

VERS LA CONCEPTION D'UN PROGRAMME DE FORMATION EN FRANÇAIS POUR LES PROFESSIONNELS DE L'HOTELLERIE ET DU TOURISME DANS LE CONTEXTE ANGOLAIS / DRAFTING A COURSE IN FRENCH FOR PROFESSIONALS WITHIN THE HOSPITALITY INDUSTRY IN AN ANGOLAN CONTEXT / CONCEPEREA UNUI PROGRAM DE PREGĂTIRE ÎN FRANCEZĂ PENTRU PROFESIONIȘTII DIN HOTELURI ȘI TURISM ÎN CONTEXT ANGOLEZ¹

Résumé: Le présent article s'inscrit dans le domaine du Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) ; il s'intéresse à l'enseignement/apprentissage du français de l'hôtellerie et du tourisme dans les Écoles spécialisées et Centres de formation professionnelle en Angola. Les professionnels des établissements hôteliers et des sites touristiques éprouvent d'énormes difficultés à accueillir et à interagir avec des clients/touristes français et francophones dans des situations réelles de communication. Partant du constat qu'aucun programme n'a été mis en place pour convenir aux besoins des futurs professionnels dans les centres de formation, nous avons pensé qu'il serait utile de proposer un programme de formation dans ce domaine. Pour ce faire, nous sommes partis de l'identification des besoins professionnels ; nous avons interrogé les responsables des centres de formation et après avoir analysé les programmes et les manuels, nous proposons la conception d'un programme de formation pour ce public spécifique en contexte angolais. L'objectif est de répondre au mieux aux besoins des futurs professionnels dans ce domaine et du pays d'une façon générale.

Pour cette recherche de type descriptif et applicatif, on a employé les méthodes empiriques qui ont permis la caractérisation des professionnels du domaine à travers l'analyse de documents régissant la formation professionnelle et l'application des instruments de recueil des données (questionnaires et entretiens) auprès du public cible de six provinces. Cet article permet de présenter les résultats de 50 futurs professionnels d'un centre de formation d'une des provinces en question.

Mots-clés: FOS, Français de spécialité, formation professionnelle, compétence de communication et besoins.

Abstract: This article focuses on the French for Specific Purposes and it is particularly concerned with French language teaching for the hotel services and tourism in specializing schools and professional training centres in Angola. It results from the observation that the working staffs of the hotel services and touristic places face serious difficulties in communicating with speaking French customers/tourists. Taking into account the fact that no program has been set so far to fulfil the real learning needs of the future professionals in those training centres, we propose one in this field. Being so, we started by carrying out a needs analysis (NA) to check what the learning needs of the working staff are. For that, we first interviewed the heads of the training centres and the next carried out a text analysis of the current French teaching programs as well as the course books in use, in the Angolan context. For the present descriptive and applied research we used empirical methods (observation, secondary and library research, needs analysis, content analysis) that helped to characterize the professionals by checking all papers/ documents that govern training in this specific professional field in Angola. Apart from this, we administered a questionnaire to the target population such as the

¹ Antonio Chinhama dos Santos, ISCED de Benguela, Université Katyavala Bwila, Angola, antoniochinhama@yahoo.com.br, Hurydeo Beefun, Université de Lisbonne, Portugal, hurybeefun@netcabo.

current working professionals, the trainers as well as the trainees in six provinces in that country. In this article we present the results of the 50 trainees from a training centre in one of the six provinces.

Key words: French for Specific Purposes, Specialized French, Professional Training, Communicative Competence and Needs.

1. Introduction

Notre activité professionnelle, celle d'enseignants de français langue étrangère, nous emmène à une réflexion sur l'enseignement/apprentissage du FLE dans les écoles angolaises. Nous pensons que l'expérience accumulée au long des années dans ce domaine nous permet d'affirmer que l'enseignement des langues étrangères occupe une place primordiale dans la politique éducative de l'Angola. Cette attitude nous apparaît d'autant plus indispensable qu'il est impératif pour l'Angola de s'inscrire dans une ouverture entre les peuples visant le plurilinguisme et l'interculturel.

En ce qui concerne l'apprentissage du français dans les écoles angolaises, il est à signaler que cette langue qui représentait une sorte de prestige dans le choix des langues étrangères au sein des apprenants connaît un déclin chaque année scolaire. En fait, pour attirer l'intérêt du public apprenant, nous sommes d'avis que la langue française, au-delà de son enseignement/apprentissage dans des écoles de l'enseignement général, doit être introduite dans les programmes de formation des écoles spécialisées et des centres de formation professionnelle. C'est dans cette perspective que nous nous proposons de mener une recherche dans le domaine du Français sur Objectifs Spécifiques et plus précisément sur le français de l'hôtellerie et du tourisme dans les écoles spécialisées et centres de formation professionnelle en Angola. Il s'agit d'une première expérience sur ce paramètre, en vue de répondre à la préoccupation du Ministère angolais de l'Hôtellerie et Tourisme qui voit l'intérêt d'introduire les langues étrangères dans le parcours des centres de formation professionnelle du secteur.

En outre, cette recherche résulte du constat qu'aucun programme de formation en français n'a été mis en place pour convenir aux besoins communicatifs des futurs professionnels dans les centres de formation. En effet, nous avons pensé que ce serait utile de proposer un programme de formation dans le but de répondre au mieux aux besoins des futurs professionnels dans le domaine de l'hôtellerie et du tourisme. Nous nous intéressons au secteur de l'hôtellerie et tourisme car il s'agit d'un secteur en croissant développement qui constitue un secteur non négligeable dans la diversification de l'économie angolaise.

Pour ce faire, nous sommes partis de l'identification des besoins des professionnels ; nous avons interrogé les responsables des centres de formation et après avoir analysé les programmes et les manuels, nous proposons la conception d'un programme de formation en français pour ce public spécifique en contexte angolais.

De plus, quelques Centres de formation ont essayé d'introduire le français dans le parcours de formation. Cependant, ils le font à visée généraliste, c'est-à-dire que l'enseignement du français dans ces centres ne tient pas en compte de la dimension professionnelle et ne vise donc pas la maîtrise des savoir-faire liés au domaine professionnel. Pour faire face à l'émergence des centres de formation professionnelle, une planification cohérente et holistique du parcours de formation des futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme devient indispensable.

Dans notre recherche, nous partons de deux questions : (i) savoir si les professionnels de l'hôtellerie et du tourisme en Angola auraient des compétences linguistiques en français pour accueillir et interagir avec des clients et/ou des touristes

français et francophones et (ii) quel français on devrait enseigner dans les écoles spécialisées et centres de formation en hôtellerie et en tourisme pour développer des compétences linguistiques et communicatives chez les professionnels de ce secteur.

En effet, nous défendons l'idée que l'élaboration d'un programme de formation en français qui prend en considération les savoir-faire professionnels dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme, pourrait constituer un document propice qui aiderait à développer chez les futurs professionnels des compétences linguistiques et communicatives en s'appropriant un lexique spécifique et en développant des actes de parole propres à une variété de situations de communication concernant le contexte professionnel.

Dans ce travail, nous présenterons les besoins langagiers d'un groupe des futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme d'un centre de formation. Il s'agit des apprenants adultes qui ont des objectifs d'apprentissage précis et clairement identifiés.

2. Importance de la formation en français dans le secteur de l'hôtellerie et tourisme en Angola

De nos jours, d'une façon générale, l'apprentissage des langues s'impose comme une nécessité pour établir une communication entre les peuples, voire entre les nations. Par ailleurs, la langue s'est toujours révélée importante comme un outil indispensable non seulement dans la communication entre les hommes mais aussi dans la diffusion scientifique. A ce propos, Garabedian et al. (1992 :7) soulignent que :

“L'évolution constante des échanges entre les pays, la mobilité grandissante des personnes d'un pays à un autre, les contraintes économiques et politiques des échanges internationaux mettent en évidence la nécessité, le besoin d'apprendre une ou plusieurs langues étrangères...”

Dans ce contexte, la vision des auteurs ci-dessus révèle le fait que l'évolution des échanges dans des secteurs socio-économique, scientifique, voire politique entre les pays place l'apprentissage des langues comme un des impératifs du moment. En outre, dans cette ère marquée par le progrès technologique dans le monde, un plurilingue jouit d'un certain avantage. A son tour, De Landsheere (1992: 234) défend que:

“...dans un monde que l'on traverse en un peu plus d'une journée d'avion, dans une société où la communication joue un rôle déterminant, la connaissance des langues étrangères est d'une utilité et souvent d'une nécessité évidente.”

Dans le cas de l'hôtellerie et du tourisme, nous pensons que les professionnels de ce secteur doivent apprendre des savoir-faire communicatifs. Ceux-ci ne doivent pas se limiter à la maîtrise de la compétence linguistique mais comprendre d'autres compétences telles que la compétence pragmatique et socioculturelle. De ce fait, nous prenons en considération les situations communicatives des professionnels une fois que les difficultés ont été identifiées auprès de ceux-ci. Ces difficultés ont été constatées lors de la réalisation en Angola de trois événements sportifs, notamment : la Coupe d'Afrique des Nations (CAN) de football (2010), l'Afro Basket (2010) et le championnat du monde de hockey en 2013. Ces événements ont constitué des occasions pendant lesquelles on a pu constater que les professionnels du secteur hôtelier et touristique avaient d'énormes entraves à interagir avec des joueurs de plusieurs sélections participantes ainsi qu'avec des touristes venant de divers pays francophones¹.

¹ C'était le constat du terrain dans certain nombre d'enseignants qui ont été détachés pour aider les professionnels de l'hôtellerie et du tourisme dans la communication.

Donc, en Angola, d'une part, le secteur de l'hôtellerie et du tourisme, de plus en plus croissant et florissant, se développe rapidement. D'autre part, les professionnels des établissements hôteliers et des sites touristiques éprouvent d'énormes difficultés à accueillir et à interagir avec des touristes français et francophones dans des situations réelles de communication, à savoir: accueil et renseignement aux clients ; réservation au téléphone ou par courriel ; proposition des menus et réponse aux commandes des clients; renseignement aux touristes sur le pays ou la région ainsi que la proposition de circuit touristique à un prestataire.

Dans ce contexte, doter les futurs professionnels de savoirs et de savoir-faire en français pour mieux interagir avec des clients français et francophones se résume dans le choix des activités d'apprentissage sur lesquelles reposeront les compétences à développer chez les apprenants, notamment les activités de réception et de production orales et écrites.

3. Cadre Théorique et conceptuel

Toute étude se situe dans un cadre théorique et conceptuel limité. Notre travail concerne le domaine du FOS. Pour essayer de le caractériser dans ce vaste domaine d'enseignement/apprentissage de langue, il nous a fallu revisiter un certain nombre de concepts qui nous paraissent pertinents pour cette étude. Dans un premier temps, nous tenterons de cerner des concepts et des notions de FOS, Français de Spécialité, Formation professionnelle, Compétence de communication, et Besoins.

Pour l'approche de notre thématique de recherche, nous avons préféré conserver l'appellation « Français de Spécialité » au lieu de langue de spécialité une fois que celle-ci nous renvoie à une notion très large si on tient compte du domaine dans lequel se réalise cette recherche scientifique.

D'après Carton (2008 :39), le *français scientifique et technique* et le *français de spécialité* s'appuyaient sur la théorie lexicale. Cela veut dire que l'enseignement/apprentissage du français se basait sur une liste de vocabulaire de la spécialité concernée (scientifique ou technique). Le *français instrumental* a eu comme objectif de permettre à des adultes étrangers d'accéder à la compréhension des textes écrits spécialisés de leur domaine professionnel.

À une époque où l'approche actionnelle oriente toute méthodologie d'enseignement/apprentissage des langues, un programme de formation ne pourra faire abstraction des notions comme besoins spécifiques, activité, tâche ou exercice, sans perdre de vue l'objectif principal du développement d'une compétence communicative en langue étrangère chez des professionnels de l'hôtellerie et du tourisme.

On entend par Français sur Objectifs Spécifiques, la langue qui n'est pas le but de la communication générale, mais qui a l'objectif de développer chez l'apprenant les compétences nécessaires pour communiquer dans une langue étrangère dans l'exercice de sa profession et de sa spécialité et être capable de travailler sur des documents spécialisés. Le FOS est un domaine très large. Par conséquent, il y a une diversité du public de FOS. Carras et al. (2007 :8), citant les travaux du « Niveau Seuil », soulignent une typologie de trois groupes:

(i) ceux qui voyagent à l'étranger pour des raisons professionnelles et qui sont amenés à avoir des échanges réguliers dans un pays ou dans un autre avec des partenaires d'autres langues ;

(ii) les étudiants ou stagiaires de longue durée qui viennent résider dans un pays étranger pour y poursuivre des études, des travaux, des recherches ;

(iii) les spécialistes ou professionnels ne quittant pas leur pays d'origine I.

À son tour, QOTB (2009 :48), place clairement trois catégories principales du public, à savoir :

— *-Des professionnels : il s'agit de professionnels qui veulent faire du FOS en vue de faire face en français aux situations dans leurs milieux du travail. Ce type des publics concerne tous les domaines professionnels : affaires, tourisme, médecine, droit, etc. ;*

-Des étudiants : ce sont souvent des étudiants non francophones qui veulent poursuivre leurs études en français dans leur domaine de spécialité. Ces étudiants peuvent s'inscrire dans une université francophone (française, canadienne, belge, etc.) ou dans une filière francophone dans leurs pays d'origine ;

-Des émigrés : Ce sont des étrangers qui viennent s'installer dans un pays francophone avec l'objectif de trouver un créneau professionnel qui leur permettra d'améliorer leur niveau de vie ou du moins d'avoir une rémunération supérieure à ce qu'ils pourraient attendre dans leur pays d'origine”.

Parmi les deux typologies présentées par Carras et Qotb, nous avons décidé de garder le groupe de spécialistes ou des professionnels qui ont besoin d'apprendre le français dans leur pays en vue de faire face en français aux situations dans leurs milieux du travail. Ces professionnels font également partie des élèves du système éducatif angolais.

La formation professionnelle est un processus d'instruction qui permet à un individu d'obtenir le savoir et les savoir-faire indispensables à l'exercice d'un métier ou d'une activité professionnelle. De cette définition, il ressort trois perspectives concernant la formation professionnelle comme le stipule le portail des politiques publiques de l'emploi¹ et de la formation professionnelle de la France (2012):

- les personnes sorties du système scolaire sans aucun diplôme, souhaitant acquérir une qualification dans un secteur donné et surtout dans le cadre d'un contrat de professionnalisation;

- les personnes expérimentées souhaitant faire valider les compétences acquises en vue d'une promotion sociale par l'obtention d'une qualification reconnue ;

- les personnes confrontées à un licenciement et souhaitant se reconverter.

Donc, notre recherche recouvre les trois perspectives puisque les écoles et centres de formation en Angola accueillent des candidats, les uns déjà engagés et les autres en recherche d'emploi. Dans notre pays, la formation professionnelle est contrôlée par l'Institut National de Formation Professionnelle, rattaché au Ministère de l'emploi et de la sécurité sociale dont le processus se réalise dans les écoles et centres de formation.

La formation professionnelle comprend la formation initiale et la formation continue. La formation initiale s'organise dans les écoles spécialisées et centres professionnels en vue de donner à des jeunes et à des adultes issus des écoles secondaires une formation professionnelle qualifiée, alors que la formation professionnelle continue comporte des modalités de sa mise en place qui vise à favoriser le développement des compétences et l'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle.

4. Méthodologie suivie

La démarche adoptée pour cette recherche exploratoire a visé, de manière empirique, à répertorier les difficultés des professionnels de l'hôtellerie et tourisme en activité en ce qui concerne la compétence de communication et la performance linguistique en FLE, ainsi que les besoins spécifiques des futurs professionnels dans les écoles et centres de formation hôtelière et touristique. Cette démarche vise aussi à analyser l'homogénéité ou

¹ http://www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels_ consulté le 8 novembre 2013

l'hétérogénéité du public cible par rapport à leurs caractéristiques sociales et multilingues à partir des instruments de recueil des données appliqués.

Notre recherche a débuté avec une question de départ : quel français enseigner aux professionnels de l'hôtellerie et tourisme afin d'accueillir et interagir avec des touristes français et francophones provenant de divers points géographiques ?

Pour mener à bien la présente recherche, nous avons établi les étapes suivantes: (i) identification du problème et formulation des questions de départ ; (ii) analyse des programmes de formation des Centres et/ou des Écoles de formation professionnelle; (iii) application des instruments de recueil des données aux : Directeurs des écoles et Centres de formation professionnelle, enseignants de FLE, professionnels en activité et futurs professionnels ; (iv) récolte, analyse et interprétation des résultats issus des instruments appliqués ; (v) conception du programme de formation en français.

Il est à signaler que dans la première étape de notre démarche, on a identifié les besoins liés au secteur professionnel et qui émanent du terrain. Ces besoins sont retenus par le biais de l'analyse des tâches et des activités que les professionnels et les futurs professionnels auront à accomplir.

5. Méthode de l'enquête

Après avoir présenté le domaine d'étude, il convient d'examiner la méthode de recueil de données utilisée dans ce travail. En fait, nous avons combiné plusieurs méthodes, à savoir l'analyse des documents, les entretiens et les questionnaires. Cependant, pour ce travail, on prend en considération les besoins des futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme, relativement à l'apprentissage du français: ils ont été amenés à répondre à un questionnaire ayant des questions fermées qui concernait leur profil linguistique et leurs besoins et attentes en français. Le questionnaire est divisé en six parties : la première partie comprend les informations préliminaires (âge, sexe, province d'origine et école ou centre de formation professionnelle). La deuxième partie est consacrée à l'apprentissage précédent du français langue étrangère et s'intéresse à savoir si le public cible a déjà étudié le français -si oui pendant combien de temps-, le type d'institution où ils ont appris le français. On leur a alors demandé de classer par ordre croissant d'importance les besoins d'apprentissage. Dans la troisième à et dernière partie (VI), on présente des questions qui visent à constater la maîtrise et la compétence orale et écrite des futurs professionnels.

6. Profil sociolinguistique du public-cible

Mangiante et Parpette (2004 :15) précisent que le FOS est marqué par la diversité de ses publics qui se divisent en trois grandes catégories. La première catégorie englobe ceux qui ont une demande personnelle très précise ou qui se plient à une demande précise émanant de leur employeur. Pour cette catégorie, le rapport entre la demande de formation et l'objectif professionnel s'impose de façon claire; La seconde catégorie est celle qui comprend ceux qui font le choix d'une formation offerte par un centre de formation sans projet précis mais en suivant une formation en français pour avoir une opportunité professionnelle. La troisième catégorie concerne des gens qui choisissent un cours figurant dans l'offre d'un centre de langue pour faire quelque chose de différent des cours précédemment suivis, ou simplement par goût pour le thème.

Ces catégories de publics peuvent donc être : (i) des professionnels qui exercent un métier. Ces professionnels suivent telle ou telle formation en FOS dans le but d'obtenir la

compétence de communication en français en lien étroit avec leur métier; (ii) des étudiants qui suivent la formation afin d'acquérir une compétence de communication liée aux métiers qu'ils devront exercer à la fin de leurs études.

Le présent travail a comme public celui qui se situe dans la première catégorie.

Donc, l'échantillon de notre enquête est constitué de 50 personnes dont 17 hommes et 33 femmes qui participent à la formation en hôtellerie et tourisme dans un centre de formation professionnelle de la province de Huila et qui proviennent de différentes provinces de l'Angola. Relativement à leur âge, nous constatons que la majorité sont des jeunes de 18 à 30 ans correspondant à 82, % tandis qu'un pourcentage de 12, % a de 31 à 40 ans et 6% ont plus de 40 ans. La plupart des jeunes en formation dans le centre fait état de la nécessité d'un premier emploi.

7. Analyse et interprétation des données

Les données présentées ici ne constituent pas de résultats achevés obtenus auprès de la population cible sélectionnée pour notre recherche. Il s'agit d'une analyse partielle des données de la totalité de l'échantillon prévu puisque la recherche est encore en cours. Dans ce travail, on a fait recours à l'analyse quantitative.

En analysant les données recueillies auprès des futurs professionnels d'un centre de formation hôtelière et touristique de Lubango (Huila), nous avons constaté les résultats ci-dessous. Par rapport à la question de savoir si les futurs professionnels ont déjà étudié la langue française, 90% a répondu affirmativement tandis que 8% ne l'a jamais appris et 2% n'a rien dit. Parmi ceux qui ont déjà appris le français, nous avons constaté que quelques-uns correspondant à 62% l'ont fait pendant 2 ans, 22% plus de 2 ans, 4% en six mois et 2% en un an. En ce qui concerne les institutions dans lesquelles ils ont appris la langue française, l'école secondaire du 1er cycle occupe la première place avec 60%, ensuite l'Alliance Française avec 18% et finalement, l'école secondaire avec 12%.

Relativement aux besoins d'apprentissage du français dans leur parcours de formation, les futurs professionnels de l'hôtellerie et tourisme du centre en question ont accordé des priorités comme suit : dans l'ordre croissant d'importance des besoins d'apprentissage, 2% trouvent *pas important* d'apprendre à mieux prononcer le français, 16% considèrent *assez important* d'apprendre à communiquer oralement et par écrit en français, 20% considèrent *important* l'apprentissage de la communication orale en français en situation professionnelle et 62,5% considèrent comme *très important* l'apprentissage du vocabulaire relatif au domaine professionnel.

En ce qui concerne la maîtrise et la compétence en langues, nous observons qu'à part le portugais comme langue officielle, notre public cible parle différentes langues maternelles d'origine bantoue. Les pourcentages ci-dessous reflètent la réalité du terrain:

a. Portugais : 38% parlent bien et 62% parlent très bien;

b. Langues d'origine bantoue : 60% en moyenne ne parlent pas de langues d'origine bantoue et 40% les parlent assez bien.

c. Français : 60% parlent assez bien, 28% parlent bien, 2% parlent très bien et 10% ne parlent pas le français.

d. Anglais : 46% parlent assez bien, 46% parlent bien et 8% ne parlent pas l'anglais.

Selon les résultats obtenus, les futurs professionnels montrent qu'un programme de formation en français s'avère nécessaire comme un atout pour compléter leur profil de formation professionnelle. Malgré leurs connaissances de base en français pour la plupart

des futurs professionnels, le besoin de l'apprentissage du français de l'hôtellerie et du tourisme surtout, l'apprentissage du vocabulaire relatif au domaine professionnel et la communication orale en français en situation professionnelle constituent un aspect indispensable dans l'interaction entre les agents des hôtels, des sites touristiques et les clients français et francophones.

D'une part, les résultats du questionnaire nous conduisent à une réflexion sur un enseignement du français basé sur l'acquisition par les futurs professionnels de la compétence de compréhension et d'expression orales et écrites ainsi que du vocabulaire appropriés dans le domaine de l'hôtellerie et du tourisme. D'autre part, ces résultats nous amènent à une réflexion sur la nécessité d'introduire dans le programme de formation en français des activités qui visent non seulement à développer la compétence linguistique mais aussi la compétence socioculturelle. Dans cette perspective, les compétences à développer chez les futurs professionnels concernent le domaine particulier et des tâches professionnelles à savoir, par exemple, permettre à un réceptionniste d'accueillir un client et de le renseigner sur les conditions d'hébergement et d'effectuer une réservation au téléphone ou par courriel et finalement permettre à un agent touristique d'accueillir et de renseigner les touristes sur le pays ou la région qu'ils visitent.

La coexistence de plusieurs ethnies et par conséquent des diverses cultures dans le même espace géographique est une caractéristique propre des pays africains. Cette caractéristique joue un rôle très important dans la formation d'une représentation ou stéréotype de l'autre. Dans le cas de notre recherche, l'autre est le client français et francophone avec ses stéréotypes et son profil social. L'apprentissage du français de l'hôtellerie et du tourisme permet aux futurs professionnels de connaître la culture de leurs interlocuteurs et de ce fait, la prise de conscience interculturelle. Cela constitue un aspect déclencheur d'une bonne interaction entre les interlocuteurs dans le contexte professionnel en question. En somme, la formation en français des futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme dans le contexte angolais leur permet d'appréhender de manière interculturelle le monde professionnel de l'hôtellerie et du tourisme en Angola. Il s'agit de développer et d'acquérir les savoir-faire et les outils linguistiques afin de comprendre et interagir efficacement en milieu professionnel dans le but de favoriser une compétence communicative réussite et autonome.

8. Résultats attendus

À l'issue de cette recherche, nous espérons mettre en place les documents suivants :

-un programme de formation en français précisant : *Le public ; les objectifs de la formation ; les tâches professionnelles ; les situations de communications (orales et écrites) ; les compétences ; les outils à utiliser ; le rythme des cours ; le volume horaire ; les activités d'apprentissage; les modalités d'évaluation et les interlocuteurs;*

-des grilles pré-pédagogiques qui proposent une analyse discursive, sociolinguistique et typographique textuelle d'un document à exploiter dans un cours de français ;

-des grilles pédagogiques comportant les éléments comme le public visé, la durée, les compétences visées, les contenus, les activités et les matériels.

9. Conclusion

Le programme de formation en français destiné aux professionnels de l'hôtellerie et du tourisme est né dans le souci d'adapter l'apprentissage du français langue étrangère en Angola à un public qui a besoin d'acquérir des compétences en français afin de faire face aux situations de communication dans lesquelles ils éprouvent d'énormes difficultés à accueillir et à interagir avec des touristes français et francophones. Le public bien identifié et ayant des objectifs et des besoins langagiers précis ont constitué le point de départ de notre étude.

Le but de formation en français de l'hôtellerie et du tourisme dans le contexte angolais n'est pas l'apprentissage ou la maîtrise de la langue en soi, mais, le plus important, c'est l'accès à des savoir-faire langagiers et à des savoir-être liés à des situations de communication selon les tâches professionnelles de chaque domaine. En se plaçant dans le domaine du FOS, nous avons respecté les spécificités du public-cible et pris en considération les aspects suivants :

-la nécessité d'acquérir les compétences de communication en fonction des besoins langagiers précis ;

-les métiers liés aux futurs professionnels : l'hôtellerie et le tourisme.

Bibliographie

- Bajard, M.-H. et al., 2008, *Lexique, hôtellerie, restauration*, Paris, Foucher.
- Beacco, J-C et Lehmann, D., 1990, *Publics spécifiques et Communication spécialisée*, Paris, Hachette.
- Beefun, H., 1996, *Interaction et négociation en classe de français langue Etrangère*, Paris.
- Carras, C. et al., 2007, *Le Français sur Objectifs Spécifiques et la classe de langue*, Paris, Clé international.
- Challe, O., 2002, *Enseigner le français de spécialité*, Paris, Ed. Economica.
- Conseil de l'Europe, 2001, *Cadre européen commun de référence pour les langues*, Didier.
- Germain, C., 1993, *Évolution de l'enseignement des langues: 5000 ans d'histoire*, Paris, Clé international.
- Hult, F.M., 2008, The History and Development of Educational Linguistics, in B. Spolsky e F.M. Hult, (eds.), *The Handbook of Educational Linguistics*.
- Kramsch, C., 2009, *The multilingual subject*. Oxford: Oxford Uprey.
- Mangiante, J-M et Parpette, C., 2004, *Le Français sur Objectifs Spécifiques : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours* ; Paris, Hachette Livre.
- Mangiante, J-M et Parpette, C., 2011, *Le Français sur Objectifs Universitaires* ; Paris, PUG.
- Mourlhon-Dallies, F., 2008, *Enseigner le français à des fins professionnelles*, Paris, Didier.
- Nation, I.S.P., 2001, *Learning vocabulary in another language*, Cambridge University.
- Perrichon, E., 2008, *Agir d'usage et agir d'apprentissage en didactique des langues-cultures étrangères, enjeux conceptuels, évolution historique et construction d'une nouvelle perspective actionnelle*, Saint-Etienne, CELEC-CEDICLEC.
- Qotb, H., 2009, *Vers une didactique du français sur Objectifs Spécifiques médié par Internet*, Paris, Publibook.
- Robert, J-P., 2008, *Dictionnaire pratique de didactique du FLE*, Paris, Éditions Ophrys.
- Robert, P., 2013, *Le Petit Robert, Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*, Paris, Le Robert.
- Thyriion, F. et Binon, J., 2007, « Le français sur objectifs spécifiques », in *Le langage et l'homme*, XXXXII.1.

Sitographie

- http://fr.wikipedia.org/wiki/Formation_professionnelle, consulté le 8 novembre 2013.
- <http://www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels>, consulté le 8 novembre 2013.

