active de l'employé et son désir d'atteindre son but de comprendre et de s'exprimer dans les diverses situations de communications. Nos employés sont donc conscients de cette situation, ils savent bien qu'un perfectionnement professionnel avancé, arrive par l'amélioration de leurs compétences linguistiques, c'est ce qui explique leur volonté de subir des formations spécialisées du français de l'hôtellerie et du tourisme. « *Comprendre ou produire ne peuvent se développer que dans des conditions favorables qui réclament la participation active de l'apprenant et supposent donc, en premier lieu, son désir d'écouter, de lire, donc de comprendre, ou son besoin de dire et d'écrire : on n'apprend pas pour apprendre, mais pour exprimer et dire quelque chose* » (Cuq & Gruca, 2008, p. 118)

Pour ces raisons, une formation FOS sera la meilleure solution afin de surmonter leurs difficultés en communications et répondre à leurs besoins langagiers.

# *Conclusion générale*

Ce travail a été mené dans un contexte lié à l'univers des professionnels, il s'agit d'un personnel hôtelier appartenant à l'entreprise de gestion touristique de l'ouest, hôtel ANTAR à Béchar.

À l'instar des établissements publics hôteliers, le code premier de transmission et de communication dans cette entreprise, est le français, ce code pose beaucoup de difficultés quand il s'agit de comprendre et de produire en français tant pour l'oral qu'à l'écrit. La langue française est donc le vecteur principal de la quasi-totalité des tâches liées au métier de ce secteur vital. La non-maitrise de cet outil engendre l'incapacité de contrôle sur le bon fonctionnement de ce métier, et par conséquent des pertes financières pour l'établissement, en raison de la forte concurrence dans ce domaine.

En exerçant son métier, notre public éprouve beaucoup de difficultés liées à l'usage de la langue française, ce qui l'empêche de bien gérer les tâches de l'hôtellerie. Pour cette raison, nous avons essayé d'effectuer une analyse des besoins langagiers de ces professionnels. Par l'identification de ces besoins langagiers nous sommes parvenus à déterminer les lacunes et définir les compétences précises dans lesquelles ils auront à utiliser à bon escient la langue française.

L'objectif de ce travail est d'entreprendre une recherche scientifique et objective dans le but de concevoir le programme adéquat et adapté à notre public.

La première partie de cette recherche a été consacrée à l'évocation des concepts essentiels à notre recherche. Beaucoup de travaux ont été menés sur le FOS. Au cours de ce travail, nous avons vu l'historique du FOS en commençant par un revu sur : le français fonctionnel, le français de spécialité, le français sur objectifs spécifiques et enfin le français langue professionnelle.

Nous avons également abordé les différences entre ces programmes, ensuite nous avons traité de la méthodologie du FOS. À la fin de cette partie nous nous sommes arrêté sur l'analyse des besoins langagiers à travers laquelle les notions de : besoins, besoins langagiers et leur analyse, ont été minutieusement traité.

Dans la partie méthodologique, deux outils d'investigations ont été adoptés, un outil direct, (l'observation) et l'autre indirect, (le questionnaire).

L'interprétation de la grille d'observation ainsi que le dépouillement des résultats du questionnaire adressé aux employés, nous ont servi à la détection des éléments de réponse à la problématique et ressortir les résultats suivants :

- ✓ L'inadéquation du niveau du personnel cible par cette enquête en français face aux exigences des tâches de l'hôtellerie, ce qui traduit le dysfonctionnement dans les situations communicationnelles de notre public.
- ✓ Les origines des lacunes langagières rencontrées, découlent essentiellement de l'absence de pratique de la langue française dans les situations de communication réelles et des compétences linguistiques passives et insuffisantes.
- ✓ La nécessité d'adoption d'un programme de formation FOS répondant aux besoins et aux attentes de notre public, ce dernier manifeste son envie de bénéficier des cours en français conformes à leurs spécialités et acquérir par la suite les compétences communicatives nécessaires surtout en matière de production orale et écrite, comme c'est indiqué dans l'interprétation des résultats.

Par conséquent, cette recherche se clôt par la validation des hypothèses avancées en amont :

- Les difficultés langagières du personnel de l'hôtel Antar viendraient essentiellement de leurs niveaux assez faibles en français et l'absence de pratique de cette langue en milieu professionnel.
- La mise en œuvre d'un programme de formation spécialisée en français pourrait aider ces employés à mener à bon escient leurs tâches liées au métier de l'hôtellerie

Pour conclure, nous espérons que cette recherche pourra servir comme source de référence à d'autres travaux dans le domaine du FOS notamment au profit des professionnels dans le but de promouvoir leurs performances communicatives pour l'intérêt des entreprises économiques et l'économie nationale en général.

# *Bibliographie*

## Bibliographie

### Ouvrages

- AKRAM, O. (2006). Formation des objectifs et objectifs de formation Besoins langagiers d'apprentissage en français de l'hôtellerie en Jordanie. *Dirasat, Human and Social Sciences*, 33(01).
- CUQ, J. P., & Gruca, I. (2008). *cours de didactique du français langue étrangère et seconde*. Grenoble: Prese universitaire de Grenoble.
- CUQ, JEAN PIERRE. (2003). *dictionnaire didactique du français langue étrangère et seconde*. Paris: Jean, Pencreac'h.
- DOMINIQUE, A. (. (2007). *le français sur objectifs spécifiques et la classe de langues*. Paris: Brigitte, Faucard.
- DUBOIT, J. E. (2002). *dictionnaire linguistique*. Paris: Larousse, Bordas.
- GALISSON, R., & COSTE, D. (1980). *Dictionnaire de didactique des langues*. Paris: Hachette.
- MANGIANTE, J. M., & PARPETTE, C. (2004). *de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris: Hachette.
- MOURLHON, D. (2008). *enseigner une langue à des fin professionnelles*. Paris: Didier.
- RICHTERICHE, R. (1985). *Besoins langagiers et objectifs d'apprentissage*. Paris: Hachette.
- STAMBOULI, I. C. (2016). *Pour un plurilinguisme algérien intégré : Approches critiques et renouvellement épistémique*. Paris: Riveneuve.

### Articles et revues

- ATTIKA, Y., & Abbas, K. (2010). la variation dans le contexte Algérien enjeux linguistiques, socioculturel et didactique. *cahier de sociolinguistique*.
- HOLTZER, G. (2004). Du français fonctionnel au français sur objectifs spécifiques, histoire des notions et des pratiques, Le Français sur objectifs spécifiques : de la langue aux métiers. *le français dans le monde*.

*MANGIANTE J.M &RICHER J.J*

*FST, FOS, FLP... Étiquettes vide ou concepts éducatifs opérationnels ? Dans Le FOS aujourd'hui : quel périmètre et quelle influence en didactique des langues ?*

### **Journaux officiels**

JOURNAL OFFICIEL 33/19. (2019). Les établissements hôteliers. *Jo N° : 33/19.*

CECRL. (2001). *Apprendre, Enseigner, Evaluer.* Paris: Didier.

### **Dictionnaires**

LAROUSSE. (S.D.). *larousse.fr.* Consulté le 01 22, 2023, sur [larousse.fr](https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/h%C3%B4tellerie/40480): <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/h%C3%B4tellerie/40480>

### **Thèses de Doctorat**

ALFARWY, L. (2017). la didactique du Fos en Syrie : enjeux et perspectives. *Thèse de Doctorat.* Montpellier: Unuversité Paul, Valéry.

QUTB, H. A. (2008). Thèse de doctorat. *Vers une didactique du FOS médier par internet.* Montpellier: Université Montpellier III, Paul, Valéry.

### **Citographie**

RABEH, SEBAA. (2023, 02 02). *openedition.org.* Récupéré sur [openedition.org](https://books.openedition.org/pupvd/28759): <https://books.openedition.org/pupvd/28759>



*Table des  
matières*

|   |           |
|---|-----------|
| <i>Liste des abréviations</i> .....   | <b>4</b>  |
| <i>Index des figures :</i> .....  | <b>5</b>  |
| <i>Index des tableaux</i> .....   | <b>6</b>  |
| <i>Sommaire</i> .....   | <b>7</b>  |
| <i>Introduction Générale</i> .....  | <b>11</b> |
| <b>1 Première partie : Cadre théorique et conceptuel</b> .....                              | <b>15</b> |
| <b>1.1 Chapitre I : Genèse et méthodologie du FOS</b> .....                                 | <b>16</b> |
| <b>1.1.1 Historique du FOS</b> .....  | <b>17</b> |
| 1.1.1.1 Le Français de spécialité(FST) .....  | 17        |
| 1.1.1.2 Le français fonctionnel :(FF) .....   | 17        |
| 1.1.1.3 Le français sur objectifs spécifiques(FOS) .....                                    | 18        |
| 1.1.1.4 Le français langue professionnelle.(FLP) .....                                      | 19        |
| 1.1.1.5 Dichotomie FOS/FST – FOS/FLP. Quel choix ?.....                                     | 19        |
| <b>1.1.2 La méthodologie du FOS.</b> .....  | <b>21</b> |
| 1.1.2.1 La demande de formation .....   | 22        |
| 1.1.2.2 L’analyse des besoins des apprenants.....   | 23        |
| 1.1.2.3 La collecte de données.....   | 23        |
| 1.1.2.4 L’analyse des données. ....   | 23        |
| 1.1.2.5 L’élaboration didactique .....  | 24        |
| <b>1.2 Chapitre II : L’analyse des besoins langagiers</b> .....                             | <b>26</b> |
| <b>1.2.1 L’analyse des besoins langagiers</b> .....   | <b>28</b> |
| 1.2.1.1 Le concept de besoin.....   | 28        |
| 1.2.1.2 Qu’est-ce que le langage ? .....  | 28        |
| 1.2.1.3 Le besoin langagier.....  | 29        |
| 1.2.1.4 L’analyse des besoins langagiers .....  | 29        |
| 1.2.1.5 Comment recenser les besoins ? .....  | 30        |
| <b>2 Deuxième partie: Cadre méthodologique, analyse et interprétation des données</b> ..... | <b>32</b> |
| <b>2.1 Chapitre I : Contexte et méthodologie du travail</b> .....                           | <b>33</b> |
| <b>2.1.1 Identification de l’entreprise</b> .....   | <b>34</b> |
| 2.1.1.1 Présentation de l’entreprise de gestion touristique de l’ouest : .....              | 34        |
| <b>2.1.2 Les emplois selon les structures en hôtellerie :</b> .....                         | <b>35</b> |
| 2.1.2.1 Hébergement.....  | 35        |
| 2.1.2.2 Restauration .....  | 36        |
| 2.1.2.3 Administration .....  | 36        |
| <b>2.1.3 Principales fonctions de travail :</b> .....                                       | <b>36</b> |
| 2.1.3.1 Hébergement.....  | 36        |
| <b>2.1.3.2 Restauration</b> .....   | <b>36</b> |
| <b>2.1.3.3 Direction</b> .....  | <b>36</b> |
| <b>2.1.4 Le contexte sociolinguistique de l’EGTO</b> .....                                  | <b>37</b> |
| 2.1.4.1 Qu’est-ce que le plurilinguisme ? .....   | 37        |
| <b>2.1.5 L’enquête de terrain :</b> .....   | <b>38</b> |
| 2.1.5.1 La population de l’enquête : .....  | 38        |
| 2.1.5.2 Le questionnaire :.....   | 38        |

## Table des matières

---

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>2.2</b> | <b>Chapitre II : Analyse et interprétation des données .....</b>   | <b>39</b> |
| 2.2.1      | Présentation des questions .....   | 40        |
| 2.2.2      | Grille d'observation des compétences communicatives du personnel de l'EGTO selon la grille d'autoévaluation du conseil de l'Europe (2001). ..... | 49        |
| 2.2.3      | Synthèse .....   | 53        |
|            | <i>Conclusion générale.....</i>  | <b>54</b> |
|            | <i>Bibliographie.....</i>  | <b>57</b> |
|            | <i>Table des matières.....</i>   | <b>60</b> |
|            | <i>Annexes.....</i>  | <b>63</b> |

## *Annexes*

Chères mesdames et messieurs.

Le présent questionnaire s'inscrit dans le cadre d'un projet de recherche de Master en didactique des langues étrangères, intitulé : "**Les besoins langagiers en FOS chez les publics professionnels.**"

Dans le but de répertorier les lacunes et les besoins langagiers qu'éprouve le personnel de l'hôtel Antar (Béchar), vous nous serez d'une grande aide en répondant à ce questionnaire et nous vous serons très reconnaissants.

## Questionnaire

1. Avez-vous déjà étudié le français ?

-Oui

-Non

-Si oui, auprès de quel type d'établissement ? (Vous pouvez choisir plus d'une réponse)

Au primaire  Au moyen  Au lycée  A l'université

Dans un établissement privé  Autre précisez  :

2. Quel est votre niveau en français ?

-faible

-moyen

-bon

3. Utilisez-vous le français dans votre vie quotidienne ?

-Souvent

-Rarement

-Jamais

**4.** Est-ce que vous parvenez à comprendre les exposés, les conférences, les échanges professionnels et les conversations téléphoniques contenant le vocabulaire français de votre spécialité ?

-Oui

-Non

-Un peu

**5.** Communiquez-vous en français facilement lors de tâches effectuées au travail (échanges professionnels, visites guidées, conversations téléphoniques ...etc.) ?

-Oui

-Non

-Un peu

**6.** Arrivez-vous à effectuer des écrits professionnels en français liés à votre spécialité ? (Rapports, lettres, fiches techniques...etc.).

-Oui

-Non

-Un peu

**7.** Comprenez-vous les documents rédigés en français de votre spécialité ? (Fiches techniques, lettres, rapports...etc.)

-Oui

-Non

- Un peu

8. Si vous bénéficier d'une formation du français, Que cherchez-vous à apprendre de cette langue ? (Vous pouvez choisir plus d'une réponse)

-La terminologie spécifique à votre spécialité

-comprendre des discussions professionnelles en français

-arriver à communiquer oralement en français de votre spécialité

-comprendre les documents écrits en français de votre spécialité

-arriver à rédiger des lettres, des courriels, des fiches techniques, des comptes-rendus en français de votre spécialité

9. Dans quel type de compétences souhaiteriez-vous évoluer ? (Classez de 1 à 4 selon votre besoin)

-Compréhension écrite

-Compréhension orale

-Production écrite

-Production orale

Merci pour votre collaboration

## La grille d'observation

| Compétence  | Nombre/24 |             |              |           |
|---|-----------|-------------|--------------|-----------|
|   | Absent    | Insuffisant | Satisfaisant | Très bien |
| Compréhension de l'oral (comprendre l'essentiel des discours personnel ou professionnel / comprendre des conférences)   |           |             |              |           |
| Compréhension de l'écrit (comprendre des textes rédigés essentiellement dans une langue courante ou relative au travail).   |           |             |              |           |
| Production orale (S'exprimer oralement en continu et communiquer lors de tâches simples et habituelles sur des sujets du travail et des activités familiales. / avoir des échanges très brefs / faire face à la majorité des situations concernant le travail). |           |             |              |           |
| Production écrite (écrire des notes et messages simples et courts. Écrire une lettre personnelle très simple. / peux écrire un texte simple et cohérent sur des sujets familiaux ou qui concernant le travail).   |           |             |              |           |