



**HAL**  
open science

# Analyse systémique des cours de Français sur Objectifs Spécifiques à l'Alliance française de Terre de feu (Argentine)

Chloé Favrat

► **To cite this version:**

Chloé Favrat. Analyse systémique des cours de Français sur Objectifs Spécifiques à l'Alliance française de Terre de feu (Argentine). Linguistique. 2011. dumas-00670467

**HAL Id: dumas-00670467**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00670467>**

Submitted on 15 Feb 2012

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



# Analyse systémique des cours de Français sur Objectifs Spécifiques à l'Alliance française de Terre de feu (Argentine)

**Nom : FAVRAT**  
**Prénom : Chloé**

UFR Sciences du langage

---

Mémoire de master 2 professionnel - 60 crédits – Mention : sciences du langage

Spécialité ou Parcours : FLE

Sous la direction de Catherine CARRAS

Année universitaire 2010- 2011

# Table des matières

Remerciements .....	4
Introduction.....	5
I. Contexte de stage.....	7
1 Le contexte géographique.....	7
1.1. Un survol de l'Argentine. ....	7
1 2. Visite en Terre de Feu. ....	8
2. L'établissement d'accueil .....	9
2.1 L'Alliance française, une institution originale.....	9
2.2 L'Alliance Française en Argentine.....	10
2.3 L'Alliance française de la Terre de Feu : le terrain de stage.....	11
3. Mon travail de stagiaire .....	13
3.1. La commande initiale.....	13
3.2. Le travail sur place .....	14
3.2.1 Les projets culturels .....	14
3.2.2 Le travail de professeur.....	17
II. La mise en place d'une formation FOS : enjeux et contraintes. ....	25
1 La conception d'un cours de FOS.....	26
1.1. Un ensemble de contraintes.....	26
1.2. Les différentes étapes de l'élaboration d'un programme de FOS.....	31
2 L'analyse systémique : un outil d'analyse indispensable.....	37
2.1. Définition et principes. ....	37
2.2. Techniques et outils d'analyse du système .....	40
III. La place du FOS du tourisme et de la restauration à l'Alliance Française de Terre de Feu.44	
1 . Le tourisme en Terre de Feu.....	44

2	L'offre de formation en FOS.....	47
2.1.	Une offre de formation à distance.....	47
2.2.	Une offre de cours en présentiel. ....	49
3	La réalité du terrain. ....	51
3.1.	Le public. ....	51
3.2.	Les conditions matérielles. ....	54
3.3.	La méthode de travail. ....	54
3.4.	Les certifications. ....	57
	Conclusion .....	59
	Bibliographie .....	62
	Sitographie .....	64
	Liste des abréviations.....	65
	Annexes .....	66
	Liste des annexes.....	67

## Remerciements

Ce mémoire n'aurait jamais vu le jour sans la contribution de nombreuses personnes.

Tout d'abord, je tiens à remercier ma directrice de mémoire, Madame Catherine Carras pour sa disponibilité, ses conseils et son aide lors de l'élaboration de mon travail.

Puis Monsieur Stéphane Cuisiniez; directeur de l'Alliance Française de Terre de Feu ; pour m'avoir offert l'opportunité de travailler avec lui et son équipe et pour m'avoir fait confiance dans tout au long de mon stage.

Je remercie également toute l'équipe de l'Alliance Française, Teresa Criniti ; présidente de l'association ; Cristina ; secrétaire de l'Alliance; et Coralie Roberteau, amie et collègue de travail, pour ses nombreux conseils et son soutien.

Je tiens également à adresser mes sincères remerciements à la famille Urruty pour m'avoir accueilli au sein de leur famille pour toute la durée de mon stage et pour avoir rendu mon séjour agréable.

Enfin, je tiens à remercier ma famille et mes amis, pour m'avoir soutenue dans mes choix tout au long de ces années.

Merci à tous et à toutes.

## Introduction

Dans le cadre de la deuxième année de master de français langue étrangère (FLE) à orientation professionnelle, chaque étudiant doit faire un stage. Ce dernier, d'une durée minimale de quatre mois, s'effectue au cours du second semestre et peut être réalisé en France ou à l'étranger.

Lorsque j'ai entrepris cette formation en FLE il y a deux ans, j'envisageais d'effectuer mon stage de fin d'études en Grèce (pays où j'ai vécu pendant une année et que j'apprécie particulièrement). Après réflexion et étant donné les difficultés de trouver un stage satisfaisant tant sur le plan du travail, de la collaboration que des exigences du Master, j'ai élargi mes recherches dans différents pays. La recherche de cette formation s'est avérée être une entreprise longue et difficile. Malgré des recherches entreprises dès le mois d'octobre, ce n'est qu'à la mi-janvier que j'ai enfin obtenu une réponse positive correspondant à certains critères de recherches. Je recherchais un stage me permettant d'être « actrice » de ma formation et non pas seulement « spectatrice ». Dans une formation à orientation professionnelle, il me semble indispensable de pouvoir donner des cours afin d'acquérir un peu d'expérience avant d'entrer définitivement dans le monde professionnel. C'est dans cette optique que j'ai entrepris mes recherches.

Finalement, c'est en Argentine, dans la ville d'Ushuaïa et à l'Alliance Française de la province de Terre de Feu, que je suis partie faire mon stage de Master 2.

Le directeur de l'établissement m'a offert la possibilité de donner des cours de français général, mais également des cours de Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) du tourisme.

Toute l'économie de la ville est orientée vers le tourisme (univers riche et complexe de par la variété des professions mais également de la variété des types de tourisme). De plus, Ushuaïa est depuis quelques années une destination très prisée des touristes francophones. Ce sont les touristes les plus nombreux après les touristes anglophones.

C'est pour l'ensemble de ces raisons qu'un travail de recherche sur les besoins d'un enseignement du français à destination des professionnels du tourisme dans cette province prend tout son sens.

Je me suis posée de nombreuses questions sur ce sujet avant mon départ, lors du stage ainsi qu'au cours de l'élaboration de ce travail.

Quel type de cours peut être mis en place dans cette province à la situation économique particulière ? Quel genre de public s'inscrit à ces cours spécifiques ? Pour quelles raisons ? Comment développer l'offre déjà existante et la rendre plus « performante » ?

L'ensemble de ces questions trouvera des réponses à travers l'analyse systémique qui va être entreprise dans les pages suivantes.

Le présent travail est divisé en trois parties.

La première partie propose une vue d'ensemble du terrain de stage. Le contexte géographique ainsi que le contexte institutionnel vont y être présentés. Le travail du stagiaire effectué au cours de ces quatre mois de formation va également être développé dans cette partie.

La seconde partie, plus théorique, présente les enjeux et les contraintes de la mise en place d'une formation de français sur objectifs spécifiques. Les différentes étapes de la mise en place d'un cours de FOS ainsi que la notion d'analyse systémique vont y être traitées.

Enfin, la troisième partie, concerne les cours de FOS proposés par l'Alliance Française de Terre de Feu. Dans cette partie, un point sur le tourisme dans la province de Terre de Feu sera fait ainsi qu'une analyse systémique de l'offre afin de mettre en évidence les problèmes et les éventuelles solutions pour que l'offre puisse correspondre au mieux à la demande.

## I. Contexte de stage

Avant d'aborder plus en détails l'univers du FOS (Français sur Objectifs Spécifiques) et plus particulièrement le FOS du tourisme dans une seconde partie, je vais commencer par présenter le terrain de stage (le contexte géographique et institutionnel, les acteurs, le type de public, etc.) mais aussi le travail que j'ai pu effectuer lors de mes quatre mois de formation.

### 1 Le contexte géographique

Après avoir envoyé de nombreuses candidatures dans différents établissements (Alliances Françaises et Instituts Français), c'est en Argentine, et plus précisément dans la province de Terre de Feu, dans la ville d'Ushuaïa que j'ai posé mes valises pour quelques mois.

Les quelques lignes qui suivent présentent brièvement le pays et la ville qui m'ont accueillie. Cela permettra de mieux cerner le contexte géographique dans lequel j'ai évolué tout au long de mon stage.

#### 1.1. Un survol de l'Argentine.

L'Argentine, connue aussi sous le nom de la République argentine (en espagnol Republica Argentina), est un pays d'Amérique du sud qui est bordé par l'océan Atlantique à l'Est et au Sud et qui partage ses frontières avec le Chili à l'Ouest, la Bolivie au Nord-Ouest, le Paraguay au Nord et le Brésil et l'Uruguay au Nord- Est (Annexe 1).

Pays indépendant depuis 1816, l'Argentine est une république fédérale organisée en vingt-trois provinces (ayant chacune un gouverneur ainsi qu'une constitution et un drapeau). La langue officielle du pays est l'espagnol (un peu différent, sur le plan de la prononciation et du vocabulaire, de l'espagnol d'Espagne) et la monnaie nationale est le peso. Pour information, 1 peso est égale à 5 euros. L'Argentine possède une histoire riche et mouvementée, un patrimoine artistique et culturel important ainsi que de nombreux symboles nationaux (un drapeau, une plante appelée le ceibo, un oiseau, une pierre connue

sous le nom de la Rhodocherosite, le tango, etc.). C'est aussi un des pays d'Amérique latine où la culture européenne est la plus affirmée.

## 1 2. Visite en Terre de Feu.

Ushuaïa est un nom familier pour beaucoup de francophones. Mais lorsqu'il s'agit de situer ce lieu mythique sur une carte, c'est une autre histoire.

Ushuaia est connue pour être la ville la plus australe du monde. C'est là où « on touche le bout du monde ». C'est aussi la capitale de la Terre de Feu (Tierra del Fuego), la province la plus méridionale mais aussi l'unique province insulaire d'Argentine (annexe 2).

Le nom de la ville vient de la langue indigène yagan (ou yamana) : *ush* qui signifie *au fond* et *waia* qui signifie *baie ou crique*. L'île a une superficie d'environ 9390 km<sup>2</sup> et les insulaires sont appelés les fuégiens.

De nombreuses expéditions scientifiques et missions qui essayèrent d'évangéliser les différents groupes indigènes de l'île, ont jalonné l'histoire de l'île, de la ville et de ses habitants. Parmi ces missions, nous pouvons citer celle de Thomas Bridges.

Ce pasteur anglican dirigea une mission qui s'installa dans les environs du Canal Beagle en 1869, formant ainsi un premier établissement tout proche de la future ville. Il la quitta en 1887 pour s'établir à Haberton où il créa la première « estancia » (sorte de ferme) de Terre de Feu.

A la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle et au début du XX<sup>ème</sup> siècle, le territoire de Terre de Feu est considéré comme un endroit stratégique pour la navigation car le détroit de Magellan est un passage très important pour passer d'un océan à un autre. De ce fait, plusieurs puissances étrangères ont commencé à s'intéresser de près à la région. Pour ces raisons, le gouvernement central de Buenos Aires éprouva le besoin d'établir une ville dans ce territoire si éloigné. C'est ainsi qu'Ushuaia fut fondée le 12 octobre 1884 sur les bords du Canal Beagle. Durant la plus grande partie de la première moitié du XX<sup>ème</sup> siècle, la ville se développa autour d'une prison pour des criminels très dangereux. Les premiers bagnards arrivèrent dans la baie à bord du bateau « *1<sup>er</sup> de Mayo* » en janvier 1896. Les bagnes britanniques d'Australie et les bagnes français de Nouvelle- Calédonie ont servi d'exemples au gouvernement argentin pour créer cet établissement pénitentiaire. Les prisonniers

deviennent ainsi des colons et leurs principales activités sont de couper du bois sur les terrains environnant la prison et de construire la ville.

Longtemps considéré comme un petit village éloigné de tout, Ushuaia a connu ces dernières années un développement vertigineux. Après avoir connu un développement industriel important (aujourd'hui presque paralysé), l'activité économique principale de l'île est désormais le tourisme. En effet, en l'espace de trente ans, sa population a été multipliée par cinq. Aujourd'hui, la ville compte 65 000 habitants dont 30 000 jeunes de moins de vingt ans. Cette croissance est la conséquence de l'afflux constant de touristes provenant du monde entier ce qui explique, en partie, la demande croissante en cours de langue.

La situation géographique particulière de la ville en fait une destination originale de voyage. Située aux bords du Canal Beagle, aux pieds des monts Martial et Olivia et à seulement 1000 km de l'Antarctique, la ville bénéficie d'un cadre naturel exceptionnel. Elle est ainsi considérée comme l'un des centres de l'activité polaire, scientifique et touristique.

## 2. L'établissement d'accueil

### 2.1 L'Alliance française, une institution originale.

L'établissement dans lequel j'ai effectué mon stage est une Alliance Française (souvent abrégée de cette façon: AF). C'est la première fois que je travaille dans ce genre d'établissement. Quelles sont les caractéristiques de ce type d'établissement? Quels sont les buts de ces associations?

Une Alliance Française est une association civile à but non lucratif, autonome et qui est autofinancée par les recettes venant des cours dispensés dans ses locaux.

La première Alliance Française fut fondée à Paris le 21 juillet 1883 à l'initiative de Paul Cambon, diplomate français et chef de cabinet de Jules Ferry à cette époque.

Avec les années, elle s'est développée en un réseau mondial qui aujourd'hui compte près de 1040 associations dans 136 pays. L'Alliance française est une organisation française de droit privé reconnue d'utilité publique et dont la mission est la promotion de la langue et de la culture françaises à l'étranger. À ce titre, elle contribue à l'enseignement de la langue française comme langue étrangère et délivre des diplômes spécifiques ou ceux définis par le

ministère français de l'Éducation nationale (le DELF et le DALF). Chaque association portant le nom d'Alliance Française se doit de respecter l'éthique de l'Alliance Française de Paris.

Les missions de l'Alliance Française sont nombreuses.

Tout d'abord, elle doit proposer un ensemble de cours de français adapté à tous les types de publics et donner un accès à la culture française.

Puis elle a pour but d'établir, de maintenir et de renforcer les liens culturels pour faciliter la compréhension, les échanges et l'amitié entre la France et les pays où se sont créés ces associations. Elle est ouverte sur deux cultures, deux langues, deux civilisations afin de promouvoir une meilleure connaissance mutuelle des cultures dans un esprit d'ouverture et d'amitié. La finalité de cette association est de favoriser la rencontre entre individus de cultures différentes afin de créer des relations durables qui peuvent se poursuivre en dehors des activités organisées par l'Alliance. De plus, les activités culturelles (semaine du cinéma français, conférence, expositions, soirées culinaires, etc.) qu'elle organise ne sont pas réservées à ses seuls membres.

## 2.2 L'Alliance Française en Argentine.

Le réseau argentin des Alliances Française est un des réseaux les plus anciens mais aussi le plus étendu du monde avec 84 associations (soit environ 16 000 apprenants) réparties sur l'ensemble du pays.

L'Alliance Française de Buenos Aires (capitale fédérale du pays) a été fondée en 1893 par le docteur François Simon et un groupe d'hommes d'affaires et de personnalités françaises et argentines. Ensemble, ils forment le premier comité de l'Alliance Française. C'est ce même comité qui a élu le 12 juin 1893 Monsieur Alexis Peyret comme premier président de cette nouvelle Alliance Française. Dès lors, la présence française n'a cessé de se développer sur l'ensemble du territoire et le réseau des Alliances Françaises du pays de s'étendre.

La délégation générale des alliances françaises se trouve à Buenos Aires. Elle a pour mission d'assurer la coordination administrative, culturelle et pédagogique entre les différentes Alliances du pays avec la collaboration de quatre délégations régionales (Mendoza, Cordoba, Bahia Blanca et Rosario). Afin de mener à bien ses différentes missions d'enseignement et de diffusion culturelle, l'ensemble du réseau des Alliances Françaises

d'Argentine travaille en collaboration avec des institutions argentines publiques et privées, avec l'ambassade de France et tous les francophiles. C'est un acteur de la vie argentine, socialement responsable tant sur le plan éducatif que culturel.

L'alliance française de Buenos Aires a créé un espace francophone en ligne. Cet espace, mis à la disposition des professeurs de français d'Argentine et des autres pays d'Amérique Latine, permet d'échanger idées et expériences.

### 2.3 L'Alliance française de la Terre de Feu : le terrain de stage.

Les premiers cours de français ont fait leur apparition en Terre de Feu en 1969 grâce à une religieuse française installée à Ushuaïa.

Créée en décembre 2003, l'Alliance Française de Terre de Feu (AFDTF) est un établissement modeste. Jusqu'alors, l'association ne disposait pas de locaux fixes. Mais en 2004, grâce au dynamisme des membres du comité, une maison ancienne du centre-ville a été restaurée. Les nouveaux locaux ont été ouverts au public en septembre 2004. La maison est alors baptisée « *La Romanche* » ; nom du bateau de la mission scientifique française du Cap Horn commandée par Louis Martial, qui s'est déroulée en 1882- 1883. Mais le loyer est devenu trop cher et l'association a déménagé en 2006 dans des locaux qu'elle occupe encore aujourd'hui. Les locaux actuels sont situés dans une maison sur deux étages, à 500 mètres du centre-ville. Une grande salle d'accueil où se trouvent le secrétariat et la bibliothèque, trois salles de classe (la plus grande pouvant accueillir environ douze élèves), des sanitaires, un bureau et une cuisine composent le bâtiment (annexe 3).

L'alliance est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 17h à 21h.

Elle compte actuellement 120 à 150 élèves, principalement des adultes.

Une petite équipe pédagogique composée de professeurs français et argentins travaille dans cet établissement: un directeur et trois professeurs. Une secrétaire, salariée de l'association, s'occupe de la partie administrative.

L'Alliance n'a pas recours à des financements extérieurs à l'exception de quelques aides de la part de la délégation générale des Alliances Françaises en Argentine pour le matériel pédagogique. L'association est exclusivement financée par les élèves qui payent leurs cours, mais elle est à la recherche de nouveaux partenaires afin de pouvoir financer et développer de futures actions de plus grande ampleur.

L'Alliance Française de Terre de Feu est une association civile à but non lucratif gérée par un comité de bénévoles argentins passionnés par la langue et la culture françaises. Les buts de l'association sont de promouvoir la diffusion de la langue et de la culture française au sein de la population de la province de Terre de Feu.

La vie associative s'organise autour de deux grands pôles d'activités : un ensemble de cours de langue française et l'organisation de manifestations culturelles diverses.

Tout d'abord, l'Alliance propose des cours de français pour enfants (en cours de développement depuis cette année), pour adolescents et adultes, des cours intensifs de Français sur Objectifs Spécifiques du tourisme et de l'hôtellerie, des cours de conversation pour les niveaux avancés, des cours de préparations spéciales pour les niveaux C1 et C2 ainsi que des cours particuliers.

Les cours d'enseignement général de français sont organisés sur une progression semestrielle. Deux modules de cours sont proposés aux élèves. Le premier module a lieu de mars à juillet et le second module d'août à novembre. Les élèves ont cours deux fois par semaine. Les adultes ont des cours de 1h30, les adolescents des cours de 1h15 et les enfants des cours d'1h. A la fin de chaque semestre, les élèves sont soumis à un examen ; interne à l'établissement ; afin de pouvoir évaluer leurs acquisitions.

L'Alliance est également un centre officiel de passation des certifications DELF- DALF A1, A2, B1, B2, C1, C2. De plus, deux établissements scolaires de la ville (le collège national « el Colegio Nacional » d'Ushuaïa et le « colegio Monsenor Aleman ») sont affiliés à l'Alliance Française de Terre de Feu. Cette dernière supervise les contenus pédagogiques ainsi que la progression de l'enseignement du français dans ces deux collèges.

Quand aux évènements culturels, ils sont nombreux et variés: semaine du cinéma français, soirée fondue au chocolat, expositions diverses, participation à la semaine de la science, marathon de la création, etc.

Les méthodes utilisées dans l'établissement sont les suivantes : pour les enfants, l'enseignante en charge des cours utilise le manuel *Alex et Zoé et compagnie* publié aux éditions CLE International. Pour les adolescents, l'enseignante en charge des cours utilise le manuel *Le Kiosque*, publié aux éditions Hachette FLE. Pour les adultes, c'est la méthode *Tout*

*va bien 1, 2, 3, 4* publiée aux éditions Didier qui est utilisée. Enfin, pour les cours de FOS du tourisme, les enseignants utilisent un manuel propre à l'Alliance.

Depuis trois ans, une bibliothèque a été mise en place grâce aux dons des touristes de passage. Des cds, des dvds, des livres, des bandes dessinées et des magazines en français sont proposés aux membres de l'association.

Le début de l'année 2010 a apporté son lot de nouveautés au sein de l'établissement. En effet, depuis le mois de Mai une succursale de l'Alliance Française de Terre de Feu a ouvert ses portes dans la ville de Rio Grande.

Pour information, Rio Grande est la deuxième ville de l'île. Elle se trouve à 230 kilomètres d'Ushuaïa. Cela faisait déjà pas mal de temps qu'une ouverture d'une Alliance dans cette ville était demandée par les habitants. A ce jour, un seul professeur travaille dans cet autre établissement. Pour le moment il n'y a que des cours pour débutants, mais un développement des cours pour d'autres niveaux est envisagé.

L'Autre nouveauté de cette année est l'apparition d'un nouveau matériel pédagogique : le Tableau Blanc Interactif (TBI). L'Alliance française de Terre de Feu fait partie d'une des dix alliances du pays à avoir l'opportunité de tester ce nouveau dispositif pédagogique.

### 3. Mon travail de stagiaire

#### 3.1. La commande initiale

J'ai effectué un stage d'une durée de quatre mois. Le stage a débuté le 15 mars et s'est terminé le 16 juillet. Cette période de travail correspond au premier « semestre » de cours de langue proposé par l'Alliance Française.

En tant que professeur- stagiaire, ma mission était de m'impliquer dans les activités pédagogiques et culturelles de l'établissement.

La commande initiale prévoyait, pour le stagiaire, un temps de présence dans l'institution d'une vingtaine d'heure par semaine dont quinze heures de cours de français général à un public argentin varié (enfants, adolescents, adultes). Le stagiaire devait

également participer aux réunions pédagogiques hebdomadaires, à l'élaboration de programmes pédagogiques, à la préparation des examens ainsi qu'aux différentes manifestations culturelles organisées par l'Alliance.

### 3.2. Le travail sur place.

Une fois sur place, la commande initiale a très peu changé.

J'ai donc eu l'opportunité de pouvoir participer à différents projets pédagogiques et culturels.

Dans un premier temps, je vais décrire les manifestations culturelles auxquelles j'ai pu participer puis dans un second temps, je parlerais de mon travail en tant que professeur-stagiaire.

#### 3.2.1 Les projets culturels

Les manifestations culturelles peuvent se présenter de différentes manières.

Il y a ce que nous pouvons appeler les « petites manifestations » ; comme les soirées de fin de « semestre » ; qui ne nécessitent pas une grande organisation ; les projets culturels plus importants, nécessitant une organisation plus importante et enfin, les projets pouvant se développer sur une longue période.

J'ai eu l'occasion de participer à ces différents genres de projets. Je vais donc les énumérer les uns après les autres.

Dans la catégorie des petits projets culturels, nous pouvons citer la soirée de la fondue au chocolat. Cette soirée a lieu tous les ans, à la fin du premier « semestre ». Les apprenants et les professeurs se retrouvent autour d'une table gourmande pour fêter le début des vacances d'hiver. Cela permet aux apprenants de faire connaissance entre eux mais aussi de partager un moment agréable avec l'ensemble des membres de l'association.

Ensuite, la seconde manifestation culturelle à laquelle j'ai participé est le Marathon de la création.

Cet évènement culturel trouve son inspiration dans « *les vingt- quatre heures de l'écriture* ». C'est une manifestation culturelle qui a été créée il y a sept ans par Francis Yaiche et qui a lieu au mois de janvier.

Le marathon de la création a été créé il y a quatre ans. Le principe de participation est simple. Chaque alliance a la possibilité d'ouvrir ses portes pour une durée minimum de six heures ou une période maximale de vingt-quatre heures. Les établissements offrent alors pour quelques heures un espace de création artistique libre où toutes les formes de l'art se côtoient. A l'occasion du bicentenaire de la révolution, le thème de cette année était l'amitié franco-argentine. Une trentaine d'alliances du pays ont participé, simultanément, à cet évènement. Lors de ces vingt- quatre heures de création, il est possible de communiquer en temps réel entre toutes les alliances par l'intermédiaire de blogs. Le marathon de la création 2010 s'est tenu dans les locaux de l'Alliance et a ouvert ses portes pour une durée de vingt-quatre heures.

Pendant ces quelques heures de création artistique, le personnel de l'Alliance doit s'assurer du bon déroulement de l'évènement et accueillir l'ensemble des participants.

Le dernier projet culturel auquel j'ai participé est celui du développement de la bibliothèque et de la médiathèque.

La bibliothèque- médiathèque de l'Alliance Française de Terre de Feu est très modeste et a été créée il y a trois ans (annexe 3). Elle fonctionne sur le principe du don. Grâce à ce système, la bibliothèque possède un fond documentaire important, mais assez ancien, parfois un peu dépassé et peu attractif. Développer ce projet est intéressant mais difficile car l'établissement manque de place pour exposer les nombreux ouvrages qu'elle possède.

Dans ce projet, mon travail était d'inventorier les compacts disques (Cd), les dvds mais aussi de trier les livres, les inventorier, les étiqueter et les ranger dans la bibliothèque en fonction de la place disponible. Le but de ce travail était d'essayer de rendre le fond bibliothèque plus récent et plus attractif en proposant de nouveaux ouvrages aux apprenants.

Les livres écartés du fond bibliothèque n'ont pas été jetés. Dans cette partie du monde, il n'est pas facile de se procurer des livres en français (cela revient bien souvent trop cher). C'est pour cette raison que certains documents vont être proposés à la bibliothèque

municipale d'Ushuaïa, d'autres vont être destinés à la succursale de l'Alliance à Rio Grande et les livres qui restent vont être donnés aux apprenants ou destinés à être échangés avec les touristes de passage.

Au fur et à mesure de l'avancée du travail, de nouvelles idées pour rendre la bibliothèque plus attrayante sont apparues.

Tout d'abord, l'idée de mettre en place un rayon de livres de lecture en français facile afin d'inciter les élèves à lire. En effet, il y a de nombreux ouvrages sur les rayonnages, mais ce sont bien souvent des romans difficiles d'accès car trop complexes ou trop volumineux. Les ouvrages les plus abordables, à mon avis, dès les niveaux débutants sont les livres pour enfants. Mais il est difficile de convaincre les adultes d'emprunter ce type de document. Les différentes maisons d'éditions spécialisées dans le domaine du français langue étrangère proposent une grande variété de livres très attractifs et adaptée aux différents niveaux de langue française mais également aux différents publics (enfants, adolescents et adultes). Les éditions proposent des histoires originales ou des adaptations de classiques de la littérature française (*Madame Bovary* de Gustave Flaubert ; *La bête humaine* d'Emile Zola ; les aventures de *Maigret* de Georges Simenon ; et bien d'autres auteurs). Généralement, chaque ouvrage propose un texte simplifié, un lexique « choisi » afin de faciliter la compréhension et un ensemble d'activités pédagogiques. Les collections sont toutes intéressantes et sont accessibles à des prix abordables, mais parmi celles que je trouve attrayantes, il y a la collection *Mise en scène*, publiée aux éditions CLE International ainsi que la collection *Atelier de lecture*, disponible aux éditions Didier.

Afin de « dynamiser » la bibliothèque, une autre suggestion est venue alimenter nos réflexions. Je pense qu'il serait intéressant de mettre en lien (lorsque cela est possible) les livres et les dvds disponibles. De nombreux films sont des adaptations de romans et généralement emprunter un support vidéo ce fait plus facilement que l'emprunt d'un support papier. En effet, regarder le film (avec des sous-titres ou sans) avant de lire le livre peut faciliter la compréhension des textes plus tard et supprimer en partie l'appréhension de la lecture d'un livre en langue étrangère. Montrer aux élèves que les deux supports sont disponibles pour un même thème, peut peu être les amener à s'intéresser au livre.

J'ai beaucoup aimé travailler sur ce projet. En effet, tout ce qui touche de près ou de loin l'univers des livres me passionne. J'ai déjà eu l'occasion de travailler dans des

bibliothèques (un relais lecture de village dans lequel il m'arrive de m'occuper de l'enregistrement des prêts des lecteurs et la bibliothèque droit-lettre de Grenoble, dans laquelle j'étais chargée des retours des documents et du rangement de ces documents).

Le fonctionnement d'un tel lieu ne m'était donc pas inconnu.

Pour en revenir à la bibliothèque de l'Alliance Française de Terre de Feu, il est prévu que je fasse parvenir, dans les prochaines semaines, des livres de lecture pour le rayon FLE et des dictionnaires.

### 3.2.2 Le travail de professeur

Comme je l'ai précisé précédemment, une fois sur place, j'ai participé à divers projets culturels mais également à quelques réunions pédagogiques et j'ai aussi donné des cours de français à des classes de niveaux différents.

Je suis intervenue dans une classe de français au collège national. Les élèves m'ont posé une série de questions sur mes goûts, sur la France et les français. Je devais simplement y répondre avec un vocabulaire simple.

#### Effectifs de l'Alliance Française et emploi du temps du stagiaire :

Tout d'abord, un petit point sur les réunions pédagogiques.

Ces séances de travail sont des moments importants dans une équipe car cela permet de discuter des problèmes rencontrés, des solutions envisagées pour les régler, des choses à modifier, de partager des connaissances, de mettre au point certains projets, etc. Par exemple, lors de la dernière réunion pédagogique, un bilan semestriel a été fait afin de mettre au point les examens. Ce sont des moments d'échanges, entre collègues, que j'ai beaucoup appréciés.

Puis quelques mots sur les effectifs et les classes.

120 à 150 élèves, répartis dans une vingtaine de classes, sont inscrits dans l'établissement.

Pour la rentrée 2010, il y avait six classes de niveau A1, trois classes de niveau A2, deux classes de niveau B1, deux classes de niveau B2, une classe de niveau C1, deux classes d'adolescents, une classe d'enfants et deux classes de Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) du tourisme.

Le tableau ci-dessous présente mon emploi du temps de la semaine

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
8h30- 10h	2 A		2 A		
10h30- 12h	1 F		1 F	Réunion pédagogique	
13h30- 15h	Tourisme		Tourisme		Tourisme
17h- 18h30		Bibliothèque	3 B		3 B
19h- 20h30	1 C	Groupe Ado 2		Groupe Ado 2	1 C

Les lettres (A, C et F) font référence au « nom » du groupe et les chiffres font référence à l'année (1= première année ; 2= deuxième année ; 3= troisième année).

Pour résumer, j'ai eu à ma charge six classes :deux classes de niveau A1, une classe de niveau A2, une classe de niveau B1, une classe de pré- adolescents (élèves âgés de 12, 13 et 14 ans), une classe de FOS du tourisme ; et quelques cours particuliers (non indiqués dans le tableau ci-dessus. Ces derniers avaient lieu le mardi soir de 20h30 à 21h ; le mercredi après-midi de 15h à 16h et le jeudi de 14h à 15h et de 15h à 16h. Les jours et les horaires de ces cours ont été fixés en fonction de mes disponibilités.

#### Le matériel pédagogique :

Les professeurs de cette petite alliance ont à leur disposition un matériel pédagogique important : un téléviseur avec un lecteur dvd, des lecteurs de cds et de cassettes audio, deux paires de hauts parleurs permettant aux enseignants d'utiliser leur ordinateur portable personnel, de nombreux manuels (aussi bien anciens que récents) et autres supports pédagogiques (comme les dvds *courts de récré* ou *étrangement courts* édité par le CAVILAM) et depuis cette année le matériel nécessaire pour un Tableau Blanc Interactif (TBI).

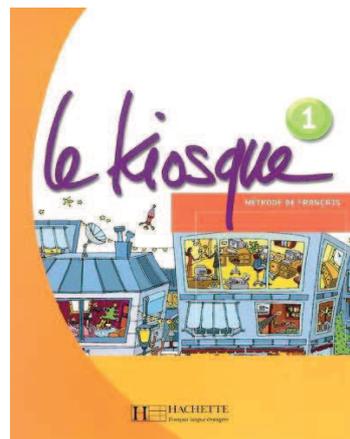
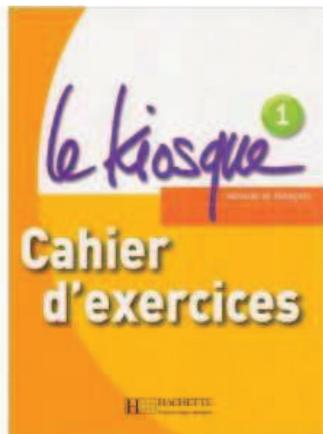
Comme il est précisé un peu plus haut (dans la sous partie B.3 *L'Alliance française de la Terre de Feu*), l'association utilise des manuels différents selon les classes. Je vais présenter ici uniquement ceux que j'ai utilisés.

Pour commencer, j'ai beaucoup travaillé avec les manuels *Tout va bien 1, 2 et 4*. C'est une méthode de français pour grands adolescents et adultes conçue par Augé H., Canada Pujols M.D, Martin L. et Marlhens C. et publiée aux éditions CLE International en 2004. Les recommandations du Cadre Européen Commun de Référence pour les langues (CECR) ont été prises en compte lors de l'élaboration de la méthode. Ces manuels sont recommandés pour des publics de langue latine (lusophones, hispanophones, italophones, etc.). Un complément TBI accompagne depuis peu la méthode.



Puis le manuel *Le Kiosque*, conçu par Himber Céline, Rastello Charlotte et Gallon Fabien, et publié aux éditions Hachette FLE en 2007. C'est un manuel qui s'adresse à de jeunes adolescents. Chaque unité présente un thème différent, abordant les centres d'intérêts d'un adolescent (les stars, le collège, les vacances, la famille, etc.). Simple d'utilisation, il s'appuie sur les recommandations du CECR, privilégie le travail en interaction et les tâches à réaliser dans une perspective actionnelle. D'une manière générale, c'est un ouvrage attrayant, motivant, agréable à manipuler, très coloré et riche en documents variés et authentiques (extraits de bandes dessinées comme *Titeuf*, *Les Zappeurs* ou encore *Boule et Bill*, des chansons, des photos, etc.). De nombreuses évaluations sont proposées aux apprenants. Par exemple, à chaque fin d'unité, une page intitulée « Fais le point » permet aux adolescents de faire un petit bilan avant de passer à l'unité suivante. Cette page est

présente dans le livre mais aussi dans le cahier d'exercice. De plus, quatre auto-évaluations sont disponibles dans le cahier d'exercices. Elles sont présentes toutes les deux unités. Le matériel qui compose la méthode est le suivant : un manuel, un cd audio pour la classe, un cd audio pour l'élève (il regroupe toutes les chansons du manuel), un cahier d'exercices et un guide pédagogique.



Pour les cours de FOS du tourisme, j'ai utilisé un manuel particulier, mélange de différents manuels déjà existants, créé par un des professeurs de l'Alliance. Je parlerais de ce document dans la dernière partie du mémoire qui traite plus particulièrement des cours de FOS du tourisme en Terre de Feu.

Bien entendu, j'ai utilisé d'autres manuels (dont le manuel *Version Original*, publié en 2009 aux éditions Maison des langues) présents à l'Alliance pour varier les activités et les supports lors des cours, mais aussi des extraits de films, des chansons et des sites Internet comme celui de TV5 monde, de radio France internationale (RFI)

#### Mes cours pas à pas :

Lors de cette première expérience d'enseignement, je me suis retrouvée face à six classes, allant du niveau introductif (A1) au niveau avancé aussi appelé niveau indépendant (B2). Cela m'a demandé une grande adaptation (jongler entre les différents niveaux de mes classes, entre les différents manuels mais aussi entre les différents niveaux d'apprentissage des élèves dans une même classe), ainsi qu'une grande organisation de mon travail.

Ne maîtrisant pas la langue espagnole, la préparation des cours me demandait beaucoup de temps. J'avais besoin de traduire certains mots afin de pouvoir répondre aux questions éventuelles des apprenants.

Apprendre une langue étrangère alors que j'étais en position d'en enseigner une était une expérience très intéressante et très enrichissante. Je pensais que cela pouvait être un handicap ou que cela pourrait « effrayer » les apprenants du niveau introductif, mais cela n'a pas été le cas. Pour certaines classes, cela a même été un élément motivant, les apprenants devaient faire « plus d'efforts » et devaient s'impliquer davantage dans leur apprentissage.

### Les classes de niveau introductif (A1).

J'ai eu deux classes de débutants complets.

J'ai également eu la possibilité d'observer une classe de niveau introductif, le cours 1B.

Pour un même niveau, j'ai pu observer des dynamiques de classes différentes, des motivations différentes mais aussi des techniques d'apprentissages différentes.

Ces deux classes préparent le DELF A1.

A ce niveau d'apprentissage, les apprenants travaillent avec la méthode *Tout va bien 1*. L'utilisation de ce premier manuel est prévue pour deux ans. Un découpage du manuel en quatre modules a été envisagé dans cette optique. Le premier semestre du niveau introductif est centré sur les leçons 0, 1, 2 et 3. Au cours du second semestre, les apprenants abordent les leçons 4, 5 et 6. Pour m'aider dans ma tâche, le directeur m'a fourni un tableau récapitulatif des points clés à aborder au cours du semestre (annexe 6). Les différents objectifs prévus dans le tableau ont été traités dans leur ensemble et le programme du semestre a pu être terminé dans les temps.

La première classe (1F) est composée de six apprenants. Les cours ont lieu le lundi et le mercredi matin de 10h30 à 12h. Malgré une présence constante aux cours, le travail à la maison ne l'était pas. Cela a été le principal problème avec cette classe.

La seconde classe (1C) est composée de neuf apprenants. Les cours ont lieu le soir, de 19h à 20h30. Avant d'être seule dans cette classe, j'ai pu l'observer et seconder l'autre enseignante lorsque cela était nécessaire. Dès la mi-avril, j'ai assuré ce cours seule.

### La classe de niveau intermédiaire ou de survie (A2)

C'est par la classe 2A que j'ai commencé mon stage. Les cours ont lieu le lundi et le mercredi matin de 8h30 à 10h. L'horaire matinal de ce cours peut jouer un rôle important sur la présence des élèves. En hiver, le jour se lève tard (aux alentours de 9h30 – 9h45) et le froid est très présent.

Cette année, ces apprenants préparent l'examen du DELF A2. Les élèves utilisent le manuel *Tout va bien 1* et au cours du premier semestre, les leçons 7, 8 et 9 sont traitées.

C'est une classe de petit effectif (trois élèves seulement), mais avec des niveaux différents. J'ai eu beaucoup d'inconstance dans ce groupe, aussi bien sur la présence que sur le travail à la maison. Malgré les présences irrégulières des apprenants et l'arrivée d'une nouvelle élève à la mi-juin, j'ai pu terminer le programme dans les temps (annexe 7).

### La classe de niveau seuil (B1)

C'est une classe de six apprenants très motivés et très dynamiques. Les cours ont lieu le mercredi et le vendredi de 15h30 à 17h30. Cette année, cette classe prépare un examen interne. L'examen du DELF B1 est prévu l'année prochaine.

Les apprenants utilisent le manuel *Tout va bien 2*. Le programme prévu par le directeur (annexe 8) me semblait trop chargé, je n'ai pas pu le terminer. J'en ai parlé au directeur qui a reconnu qu'il y avait un peu trop de contenu à aborder au cours du premier semestre. Le directeur souhaitait pouvoir traiter l'ensemble du manuel en une année (alors qu'il est découpé en quatre modules comme pour le premier manuel de la méthode) afin de pouvoir changer de manuel l'année prochaine. Un certain nombre de points n'ont donc pas été abordés, en accord avec le directeur.

### La classe de pré- adolescents.

La classe est constituée de cinq adolescents âgés de douze à quatorze ans. C'est leur seconde année de français dans l'institution. Les cours ont lieu le mardi et le jeudi soir de 19h à 20h15. Je trouve que c'est un horaire un peu tardif pour des adolescents. En fin de semaine, ils sont généralement fatigués et peu attentifs. C'est la classe que j'ai trouvé la plus difficile. Tout d'abord, il faut constamment motiver les élèves et ensuite, il y avait trois niveaux dans cette classe (un débutant complet avec quelques difficultés, des élèves de niveau « moyen » pour une seconde année de français et une élève débutante avec

beaucoup de facilités). Les élèves ont travaillé avec la méthode *Le Kiosque 1*. Comme expliqué un peu plus haut, c'est une méthode facile d'utilisation. J'ai abordé les quatre premières unités et j'ai commencé la cinquième unité. Je n'avais pas de programme particulier comme pour les classes d'adultes.

J'ai également travaillé avec un livre de lecture : *Arthur en danger* de Vincent Anne-Marie et publié aux éditions Maison des langues, FLE diffusion en 2007.

Pour motiver les élèves, j'ai mis en place un petit jeu de l'oie (annexe 3) au cours du mois d'Avril. Un autre jeu a été mis en place, mais cette fois-ci avec l'aide de toute la classe. Ce jeu s'intitule « voyage en Argentine » (annexe 3). Il est inspiré d'un jeu présent dans le manuel *Le Kiosque* aux pages 32 et 33. Ce travail s'est déroulé sur plusieurs séances autour de la découverte du jeu et de son lexique. Les élèves ont commencé par jouer en français au jeu présent dans le manuel, puis par petit groupe de deux, ils ont réfléchi aux questions, aux réponses et à la règle du jeu. A la maison, chacun a cherché des images pour décorer le plateau de jeu. C'est une activité qui a beaucoup plu car les adolescents en ont parlé à la maison et lors de la séance suivante, chacun avait apporté du matériel afin de mettre en place le jeu.

Faire participer les apprenants à un projet complet les rend plus dynamiques et plus attentifs. Ils apprennent en s'amusant et retiennent beaucoup mieux ce qui vient d'être abordé. De mon côté, j'ai beaucoup appris lors de cette activité à la fois sur le plan culturel car toutes les questions concernaient l'Argentine mais aussi sur le côté pédagogique d'un cours de langue pour un public d'adolescents.

#### Les cours particuliers.

Les cours particuliers durent une heure. J'ai donné différents types de cours particuliers : des séances de conversation ( le jeudi de 15h à 16h), des séances de français de l'hôtellerie et de la restauration (le jeudi de 14h à 15h) et des séances de préparations au DELF B2 (les mardi et jeudi de 20h30 à 21h30).

Les séances de préparation au DELF B2 se sont déroulées tout le semestre. Il y avait deux élèves au début puis un seul a continué. Pour cette classe, j'ai travaillé avec le manuel *Tout va bien 4*. Le directeur m'avait demandé d'orienter les cours sur l'expression orale, la communication. Cependant, le souci principal de l'apprenant était l'écrit. Le travail à la maison n'étant jamais fait, j'ai dû chercher un autre moyen pour le faire écrire malgré sa

réticence. Le directeur m'a suggéré d'introduire l'ordinateur en classe. C'est donc sous forme informatisée que l'apprenant a produit quelques textes écrits. J'ai été surprise car cela a très bien fonctionné.

### Les cours de français du tourisme.

Les cours ont lieu trois jours par semaine. Le lundi, le mercredi et le vendredi de 13h30 à 15h ou de 19h à 20h30. Ce sont des cours intensifs qui se déroulent sur deux mois (de mai à juin pour le premier semestre). Un matériel pédagogique (compilation de différents manuels de FLE) propre à l'Alliance est utilisé pour ces classes.

Si j'ai eu à dispenser une partie de ces cours, c'est parce qu'il manquait un professeur.

J'avais en charge les cours de l'après-midi. Lors du mois de mai, neuf apprenants étaient inscrits, mais seulement cinq d'entre eux ont continué au mois de juin.

Ce cours de « tourisme » peut entrer dans la catégorie des cours de français sur objectifs spécifiques dans la mesure où cette formation de courte durée est destinée à un public spécifique : les professionnels du tourisme.

Comment mettre en place une formation de français sur objectifs spécifiques ? Qu'est-ce qui définit ce genre de cours ? Quelles sont les contraintes liées à ce type de formation ? C'est ce que nous allons découvrir dans les pages suivantes.

## **II. La mise en place d'une formation FOS : enjeux et contraintes.**

Dans cette seconde partie du mémoire, nous nous référons aux théories existantes dans le domaine de l'enseignement du français sur objectifs spécifiques. Dans un premier temps, nous parlerons du FOS en abordant les aspects de la conception d'un cours avec toutes les contraintes que cela suppose. Puis, dans un second temps, nous verrons en quoi consiste une analyse systémique afin de mieux comprendre pourquoi une telle analyse est indispensable pour toute création de formation mais également pour mettre en avant l'intérêt d'une analyse de ce type pour les cours de français du tourisme et de la restauration dispensés à l'Alliance Française de Terre de Feu.

Les problèmes de dénomination qui existent dans ce domaine particulier de la didactique du FLE ne seront pas abordés en détails dans cette partie. Cependant, un petit rappel me semble indispensable car les appellations qui existent pour désigner les formations de français destinées à des publics spécifiques sont nombreuses.

Florence Mourlhon-Dallies (2008 : 10-12) en dénombre un certain nombre tout en précisant que le récapitulatif qu'elle propose dans son ouvrage reste incomplet. On trouve ainsi le français scientifique et technique, le français de spécialité, le français instrumental, le français fonctionnel, le français sur objectif(s) spécifique(s) (FOS), le français de spécialité (FS). Bien que ces différentes appellations visent l'enseignement du français à des publics de professionnels, chacune relève d'une méthodologie qui lui est propre (annexe 5).

Mais c'est généralement entre le FOS et le FS que la différence est rarement faite. Notons que la principale différence entre ces deux dénominations est liée au type de demande d'offre.

D'après Carras, Tolas, Kohler et Szilagyi (2007 : 19), il s'agit du FOS si il y a une demande de formation de la part d'une institution pour un public clairement identifié ayant des besoins particuliers (des avocats, des infirmières, des ingénieurs, des cuisiniers, etc.), et du FS si les centres de langues proposent une formation dans un secteur d'activité déterminé (français du tourisme, français commercial, etc.) afin de diversifier son offre de formation. Dans ce cas, la formation va alors couvrir de manière globale l'ensemble des situations de communications d'un domaine d'activité particulier qui comprend plusieurs professions. Si nous prenons comme exemple le secteur d'activité du tourisme, nous rencontrons les

professions suivantes : guides, agents de voyages, employés d'hôtel, personnels de restaurant, etc.

Cette différence de demande va bien évidemment entraîner des besoins et des attentes différentes tant pour les futurs apprenants que pour les institutions.

Grâce à ces précisions lexicales, nous pouvons qualifier les cours de tourisme et de la restauration dispensés par l'Alliance Française de Terre de Feu comme des cours de français de spécialité. En effet, la formation fait référence à un secteur d'activité, celui du tourisme et de la restauration, sans pour autant s'attarder sur une profession particulière de ce secteur d'activité (comme les cuisiniers ou encore les guides). Il est aussi important de noter que cette formation est également destinée à diversifier les publics de l'établissement. Comme le précise Carras et al (2007 : 19) « ... lorsqu'un centre de formation en FLE propose, en plus de ses cours généraux, des cours de « Français des affaires », « Français juridique », « Français du tourisme » ou de « Français scientifique », dans le but de diversifier son offre de formation, c'est le terme de Français de Spécialité qui s'applique. »

Maintenant que ce petit rappel lexical a été fait et que nous avons identifié les cours de tourisme et de la restauration de l'Alliance Française de Terre de Feu comme étant du français de spécialité et non du français sur objectifs spécifiques, nous pouvons porter notre attention sur notre sujet qui traite des enjeux et des contraintes que les concepteurs rencontrent lors de la mise en place d'une formation de FOS ou de FS.

Comment se conçoit une formation de français sur objectifs spécifiques ? Quels sont les éléments à prendre en compte lors de la conception d'une formation ?

## 1 La conception d'un cours de FOS.

### 1.1. Un ensemble de contraintes.

*« 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. »*

(Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde, 2003 : 109)

Les formations de FOS font références à des formations linguistiques destinées principalement à des professionnels et/ou à des universitaires qui ont besoin d'apprendre le français pour leur travail ou pour leurs études. Pour Eurin et Henao (1992 :52), le FOS désigne « des programmes linguistiques qui ont pour objectif l'acquisition de la langue en vue d'un type de communication précis lié à une activité ou à un besoin clairement identifié. »

Les situations FOS sont nombreuses et les exemples ne manquent pas, et ce, peu importe le domaine de spécialité (droit, économie, santé, bâtiment, restauration, etc.). Chaque cas est différent et la création d'une formation FOS représente un travail long et difficile, constitué d'un ensemble de contraintes et de spécificités que nous allons découvrir dans les lignes suivantes.

Les principales contraintes qui jalonnent la création d'une formation FOS sont les suivantes :

- des contraintes institutionnelles.
- des contraintes temporelles.
- des contraintes humaines.
- des contraintes spatiales.
- des contraintes économiques et matérielles.

Nous allons maintenant aborder chacune de ces contraintes individuellement afin de mieux nous rendre compte de la difficulté du travail à accomplir lors de l'élaboration d'un programme de FOS.

Les contraintes institutionnelles : Qui commande une formation FOS ? Quelles sont les raisons d'une telle demande (est-ce pour des raisons politiques ou pour des raisons économique) ? Quels sont les moyens financiers mis à la disposition du concepteur ? Est-il possible de mettre en place la formation demandée dans les délais impartis ?

Autant de questions qu'il faut avoir à l'esprit avant de s'engager dans la conception d'un parcours de FOS. Avant d'entreprendre la conception de ce type de formation, il est indispensable d'avoir une idée précise du cadre institutionnel dans lequel va être mis en place la formation demandée. En effet, les entreprises, les Alliances françaises, les Instituts

culturels français ou encore les universités n'ont pas le même fonctionnement administratif et juridique mais n'ont également pas les mêmes attentes quand aux résultats de la formation.

Les contraintes temporelles : Les programmes de formation FOS ont pour objectifs de faire acquérir à un public d'adultes de professionnels ou en voie de professionnalisation les compétences langagières que nécessite le terrain de travail en un temps relativement court. De ce fait, la contrainte temporelle représente l'un des aspects les plus importants de ce type de formation. En effet, les formations de FOS sont des formations de courtes durées dont le temps à consacrer à la formation en question est défini dès le départ (au moment de la commande). De plus, le temps de la formation peut être contraint par l'activité professionnelle des apprenants (déplacements, rendez-vous de travail, ...) Les cours de tourisme et de la restauration proposés par l'Alliance Française de Terre de Feu ont lieu pendant les heures de pauses ou après les heures de travail des apprenants afin que ces derniers puissent assister aux cours.

Le volume horaire qui est imparti à la formation oblige le concepteur à cibler les besoins prioritaires du public. Le français sur objectifs spécifiques est une formation dans l'urgence car les besoins en langues qui au début de la formation n'étaient pas présents ou peu présents deviennent indispensables et ce dans un avenir proche. C'est pourquoi il est nécessaire d'aller à l'essentiel lors des cours. Il est important de cibler et d'adapter les compétences linguistiques en fonction du profil et des besoins des publics. L'enseignement à des publics FOS ne cible pas les compétences linguistiques en tant que telles, mais en fonction des situations de communication auxquelles les apprenants seront confrontés à l'issue de leur formation.

Mais le temps total de la formation n'est pas le seul aspect temporel à prendre en considération. Il faut aussi déterminer la durée d'un module de cours afin de pouvoir organiser les contenus à enseigner. Faut-il faire des cours d'une heure ? de deux heures ? ou plus ? Faut-il dispenser les cours tous les jours ou tous les deux jours ?

Les contraintes humaines : Différents aspects humains sont à prendre en considération lors de la création d'une formation, quelle qu'elle soit.

Lors de la conception d'une formation FOS, le concepteur doit prendre en compte tous les éléments qui touchent les apprenants, de près comme de loin. Le concepteur va alors devoir prendre en compte le type de public ainsi que le milieu professionnel dans lequel il évolue ou sera amené à évoluer. Le nombre d'apprenants présents aux cours ainsi que leur niveau en français, mais aussi les différentes langues étrangères qu'ils connaissent (ou pas). Enfin, les personnes auxquelles ils auront à faire au cours de leurs activités professionnelles est un élément essentiel à prendre en compte.

Dans ce genre de formation, où tout se fait dans l'urgence, la disponibilité de chacun de ces acteurs (apprenants et enseignants) est à prendre en considération. C'est pourquoi il est également important de regarder ce qui se passe du côté des enseignants. Il y a-t-il suffisamment de professeurs disponibles pour effectuer la formation ? Ont-ils été formés dans le domaine du FOS ?

Mangiante et Parpette (2004 :146) précisent que « peu d'enseignants disposent de la formation nécessaire : soit ils ont une solide formation en didactique du FLE ou/et une longue expérience mais aucune formation en FOS ni dans une discipline non linguistique ou littéraire, soit ils ont suivi des études scientifiques, commerciales ou économiques mais ne sont pas spécialistes de FLE, et ne sont parfois devenus enseignants qu'en raison de circonstances fortuites. » En ce qui concerne les enseignants de l'Alliance dans laquelle j'ai effectué mon stage, certains sont devenus enseignants un peu par hasard et ne sont pas formés aux problématiques du FOS.

Les contraintes spatiales : Cela concerne le lieu où va se dérouler la formation. Est-il le même que le lieu de travail ? La salle de classe est-elle adaptée au groupe prévu ? etc.

Autant de questions qu'il est nécessaire de se poser pour que la formation puisse se passer dans les meilleures conditions possibles, aussi bien pour le confort des apprenants que pour celui des enseignants.

Les cours de français du tourisme et de la restauration de l'Alliance de Terre de Feu ont lieu au sein de l'établissement, dans une salle pouvant accueillir au maximum douze apprenants. Une expérience hors établissement, dans une boutique du centre ville, a été tentée au tout début de la mise en place de cette formation. L'expérience n'étant pas été concluante (manque de motivation de la part des apprenants), cela n'a pas été reconduit.

Les contraintes économiques et matérielles : La qualité de la formation va dépendre du budget qui lui sera alloué et du temps que le concepteur va consacrer à sa création.

Mettre en place une formation en langue pour un public particulier exige beaucoup d'investissement personnel de la part de la personne en charge du projet. Travail de réflexion, travail de recherches documentaires, travail de conception des activités, etc. tout reste à faire. Le concepteur va devoir travailler en tenant compte du matériel disponible (lecteur dvd, tableau blanc interactif, manuel, etc.). Il est important, dans le cas de la mise en place d'une formation, de reconsidérer le statut de l'enseignant. En effet, ce dernier endosse un autre statut : celui de concepteur. C'est un véritable travail, différent de celui de l'enseignant, qui doit être accompagné d'un salaire.

Cette idée est exprimée par Mangiante et Parpette (2004 :148) qui précisent que « *le travail de l'enseignant ou du concepteur de programmes FOS est souvent tributaire des contraintes budgétaires de son institution. Il est souvent difficile de faire admettre à un directeur d'institut, secrétaire général ou agent comptable, qu' « un cours à la carte » n'est pas un cours déjà prêt livré clef en main à l'organisme demandeur. Il est indispensable de faire prendre conscience aux dirigeants administratifs et financiers de l'institution de la nécessité d'un temps d'élaboration suffisamment long pour être efficace, intégrant l'analyse des besoins, le recueil et le traitement des données.(...) Ce travail de conception ne doit pas être confondu avec la préparation du cours. C'est une tâche différente, supplémentaire, qui doit être traitée, et donc rémunérée, comme telle. »*

Dans des petites structures autofinancées, comme c'est le cas pour l'Alliance Française de Terre de Feu, il n'y a malheureusement pas suffisamment d'argent pour pouvoir entreprendre un tel travail et par conséquent pour payer l'enseignant-concepteur. De plus, le rayonnement culturel de la France à l'étranger étant important, les directeurs de ces établissements préfèrent parfois orienter leurs priorités sur d'autres aspects que ceux de la conception d'un parcours FOS. Expositions, soirées à thèmes, semaine du cinéma français ... autant de manifestations culturelles qui permettent de faire connaître l'établissement, d'attirer du monde et pourquoi pas de nouveaux apprenants.

La prise en compte de l'ensemble de ces contraintes suppose une élaboration des formations FOS au cas par cas. Pour mettre en place une formation FOS la mieux adaptée au

public, le concepteur doit suivre un certain nombre d'étapes que nous allons découvrir dans les lignes suivantes.

## 1.2. Les différentes étapes de l'élaboration d'un programme de FOS.

Comme nous avons pu le découvrir précédemment, un certain nombre de contraintes (temporelles, institutionnelles, matérielles, économiques, humaines) sont à prendre en considération lors de la conception d'un programme de FOS. De plus, comme en rendent très bien compte les nombreux ouvrages et articles traitant de la problématique du FOS, les situations qui touchent ce type d'enseignement sont innombrables et relèvent en général du cas par cas. Selon Mangiante et Parpette (2004 :17) le FOS est une formation « au cas par cas, ou en d'autres termes, métier par métier, en fonction des demandes et des besoins d'un public précis. » Cela signifie qu'une formation de FOS conçu pour un public donné, ne pourrait pas correspondre aux besoins d'un autre public. D'où la nécessité d'élaborer un programme pédagogique le plus sérieusement possible, en prenant en compte certains points importants comme les publics ainsi que leurs besoins en langue.

Afin de faciliter l'élaboration d'un programme de FOS, plusieurs didacticiens reconnus dans ce domaine, dont Mangiante et Parpette (2004), Carras et al (2007), proposent une méthodologie de travail transférable à toutes les situations de FOS rencontrées par les enseignants. Cette méthodologie s'appuie sur l'analyse de la demande de formation, l'analyse du public et de ses besoins afin de mettre au point un programme ciblé et répondant au plus près aux besoins des apprenants.

Voici les étapes indispensables à suivre lors de la mise en place d'une formation de FOS.

Ces dernières sont nécessaires car elles permettent de déterminer les contenus à enseigner.

1. L'analyse de la demande de formation (analyse de la commande).
2. L'analyse du public.
3. L'analyse des besoins.
4. La collecte des données.
5. L'analyse des données.
6. L'élaboration des activités.

Nous allons maintenant aborder chacune de ces étapes individuellement afin de mieux se rendre compte du travail à accomplir lors de l'élaboration d'un programme de FOS.

### 1. L'analyse de la demande de formation.

C'est la première des principales étapes de l'élaboration d'un parcours de FOS. Pour l'enseignant-concepteur, il s'agit de recueillir le maximum d'informations afin de délimiter la demande de formation dans la langue cible. Les informations récoltées permettent de mieux connaître les publics (les apprenants et les enseignants) ainsi que leur contexte d'enseignement/ apprentissage (la durée de la formation, les conditions matérielles, etc.)

Les premières interrogations qui apparaissent alors concernent le commanditaire. Qui effectue ce type de commande ? et dans quel(s) but(s) ?

La demande de formation peut être effectuée par une entreprise, une institution (type Alliance Française, Institut Français ou tout autre organisme de formation en langues) ou encore par un particulier.

De la même manière que les commanditaires sont variés, le type de demande l'est tout autant. Le concepteur peut alors avoir à faire à une demande précise, floue, absente (par exemple la mise en place d'un programme de FOS ayant d'autres raisons que des raisons linguistiques. Parmi ces raisons, nous pouvons citer des raisons politiques et/ou économiques) ou encore limitée à une spécialité. Dans tous les cas, le type de commande délimite les premiers objectifs de la formation.

Dans le cas de l'offre de cours du tourisme et de la restauration proposée par l'Alliance Française de Terre de Feu, il semble évident que cette offre a été mise en place pour des raisons économiques. En effet, l'argent provenant essentiellement des apprenants, il est important de diversifier l'offre de formation afin d'amener de nouvelles personnes à participer à la vie de l'établissement. Les professionnels du tourisme étant très nombreux sur l'île, il fallait en profiter et tirer parti de ce public particulier.

Dans le cas d'une demande précise, le concepteur peut se référer à un projet en cours d'élaboration, à une situation existante. Nous pouvons prendre comme exemple le cas de gérants d'hôtel d'une grande ville touristique d'Argentine qui souhaitent des cours pour leur personnel de réception qui aura à accueillir des touristes français.

Ce genre de requête simplifie un peu la mise en place des programmes car les objectifs à atteindre sont plus précis que pour ceux d'une commande dite « floue ».

Dans le cas d'une offre sans demandes précises, le concepteur se trouve face à une commande un peu différente dont les objectifs à atteindre sont moins précis. Ce type de proposition correspond bien souvent à une anticipation du centre de langue dont le but est de diversifier son offre de formation ainsi que sa clientèle. Les Alliances Françaises et les Instituts français proposent souvent ce genre d'offre : français juridique, français médical, français de l'entreprise, etc. Ces formations sont créées pour convenir au plus grand nombre possible d'apprenants. Elles ne visent pas un métier en particulier (guide, réceptionniste, infirmière, etc.) mais l'ensemble de la branche d'activité professionnelle (BAP) (par exemple la branche du tourisme, la branche de la médecine, la branche du bâtiment, etc.). La formation en tourisme et en restauration de l'Alliance Française de Terre de Feu fait partie de ce genre de cours.

Une fois la demande de formation identifiée et éclaircie, l'enseignant-concepteur peut alors mieux identifier les enjeux du projet envisagé et analyser l'ensemble des besoins langagiers nécessaires aux apprenants.

## 2. L'analyse du public.

C'est une étape complexe et fondamentale dans l'élaboration d'un programme de FOS. Les données que l'enseignant-concepteur va alors recueillir sont aussi variées que les demandes. Cette analyse va permettre au concepteur de connaître, le plus précisément possible, le public pour qui va être mis en place la formation : quelle est la formation de ces publics ? quels sont leurs acquis ? leurs cultures ? leurs besoins ? etc.

Afin de mener à bien cette étape, le concepteur peut utiliser des questionnaires, des entretiens.

En ce qui me concerne, afin de mieux connaître les élèves des cours de tourisme et de la restauration de l'Alliance, j'ai choisi de travailler avec un questionnaire (annexe 9)

## 3. L'analyse des besoins.

Cette troisième étape consiste à faire un inventaire des différentes situations de communication (qu'elles soient écrites et/ou orales) nécessitant la maîtrise de la langue cible lors de l'actuelle ou de la future activité professionnelle des apprenants afin d'en identifier

les divers besoins langagiers et culturels. C'est la nature des besoins qui donne aux formations leurs spécificités. Les besoins peuvent être déterminés par différents agents : les apprenants, les enseignants, la direction de l'institution, etc.

L'analyse des besoins évolue tout au long de la création du projet mais également lors de son exécution.

Contrairement à des publics de français général, les publics de français sur objectifs spécifiques sont conscients de leurs propres besoins langagiers (Eurin et Henao, 1992 :51). Les publics FOS savent pourquoi, avec qui, quand et où ils vont devoir communiquer en français. Ils connaissent les contextes qui nécessitent de communiquer en français. Il est donc crucial que le concepteur les connaisse également pour recenser les besoins langagiers et pour élaborer un programme pédagogique adapté. Voici les questions que doit se poser le responsable de la conception du programme de formation lors de cette étape de travail : à qui devront-ils s'adresser ? qu'auront-ils à dire ? de quelle manière vont-ils s'exprimer ? pourquoi apprennent-ils le français ? qu'auront-ils à écouter ? à comprendre ? à lire ? ou encore à écrire ? etc.

L'urgence est un des éléments clés à prendre en compte lors de l'élaboration d'une formation de FOS. Il est nécessaire de sélectionner les éléments à enseigner. Il est impossible de traiter tous les domaines, de diversifier les contenus et les compétences comme cela est le cas dans une formation de FLE. En FOS, il est impératif d'orienter l'enseignement sur les situations de communication auxquelles seront confrontées les apprenants dans leur activité professionnelle.

Pour mener à bien cette troisième étape, divers outils d'analyse sont à la disposition de l'enseignant.

Tout d'abord, il doit faire ses premières hypothèses en se basant sur son expérience professionnelle ainsi que sur celle de son entourage. En effet, certaines situations de travail sont plus simples à imaginer que d'autres, comme cela est le cas pour les métiers du tourisme et de la restauration, que nous connaissons directement ou indirectement.

Puis, il peut utiliser les méthodes de français existantes car elles peuvent contenir des éléments à réutiliser lors de la formation.

Enfin, l'enseignant peut utiliser les questionnaires et les entretiens avec les apprenants. Ce sont des outils très intéressants et indispensables car ils apportent des informations complémentaires sur le parcours scolaire et professionnel des apprenants, sur leur futur lieu

de travail, sur leurs connaissances dans la langue cible, sur leurs connaissances culturelles, sur leurs besoins langagiers ainsi que sur leurs intérêts et leurs attentes.

#### 4. La collecte des données

Nouvelle étape de l'élaboration d'un programme de FOS, la collecte des données est sans doute l'une des étapes les plus caractéristiques du projet. Cette dernière a pour fonction de compléter et de modifier l'analyse des besoins effectuée lors de l'étape précédente.

Tout d'abord, cette action de rassembler des informations permet d'informer le concepteur du programme sur les domaines à traiter, sur ses acteurs, sur ses situations ainsi que sur l'ensemble des discours qui y circulent. En effet, les situations de communications, au sein d'un même secteur d'activité, sont nombreuses et différentes d'un métier à un autre. Cela va donc avoir une incidence sur la mise en place du programme de formation. Nous pouvons de nouveau citer Mangiante et Parpette (2004 : 138). « Il apparaît donc qu'à l'intérieur d'une même branche d'activité, les situations de communication et les discours varient en fonction des métiers ciblés –accueil vs gestion, par exemple –ce qui conduit à des choix différents en matière de formation linguistique. Cela explique d'ailleurs la difficulté à former ensemble des professionnels de la même branche mais de métiers différents. »

Enfin, cela permet de constituer une base de données permettant de créer un ensemble de supports didactiques utilisés lors de la formation. Bien que certaines données puissent être utilisées dans leurs formes originales (plans, brochures touristiques, menus, etc.), la plupart des données doivent cependant être modifiées afin d'être plus compréhensibles pour les apprenants. La manipulation des documents permet de conserver l'information essentielle et d'éliminer les informations secondaires qui peuvent (parfois) rendre certains documents inaccessibles à des publics de niveau linguistique moyen.

Avant de lister le genre de document qui peut être collecté, voyons comment l'enseignant doit s'y prendre pour effectuer cette collecte.

Certains métiers sont connus de la plupart des enseignants. C'est notamment le cas pour les métiers du tourisme et de la restauration. Mais ce n'est pas le cas d'autres domaines professionnels comme l'agronomie, l'archéologie ou encore les métiers de la justice et de la médecine.

Le concepteur doit alors réaliser un travail de découverte du milieu concerné afin d'être au plus près de la réalité lors des cours dispensés dans la formation. Dans leur ouvrage, Mangiante et Parpette (2004 :65) insistent bien sur ce point « La collecte des données suppose des contacts avec les acteurs des situations de communication cibles. »

Observer les lieux, les échanges, les actions, filmer, organiser et enregistrer des interviews, collecter des documents écrits et compléter les données obtenues sur le terrain par des informations culturelles et historiques trouvées dans les livres et /ou sur Internet est un travail indispensable pour mettre au point un programme de FOS qui soit le plus complet possible et le plus proche de la réalité.

Voici les documents qui peuvent être collectés au cours de ce travail de recherche: des enregistrements audios d'entretiens avec des professionnels (à transcrire et à recontextualiser selon les activités envisagées), des brochures, des vidéos, etc. sans oublier de prendre en compte les nombreuses ressources disponibles sur Internet.

#### 5- L'analyse des données

Lorsque l'on enseigne à des publics FOS, il est impératif d'avoir à l'esprit que les compétences linguistiques sont travaillées en fonction des situations de communication auxquelles les apprenants auront à faire face sur leur lieu de travail.

Cette nouvelle étape consiste à analyser les données collectées précédemment afin d'identifier les besoins en matière d'actes de langages et de situations de communication pour être en mesure de cibler et d'adapter les compétences linguistiques en fonction des besoins et des profils des apprenants. Le concepteur doit aussi identifier les documents pouvant servir de supports pédagogiques ainsi que les outils linguistiques (lexique, grammaire) nécessaire à la réalisation d'actes de paroles. Il est nécessaire de traiter les informations recueillies en fonction du niveau des apprenants. Les questions que se pose alors le concepteur sont nombreuses : que faut-il enseigner ? comment envisager les activités ? avec quel supports ?, etc.

#### 6- L'élaboration des activités.

Cette dernière étape est étroitement liée à l'étape précédente qui consistait à analyser et trier l'ensemble des données récoltées sur le terrain.

L'étape de l'élaboration des activités est le moment où l'enseignant construit les activités qui constitueront le programme de FOS envisagé. Comme pour un cours de FLE, l'enseignant doit prendre en compte les pré-requis des apprenants et définir clairement l'objectif général de l'activité, les conditions d'exécution (la durée, le matériel nécessaire, le nombre d'apprenants, etc.) ainsi que la progression de cette dernière.

Comme nous venons de l'observer, concevoir un cours de FOS n'est pas chose aisée. En effet, les situations de réalisation d'un parcours de FOS sont multiples et la mise en place de ce type de formation nécessite un traitement au cas par cas de la part de l'enseignant ou du formateur en charge de la formation. Afin de mettre au point la formation la plus complète, la mieux adaptée et la plus proche du terrain d'action des apprenants, le concepteur doit tenir compte des nombreuses contraintes qui jalonnent la création d'un parcours de FOS mais aussi produire un travail considérable tant sur le terrain (collecte de données et analyses de ces dernières) que lors de la création des activités. Analyser la commande et les besoins des apprenants sont des étapes essentielles lors de la création d'un programme de formation. Mais le concepteur doit avoir à l'esprit que la formation qu'il crée fait partie d'un système, plus complexe, qui doit aussi être exploré. C'est ce que je vous propose de découvrir dans la partie suivante.

## 2 L'analyse systémique : un outil d'analyse indispensable.

### 2.1. Définition et principes.

Afin de répondre le mieux possible aux besoins des institutions ainsi qu'aux besoins des publics (les enseignants et les apprenants), il est indispensable de se renseigner sur le contexte d'enseignement/apprentissage afin de déceler les éventuels manques, de proposer des solutions et de mettre en évidence les besoins de chacun (besoins qui ne sont pas immédiatement lisibles ou explicites). Parmi les divers outils d'analyse existants (parmi ces outils, nous pouvons citer l'approche analytique), l'analyse systémique constitue une des approches pour analyser un terrain éducatif ainsi que les problèmes qui s'y posent.

F. Mourlhon- Dallies (2008 :200) définit l'analyse systémique comme une « analyse systématique et raisonnée consistant à détailler tous les paramètres intervenants dans une situation d'enseignement/apprentissage, susceptibles de jouer sur la programmation des contenus d'une formation (tant du point de vue de leur nature que de leur mise en ordre) ».

Comment s'y prendre pour entreprendre une telle analyse ? Quels sont les paramètres à prendre en compte lors de cette analyse ? Doit-on tout prendre en compte ?

Approche transdisciplinaire, l'analyse systémique est transférable et utilisable à tous les types de situation d'enseignement dans lequel on souhaite apporter des améliorations et/ou des innovations. L'approche systémique est utile dans le domaine de l'éducation car toutes les situations éducatives sont complexes et celles qui touchent la problématique du français sur objectifs spécifiques le sont particulièrement, et les analyser permet de mieux les appréhender et de mieux les comprendre.

Avant de définir un contenu linguistique à enseigner, Eurin et Henao (1992 :11) mettent en évidence un certain nombre d'éléments à prendre en considération lors d'une analyse systémique. Voici la liste de ces éléments :

1. *« La demande institutionnelle.*
2. *La demande sociale.*
3. *La demande des apprenants.*
4. *Le profil socio-culturel des apprenants et des enseignants.*
5. *Les besoins langagiers des apprenants.*
6. *les besoins non langagiers des apprenants.*
7. *Les situations de communication à maîtriser dans la langue cible.*
8. *Les domaines scientifiques.*
9. *Les ressources et les contraintes financières.*
10. *Les ressources et les contraintes de temps.*
11. *Les ressources et les contraintes matérielles.*
12. *les ressources et les contraintes humaines.*
13. *L'environnement éducatif.*
14. *L'environnement socio-culturel. »*

Il est important d'avoir à l'esprit que tous ces éléments sont en interaction les uns avec les autres et qu'ils font partie d'un système (par exemple le système éducatif, le système

classe, le système social du pays dans lequel va se faire la formation, etc.). Analyser le système c'est en fait analyser l'ensemble des éléments qui constituent ce système ainsi que les relations qu'ils entretiennent entre eux. Toute transformation d'un élément va alors déterminer la modification des autres éléments et cela jusqu'à modifier entièrement le système. Analyser les éléments pour eux mêmes n'a aucun intérêt dans le cas d'une analyse systémique. Pour pouvoir réaliser une analyse systémique, il faut commencer par délimiter le système que l'on souhaite analyser (c'est-à-dire définir les éléments du système à analyser et dans quels buts les analyser). C'est une délimitation artificielle mais nécessaire (pour un système éducatif par exemple).

Le système est en contact permanent avec son environnement institutionnel, social, culturel, politique, économique, avec qui il entretient des interactions en continu.

Ressources et contraintes sont des éléments à prendre en compte dans le système.

Le système s'organise toujours à partir d'une demande sociale et en fonction d'objectifs à atteindre. Il faut identifier les composants du système : le produit, l'entrée/la sortie, les ressources, les contraintes, la stratégie, la rétroaction/l'évaluation/le contrôle.

Selon les résultats à la sortie du système, l'enseignant changera sa stratégie en fonction de ses observations et de l'enthousiasme des apprenants. Dans le système éducatif, ce qui dépend de l'enseignant c'est la stratégie de travail, la façon d'organiser les interrelations entre les différents composants du système : enseignant et apprenants ; les apprenants entre eux ; savoir utiliser les ressources disponibles. Au moment où l'enseignant choisit une stratégie ou décide de la modifier, il doit savoir quel(s) résultat(s) il veut obtenir et définir clairement l'objectif escompté. L'objectif n'est jamais arbitraire. Il est défini en fonction de l'entrée dans le système, c'est-à-dire des acquis des apprenants au moment de la mise en place de la formation (ou du cours) et de la place de ce cours dans la progression. Il n'y a pas de bons ou de mauvais objectifs. Souvent les objectifs sont mal définis ou peu en rapport avec le résultat final recherché ou encore les objectifs sont peu adaptés au niveau de l'entrée dans le système.

L'analyse systémique est une démarche qualitative qui prend en compte tous les éléments de la situation pédagogique. Elle prend en considération le maximum de paramètres avant de choisir ou de construire un programme d'enseignement. Grâce à ce genre d'analyse, l'enseignant-concepteur va pouvoir analyser la demande de formation, analyser les besoins de apprenants ainsi que les attentes des demandeurs.

## 2.2. Techniques et outils d'analyse du système

Après avoir défini et mis en avant les principes de l'analyse systémique, nous allons tourner notre attention sur les techniques de recueil d'information ainsi que sur les outils qui leurs sont associés et qui, de la même façon, permettent d'analyser, d'étudier et de comprendre un système.

Lors de mon stage, j'ai eu recours à des outils d'analyse afin d'avoir une autre image de mon groupe classe, de mieux connaître leurs besoins et leurs attentes. Parmi les techniques qui vont être présentées ici, j'ai choisi d'utiliser le questionnaire afin d'obtenir des réponses de type quantitative à mes interrogations.

Les trois techniques les plus utilisées sont l'entretien non directif, l'entretien guidé et l'entretien directif. Selon la technique envisagée, la part d'initiative laissée à la personne interviewée est différente car l'objectif visé est lui-même différent. C'est pourquoi il est important de bien définir ce que l'on cherche avant de choisir d'utiliser telle ou telle technique et tel ou tel outil. De manière générale, plus la situation de recueil de données est structurée, cadrée (questionnaire comportant des réponses à cocher), plus les informations recueillies sont de types quantitatives (faits, opinions, comportements). En revanche, plus la situation de recueil de données est ouverte (comme dans le cas d'un entretien non directif), plus les informations sont de types qualitatives (recueil de sentiments).

Dans les prochaines lignes, nous allons définir en quelques mots les trois techniques mentionnées plus haut.

La première technique présentée ici est celle de l'entretien non directif.

Avec cette technique, l'intervieweur se contente de poser, au début de l'entretien, une question très générale puis de faire parler son interlocuteur de la manière la moins guidée possible. C'est une technique très utilisée en psychothérapie et en psychologie commerciale, comme lors de démarches marketing (Abric, 2006 :50). Cependant, elle reste peu utilisée hors de ces contextes particuliers car c'est une méthode très aléatoire du fait de la grande généralité du thème de départ et l'on ne peut jamais être sûre d'obtenir les informations que l'on souhaite.

La seconde technique est celle de l'entretien guidé appelée aussi entretien semi-directif. C'est la méthode qui est habituellement utilisée sur le terrain car elle représente un bon compromis entre l'entretien non directif et l'entretien directif. Mais cette méthode requiert beaucoup de temps de travail avant et après l'entretien.

Pour que les interviews se passent bien et qu'elles répondent aux objectifs envisagés, un guide d'entretien est mis en place. Ce guide prévoit une liste de thèmes à aborder ainsi qu'une méthode à suivre afin de mener à bien l'entretien en question. L'intervieweur alterne généralement les phases non directives et les phases directives. Une fois les interviews réalisées, il est nécessaire de les transcrire et cela représente un travail considérable. C'est pour cette raison qu'il est impératif de cibler les personnes à interroger car la durée des entretiens peut osciller entre vingt et trente minutes.

L'entretien focalisé (en anglais « focus group ») est un exemple d'entretien semi-directif conduit simultanément avec plusieurs personnes (nombre compris entre 3 et 6 personnes). Pour que ce type d'entretien fonctionne, Abric (2006 :52) précise que ce groupe de personnes doit avoir vécu la même situation. L'entretien porte donc sur leurs réactions subjectives face à la situation en question.

La dernière technique abordée dans cette partie est celle du questionnaire.

Il existe deux genres de questionnaires : le questionnaire de type ouvert et le questionnaire de type fermé. Il est évidemment possible de panacher les deux types de questions dans un même questionnaire.

Des règles méthodologiques strictes régissent l'élaboration d'un questionnaire. La préparation de ce dernier en déterminera sa qualité. Il est nécessaire de porter une grande attention à la rédaction des questions. Comme le souligne Abric (2006 :53) « c'est la qualité de l'outil qui va déterminer la valeur des résultats obtenus ». En effet, la réalisation d'une pré-enquête et d'un pré-questionnaire sont nécessaires afin que le questionnaire final réponde aux attentes de la personne l'ayant réalisé.

Dans un questionnaire, les questions ne doivent pas induire la réponse, elles doivent être parfaitement claires et univoques (personne ne doit être là pour clarifier les termes ou pour lever une ambiguïté) et elles doivent être adaptées à la population concernée. Il faut donc faire attention au niveau de vocabulaire employé. Les questions plus complexes ou délicates

ne doivent pas être posées au début du questionnaire, afin d'éviter un blocage prématuré mais aussi pour laisser à l'enquêté un temps de réponse.

On distingue généralement trois types de questions : les questions de types fermées (binaires ou à choix multiples), les échelles d'attitude et les questions ouvertes. Ces dernières rendent le dépouillement et l'analyse plus délicats

Le tableau ci-après résume bien ce qui a été développé tout au long de cette partie.

Il est extrait du livre *Psychologie de la communication –Théories et méthodes*, Abric (2006 :57).

### Relations entre structuration de la situation de recueil et information recueillie.

Situation de recueil	Très structurée	Partiellement structurée		Non structurée
		+	-	
Type d'information recueilli	Faits Comportements Opinions			Sentiments Motivations Représentations
Outils	Questionnaire	Questionnaires à questions ouvertes	Entretien guidé	Entretien non directif
Type de démarche	Enquête psychologiques ☐ Extensives Quantitatives Descriptives	☐	☐	Etudes psychologiques ☐ Intensives Qualitatives Explicatives

Afin de mieux connaître les besoins des apprenants du cours intensif de français de tourisme et de la restauration de l'Alliance Française de Terre de Feu, j'ai mis au point et fait passer à l'ensemble des élèves des deux classes de ce cours, un petit questionnaire (annexe 9). J'ai aussi pris le temps de discuter avec les apprenants pour essayer de mieux les connaître et aussi pour identifier les points de l'apprentissage qui pouvaient leur poser le plus de problèmes. Discuter avec eux était possible du fait du petit nombre d'élèves.

Le questionnaire qui a été distribué aux deux classes est un questionnaire simple et bilingue (français/espagnol). Il alterne les questions de types ouvertes et les questions de types

fermées. Ce document visait à connaître un peu mieux le profil des apprenants ainsi que leurs principales motivations dans l'apprentissage du français mais aussi pour connaître leurs motivations pour ce cours en particulier.

Les résultats obtenus (annexes 10, 11, 12 ,13 et 14) m'ont permis de confirmer les faits que je connaissais déjà après avoir observé et conversé avec les apprenants. Mon questionnaire manque peut être de questions permettant d'approfondir la connaissance des besoins de ces apprenants. Je pense qu'il faudrait revoir sa conception afin d'obtenir de nouvelles informations permettant de mieux cerner les besoins et les attentes des apprenants choisissant ce cours de tourisme et de la restauration.

Pour faire un petit bilan de ce questionnaire, nous pouvons désormais affirmer que tous les apprenants qui ont assisté aux deux mois de formation, ont un lien étroit avec le monde du tourisme. Tous débutants, c'est de leur propre initiative et non poussé par leur entreprise ou leur école qu'ils ont souhaité découvrir et apprendre la langue française. Enfin, ils envisagent d'utiliser le français dans leur actuel ou futur lieu de travail.

Dans la dernière partie de ce travail, nous allons voir plus en détails en quoi le tourisme de la province de Terre de Feu peut engendrer une demande de formation en langue étrangère mais aussi en quoi consiste les cours de FOS du tourisme à l'Alliance française de Terre de Feu.

### **III. La place du FOS du tourisme et de la restauration à l'Alliance Française de Terre de Feu.**

#### 1 . Le tourisme en Terre de Feu.

L'île de Terre de Feu se situe à l'extrême sud du continent américain. C'est une région montagneuse partagée entre deux pays : le Chili et l'Argentine. C'est du côté argentin de l'île et plus particulièrement sur la ville d'Ushuaïa, capitale de la province de Terre de Feu, que notre attention va se porter.

L'histoire de la ville ne sera pas traitée dans cette partie car cela a déjà été réalisé plus haut dans ce travail (cf. *I. A2 Visite en Terre de Feu*). Seule la question du tourisme sera abordée dans cette partie, et ce, afin de mieux comprendre l'impact que ce dernier peut avoir sur l'île, la ville, les habitants, l'économie ainsi que sur les besoins en langues étrangères.

Connue pour être « la ville la plus australe du monde », Ushuaïa se présente comme un des lieux les plus attractifs du continent sud américain qui surprend les touristes les plus exigeants. C'est aussi une destination mythique comme peuvent en témoigner les histoires incroyables de navigateurs et d'aventuriers qui ont, un jour, approché ces terres.

De par sa position géographique particulière (la ville se situe sur les rives du canal Beagle, aux pieds des monts Martial et Olivia et au cœur de la Cordillère de Andes), Ushuaïa est la porte ouverte vers les régions les plus australes du globe comme l'Antarctique (1310 kilomètres), les îles Malouines et le Cap Horn.

Comment arriver sur l'île ? Que faire dans les environs ? L'offre touristique est-elle variée ? Répond-elle à l'augmentation croissante de touristes dans la région ? ... Autant de questions qui vont trouver quelques éléments de réponses dans les lignes suivantes.

Il existe trois moyens d'arriver sur l'île. Le premier se fait par voie aérienne. L'aéroport international d'Ushuaïa est quotidiennement desservi par des vols réguliers en provenance de Buenos Aires. C'est un des aéroports les plus modernes du pays. Il possède des équipements de dernière génération qui lui permettent d'être opérationnel tout au long de l'année et par tous les types de temps.

Le second moyen d'arriver sur l'île peut se faire par voie terrestre et avec n'importe quel type de véhicule. Il existe une liaison par autobus. Toutefois, avec ce moyen de transport, il

faut compter environ 48 heures de trajet depuis la capitale. Pour rejoindre l'île, les véhicules traversent le détroit de Magellan en Ferry. Une fois en Terre de feu argentine, les visiteurs empruntent la *Ruta 3* (route 3), l'unique route mais également la route la plus australe du monde. Cette dernière passe par Rio Grande (deuxième ville de l'île), Tolhuin et prend fin au sud-ouest d'Ushuaïa, dans la baie de Lapataia.

Enfin, le troisième et dernier moyen d'arriver à Ushuaïa se fait par voie maritime. Lors de la période estivale, le port permet l'arrivée de nombreux voiliers et grands bateaux de croisières. Le port est un important lieu de transit pour les milliers de touristes qui souhaitent se rendre en Antarctique.

Une fois arrivé à Ushuaïa, tout est mis en œuvre pour assurer le meilleur accueil possible aux touristes venus du monde entier. L'ensemble des infrastructures tout comme l'offre touristique connaissent un développement plus important à Ushuaïa que dans le reste de la province. Dans cette ville, l'arrivée croissante de visiteurs enregistrée année après année nécessite la création de nouvelles attractions et de nouveaux lieux de séjour. Les possibilités de logement sont très variées. De la cabane traditionnelle en bois (appelée *cabaña*), en passant par les auberges de jeunesse, les beds and breakfast et les palaces cinq étoiles, tout est fait pour satisfaire tous les types de visiteurs. Pour les amoureux de la nature, il y a la possibilité de faire du camping dans des zones réservées qui se situent dans le parc national de Terre de Feu.

Une fois installés, les touristes peuvent découvrir la région de différentes façons : naviguer sur le canal Beagle à la découverte du phare des éclaireurs, de l'île des lions de mer et des cormorans et de l'île des pingouins, marcher ou faire du vélo sur les nombreux sentiers du parc national, chevaucher dans les vallées de la Cordillère, se laisser tirer par des chiens de traîneaux, skier, survoler les glaciers ou encore visiter un musée ... tout est possible.

Lors de la saison d'hiver, de juin à septembre, la province se transforme en une station de ski de piste et de fond mondialement connue pour sa qualité d'enneigement. Des équipes professionnelles du monde entier s'y entraînent chaque année.

Pour terminer la présentation de l'offre touristique de la région, voici quelques mots sur les boutiques et les restaurants de la ville. Les rues San Martin et Maipu sont les artères principales du centre ville. C'est ici que se trouve la majorité des boutiques touristiques et d'objets artisanaux, des confiseries, des agences de voyage, des agences de location de voitures et des restaurants. Une vaste gamme d'options gastronomiques est proposée aux

touristes. Il est possible de trouver des restaurants spécialisés dans la cuisine internationale ou des restaurants traditionnels qui proposent la dégustation de produits locaux comme les différentes variétés de poissons et de fruits de mer pêchés dans le canal Beagle (le merlu noir et le centolla) ou le traditionnel agneau de Patagonie.

Quelques chiffres me semblent indispensables pour clore cette partie sur le tourisme en Terre de Feu. L'ensemble de ces informations est extrait du site [www.tourismoushuaia.com](http://www.tourismoushuaia.com) qui regroupe tous les bilans touristiques effectués, année après année, par le département de statistiques et d'économie du secrétariat du tourisme d'Ushuaïa. Ce bureau est responsable des investigations, de l'élaboration, de la compilation, de la valorisation et de la diffusion des statistiques, dates et documents relatifs aux facteurs qui touchent l'univers du tourisme. Ce sont essentiellement des informations quantitatives, centrées sur les aspects économiques de la province.

Selon les informations du département de statistiques du secrétariat du tourisme de Terre de Feu, 274 201 touristes sont arrivés à Ushuaïa au cours de l'année 2010. Cela signifie que 191 324 personnes sont arrivées dans la province par voie terrestre et aérienne et ont séjourné dans un des nombreux établissements hôteliers et que 82 877 touristes sont arrivés par voie maritime (cela signifie que 3 visiteurs sur 10 sont arrivés par croisière).

Ushuaïa se positionne de plus en plus comme une des destinations de voyage les plus prisées du moment. En effet, cette année, Ushuaïa s'est placé à la troisième place des destinations touristiques après l'Espagne et la France. De plus, nous pouvons remarquer que le flux des touristes internationaux est très important et ne cesse de croître année après année. Pour l'année 2010, 67% des touristes correspondent à des visiteurs étrangers (31% viennent d'Europe, 18% des Etats- Unis et 18% d'Asie et d'Afrique), 33% sont des touristes argentins.

Concernant les croisières, 34 bateaux ont relié Ushuaïa à l'Antarctique durant la saison 2009/ 2010. Cela représente au total 196 voyages soit 42 voyages de moins que la saison précédente.

Enfin, on estime que 6 visiteurs sur 10 se rendent à l'office de tourisme pour se renseigner sur les nombreuses activités à réaliser dans la région. Cela représente en moyenne 659 personnes par jours à renseigner dans différentes langues.

Quelles sont les raisons qui poussent les français à visiter Ushuaïa ? Que représente cette ville pour des touristes français ?

La France est le quatrième pays européen qui choisit la Terre de Feu comme destination de voyage. Ce nouvel engouement est sans doute dû à l'importance du nom de la ville dans la vie quotidienne des français. Programme télévisé, marque de produits cosmétiques, livres, bandes-dessinées, jeux de société, etc. « Ushuaïa » est un nom connu d'un grand nombre de français, même si la plupart ne peut situer la ville sur une carte.

Après avoir énoncé les différents aspects touristiques de l'île et de la ville d'Ushuaïa, nous remarquons que toute l'économie de la ville est liée au tourisme et ce de façon directe ou indirecte. Pour ma part, la mise en place d'un cours de FOS du tourisme et de la restauration me paraît tout à fait justifié dans un tel contexte économique. Quelle offre de formation est proposée à l'Alliance Française de Terre de Feu ? Comment se présente-t-elle ? C'est ce que nous allons découvrir dans les prochaines lignes.

## 2 L'offre de formation en FOS.

Deux types de formations en français sur objectifs spécifiques du tourisme et de la restauration sont proposées aux élèves de l'Alliance Française de Terre de Feu :

- une formation à distance
- une formation en présentiel.

Bien que visant un objectif commun (l'enseignement du FOS du tourisme et de la restauration) ces deux formations sont indépendantes l'une de l'autre.

### 2.1. Une offre de formation à distance.

Cette formation est proposée et diffusée sur l'ensemble du réseau des alliances françaises d'Argentine par l'Alliance Française de Buenos Aires.

Il me semble intéressant de présenter brièvement l'offre existante, pour voir ce qui peut être proposé à des apprenants de FOS en parallèle des cours en présentiel.

Comment se présente l'offre en ligne ? Comment sont organisés les enseignements pour les apprenants ? Quels sont les thèmes abordés ?

Pour entreprendre cette formation, les apprenants doivent justifier un niveau intermédiaire de français (A2 du CECR). A la fin de la formation, les apprenants pourront valider un niveau seuil (B1 du CECR).

Les cours sont répartis sur cinq modules thématiques :

- La réception.
- En visite.
- Solutionner les problèmes.
- Circuit gastronomique
- Géographie et histoire.

Chaque module est conçu pour une durée de trois mois, ce qui représente 70 heures d'enseignement par module, soit un volume horaire de 350 heures pour la totalité des modules. Tous les modules sont constitués de six ou sept chapitres (annexe 15).

Chaque chapitre est organisé selon quatre axes de travail. Tout d'abord les apprenants se trouvent face à une situation professionnelle particulière (par exemple accueillir un groupe de touristes à l'aéroport). Cette dernière sert de base à la leçon et est accompagnée d'une image de présentation ainsi que d'un dialogue en français qui permet de contextualiser les apprentissages grammaticaux et lexicaux. Puis, les apprenants travaillent la phonétique, le lexique et enfin la grammaire grâce à un ensemble d'exercices en ligne (de nombreux liens hypertextes permettent aux apprenants de se rendre sur divers sites d'apprentissage de la langue française). Chaque chapitre permet d'évaluer les connaissances acquises tout au long de la formation. Pour pouvoir passer au module suivant, les apprenants doivent avoir validé 80% des activités. Enfin, un accompagnement personnalisé, réalisé grâce à un forum et un chat, est assuré par un professeur spécialisé dans l'enseignement à distance.

A la fin de ces quinze mois de cours, les apprenants reçoivent un diplôme de l'Alliance Française de Buenos Aires attestant de leur participation à la formation. De plus, les apprenants ont la possibilité de se présenter au diplôme de français professionnel (DFP) tourisme et hôtellerie B1 de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (CCIP)

Les liens ci-dessous, permettent d'accéder directement aux diverses informations concernant les cours de FOS de l'Alliance Française de Buenos Aires :

[www.alianzafrancesa.org.ar/afba/cursos/frances-del-turismo-online/](http://www.alianzafrancesa.org.ar/afba/cursos/frances-del-turismo-online/)

[www.edu3000.com.ar/af/](http://www.edu3000.com.ar/af/) (page d'accueil du site de FOS du tourisme de l'Alliance Française de Buenos Aires permettant de commencer les cours, de voir la démo et de se préinscrire. On y trouve également deux liens permettant de lire le guide de l'étudiant mais également de consulter le guide d'utilisation de la plateforme avant de commencer le premier module).

## 2.2. Une offre de cours en présentiel.

**af** ALIANZA FRANCESA  
DE TIERRA DEL FUEGO

**NUEVOS CURSOS  
ORIENTADOS AL TURISMO**

**INICIAN  
3 DE MAYO**

**CURSOS INTENSIVOS DE 2 MESES DE  
DURACION CON PROFESORA NATIVA**

**CURSOS A DISTANCIA ON-LINE  
DE 3 MESES DE DURACION**

**INSCRIBITE EN:**  
Kayen 152  
De lunes a viernes de 17:00 a 20:00 hs.  
TE : 42-4974  
E-mail: afdt@hotmail.com  
Sitio Web: <http://www.aftdf.org.ar>

- Hotelaria
- Gastronomía
- Transporte
- Agencias de Viajes
- Guías de Turismo
- Estudiantes de Turismo
- Comercios
- Prestadores de Servicios Turísticos

**bicentenario**  
COMMEMORACION DE LA INDEPENDENCIA

*Annonce de l'Alliance Française de Terre de Feu pour les cours de FOS du tourisme et de la restauration.*

Chaque semestre, depuis maintenant quatre ans, l'Alliance Française de Terre de Feu propose des cours intensifs de français du tourisme et de la restauration. Ces cours sont organisés sur une période de deux mois et sont dispensés par des professeurs natifs (cf. document ci-dessus « cursos intensivos de 2 meses de duracion con profesora nativa »). Les cours, d'une durée d'1h30, ont lieu trois fois par semaine (le lundi, le mercredi et le vendredi) en début d'après-midi (de 13h30 à 15h, lors des heures de fermetures des boutiques et des agences de voyage, ce qui correspond aux pauses des employés) ou le soir (de 19h à 20h30) afin que les éventuelles contraintes temporelles liées aux activités professionnelles des apprenants ne viennent pas empiéter sur le temps de la formation.

C'est dans les locaux de l'Alliance que les cours sont dispensés. En effet, lors de la première année de mise en place des cours de FOS (en 2006), une enseignante a eu à donner des cours dans une boutique du centre ville. Cela correspondait à une demande particulière de la part de la propriétaire de la boutique. L'expérience n'ayant pas été concluante (manque de motivation de la part des apprenants), cela n'a pas été reconduit.

Les thèmes qui sont abordés dans ces cours sont nombreux, variés et touchent de nombreux domaines du tourisme : l'hôtellerie, la gastronomie, les transports, les agences de voyages, le travail de guide de tourisme, les étudiants en tourisme, les commerces, etc. Cette volonté d'aborder de nombreux domaines du tourisme indique que l'offre mise en place par l'Alliance Française de Terre de Feu relève plus du français de spécialité que du français sur objectifs spécifiques (cf *II. La mise en place d'une formation FOS : enjeux et contraintes*). C'est pour anticiper une demande de formation, dû au grand nombre de professionnels de tourisme et de la restauration présents sur l'île, que le directeur de l'établissement a eu l'idée de mettre en place ce cours.

Chaque année, l'Alliance Française de Terre de Feu propose aux différentes personnes s'inscrivant en présentiel aux cours de FOS, cette formation à distance. Jusqu'à présent, les apprenants semblent peu intéressés par cette proposition. Dans le questionnaire que j'ai remis aux apprenants, personne ne semblait avoir entendu parler de cette offre.

Différents éléments peuvent expliquer cette situation. Tout d'abord, il y a la durée de la formation. Deux mois de cours sont proposés en présentiel alors qu'un mois supplémentaire est prévu pour la formation en ligne (ce qui après une lecture approfondie de l'offre en question n'est pas du tout le cas). De plus, il faut posséder un certain niveau de langue pour pouvoir s'inscrire à distance alors que les cours proposés à l'Alliance Française de Terre de Feu sont ouverts aux débutants. Enfin, le travail à distance peut être également un frein. Premièrement la connexion Internet est assez mauvaise sur l'île. Deuxièmement, le fait de devoir travailler seul face à son ordinateur peut « effrayer » certaines personnes et peut compliquer un peu le travail car les contacts professeur/ élèves s'en trouvent modifiés. En effet, l'écran interposé entre l'apprenant et le professeur retire le contact que l'on peut avoir dans une salle de classe. Ces différentes raisons ainsi que le contexte économique de

l'île peuvent expliquer le fait que les cours de FOS en présentiel soient appréciés de la plupart des apprenants.

### 3 La réalité du terrain.

#### 3.1. Le public.

Les raisons qui aujourd'hui poussent les gens à apprendre le français sont nombreuses et variées. Elles correspondent à des demandes universitaires et/ou professionnelles diverses en raison des besoins toujours plus importants de spécialisation en langue étrangère.

Voici quelques raisons qui poussent les gens à étudier une langue étrangère:

- Compléter/ enrichir un cursus universitaire.
- Préparer un projet professionnel en France.
- Apprendre pour le plaisir.
- Intégrer une université française.

Les cours de FOS proposés par l'Alliance Française de Terre de Feu sont destinés à un public de professionnel du tourisme ainsi qu'à des étudiants en tourisme. Cependant, toutes personnes intéressées par ces cours intensifs peuvent s'y inscrire, dans la limite des places disponibles. Les cours de l'Alliance Française sont ouverts aux débutants complets et commencent généralement un mois après la rentrée (pour ce qui concerne l'organisation des cours du premier semestre) ce qui permet aux apprenants ayant manqué les inscriptions pour les cours réguliers d'intégrer les cours de FOS. Pour les cours du second semestre, les cours commencent plus tôt (environ une semaine après la rentrée). Ce sont, bien souvent, des classes plus nombreuses que celles du semestre précédent car c'est à cette période que la nouvelle saison touristique commence. Pour pouvoir répondre à la demande, deux sessions de cours sont mises en place.

Bien souvent, les professeurs se retrouvent face à des classes très hétérogènes. Cette hétérogénéité est présente à la fois dans les niveaux de connaissances de la langue française, mais également dans l'origine professionnelle des apprenants. De ce fait, les objectifs d'apprentissages des apprenants sont différents.

Lors de mon stage, ma classe était composée d'un cuisinier, d'un avocat, de deux étudiantes en tourisme, d'une pharmacienne, d'une responsable de société de transports et d'une vendeuse de bijoux. Certains apprenants du groupe étaient simplement passionnés de langue française et d'autres avaient en tête la préparation d'un projet professionnel (guider des groupes en français après leurs études ou encore l'envie de partir travailler dans un restaurant en France). De nombreux étudiants en tourisme s'inscrivent à cette formation car il y a beaucoup de guides sur cette petite île. Pour se démarquer, il est nécessaire de maîtriser plusieurs langues. Certains guides choisissent le français car depuis quelques années, les francophones font partie des touristes les plus nombreux en Terre de Feu. L'apprenant qui avait pour projet de partir travailler en France est cuisinier. C'était le seul élève qui possédait un petit niveau de français. Au cours de la formation, il a souhaité prendre des cours particuliers tout en poursuivant la formation de tourisme et de la restauration proposée par l'Alliance Française. Lors de ces cours particuliers (d'une durée d'une heure), le travail était plus centré sur l'univers de la restauration (cuisine, service en salle, etc.). Pour ces cours, j'ai travaillé avec un manuel de FOS de la restauration mais également avec des manuels de BTS en hôtellerie.

Lorsque l'on m'a parlé de cette formation et que j'ai eu à dispenser ce cours, un certain nombre d'éléments m'ont interpellé. Voici donc ce que j'ai constaté. Bien que le public soit touché de manière directe ou indirecte par l'économie touristique, le niveau de langue de ces derniers ne correspondait pas à celui que je me faisais d'un cours de FOS. J'imaginais avoir une classe possédant un niveau A1 acquis. Il est en effet plus simple pour les apprenants de posséder un petit niveau de langue (minimum A2) afin de pouvoir entrer directement dans le vif du sujet : le tourisme et la restauration. Le souci avec les cours proposés par l'Alliance Française de Terre de Feu, c'est que les apprenants n'ont bien souvent jamais fait de français. L'enseignant doit donc réorienter les objectifs d'apprentissages et les adapter à son public. Pour ma part, j'ai eu l'impression de dispenser des cours intensifs de français général pour débutants et non des cours de français du

tourisme et de la restauration. Comme le précisent Carras et al (2007 :23) « *l'identification de la demande, articulée avec l'analyse du public et des besoins, conduit le formateur à orienter le programme vers une démarche FOS, vers le Français de Spécialité, voire vers le français général. Il arrive en effet que l'imprécision de la demande ou l'hétérogénéité du public amènent l'enseignant à cibler des compétences transversales et donc à s'orienter plus vers un enseignement généraliste plus que spécialisé.* »

Après les différentes lectures que j'ai pu faire sur le sujet, il semble qu'il soit possible d'aborder une formation FOS dès le niveau débutant. Pour que cela fonctionne, l'enseignant-concepteur va devoir analyser au mieux le public et les besoins de ce public afin de cibler des objectifs précis dès le début de la formation. Ce sont des étapes indispensables dans la mise en place d'une formation. De plus, en observant les premières unités des manuels de FLE, je me suis rendue compte que ces dernières pouvaient être adaptées à un public de professionnels du tourisme et de la restauration. En effet, les premières unités de ces manuels abordent des sujets comme demander des informations à l'office de tourisme, choisir une destination de voyage, commander au restaurant ou encore réserver une chambre d'hôtel.

Mangiante et Parpette (2004 : 136- 137) expliquent bien que des formations de français du tourisme sont possibles dès le niveau débutant. « *Les aspects traités dans les premières unités de FLE sont transférables- et transférés- sans aucune difficulté à des situations du domaine touristique. Echanges à la réception d'un hôtel, informations dans un office de tourisme, transactions dans une agence de voyages, description de sites touristiques, etc., sont des situations très similaires à celles auxquelles s'attachent les méthodes de français général. Ceci est rendu possible par le fait que les métiers du tourisme traités dans le matériel pédagogique –à savoir ceux qui concernent le contact avec le public (employés d'hôtel, agents de voyages, guides) –ont recours à des discours à forte composante orale autour de contenus familiers à tout le monde. Mais il en va tout autrement lorsque le tourisme est envisagé à travers ses formations universitaires, celles que peuvent être amenés à suivre, par exemple, de futurs cadres du tourisme. Les discours qu'ils ont à maîtriser entrent alors dans la catégorie des discours académiques (...)* »

Pour finir, notons que dans cette région de l'Argentine, les besoins en langue sont réels et urgents. Comme nous avons pu le constater un peu plus haut dans ce travail (III. A. *Le tourisme en Terre de Feu*), toute l'économie de l'île est basée sur les activités du tourisme et

de la restauration. La concurrence entre les guides de l'île est rude. Chacun doit se démarquer et l'apprentissage des langues semble être un excellent moyen. Pour ces raisons, je pense qu'une nouvelle analyse des besoins et des attentes de ce public particulier devrait être envisagée.

### 3.2. Les conditions matérielles.

L'Alliance Française de Terre de Feu fonctionne avec de petits moyens, mais tout est fait pour assurer le meilleur accueil possible aux apprenants.

- Les locaux : ces derniers ont déjà été présenté plus haut (*I. B.3 L'Alliance française de la Terre de Feu : le terrain de stage*). Les enseignants et les apprenants évoluent dans un bâtiment de petite taille composé de deux salles de classes. La plus grande des salles pouvant accueillir au maximum une douzaine d'élèves.

- Le matériel : Les professeurs ont à leur disposition un téléviseur, un lecteur de dvds, un projecteur TBI (depuis cette année), deux lecteurs cds, une connexion Internet, ainsi que de nombreux manuels.

Pour les cours de français de tourisme et de la restauration, un ensemble de documents, de brochures et de plans plus ou moins récents sont à la disposition des enseignants et des apprenants. Une méthode de FLE du tourisme, *tourisme.com*, publiée en 2004, aux éditions CLE International est également mise à la disposition des enseignants. Cette dernière ayant été jugée trop difficile pour les apprenants de ces cours, un matériel pédagogique, spécifique à l'établissement, a donc été conçu.

### 3.3. La méthode de travail.

La méthode utilisée pour les cours de FOS du tourisme et de la restauration est une méthode propre à l'Alliance française de Terre de Feu car les méthodes de FOS du tourisme existantes ont été jugées trop difficiles pour les apprenants de ce cours. Elle a été créée il y a quatre ans (lors des premiers cours de FOS dans l'établissement), par un des professeurs de l'établissement et depuis, elle est sans cesse « améliorée ».

Des éléments ont été retirés car ils ont été jugés inutiles et d'autres ont été ajoutés. Ainsi, de nombreux exercices de compréhension orale et de phonétique ; des exercices très prisés des apprenants ; sont venus compléter le nouveau manuel.

Le matériel pédagogique est constitué d'un fascicule de 84 pages et de deux cds. L'ensemble de la méthode a été réalisé à partir d'éléments empruntés à différentes méthodes de FLE (livres et cahiers d'exercices) : *Connexion 1* (Cahier d'exercices et manuel), *Forum 1*, *Accord 1*, *Tout va bien 1* (manuel et cahier d'exercices), *Studio 100* (cahier d'exercices), *Café Crème* et le *DELFA1*.

Comme nous avons pu le voir précédemment (*II. La mise en place d'une formation de FOS : enjeux et contraintes*), réaliser du matériel pédagogique adaptée à une formation prend du temps. Il est nécessaire de rémunérer une personne pour faire ce travail long et complexe.

A ce sujet, Mangiante et Parpette (2004 :146) ajoutent que « la mise en place d'un cours «à la carte » nécessite de la part de l'enseignant une implication, une disponibilité et une adaptabilité à la situation d'apprentissage considérables. Cela n'est envisageable que dans le cadre d'un emploi stable et correctement rémunéré, ce qui n'est pas le cas de tous les enseignants.(...) L'élaboration de programmes de FOS nécessite de la part des institutions de formation la constitution d'une véritable cellule de ressources à la fois humaines, matérielles et documentaires, encadrées par un responsable (coordonnateur pédagogique, directeur des cours ...) »

Parmi les contraintes évoquées plus haut dans ce travail (*II. A.1 Un ensemble de contraintes*) la contrainte économique est une réalité pour l'Alliance Française de Terre de Feu. En effet, il n'y a pas de budget particulier dédié à l'élaboration d'un matériel pédagogique adapté à un cours de FOS.

Mais tournons notre attention sur le contenu du matériel pédagogique créé tout particulièrement pour les cours de tourisme et de la restauration de l'Alliance.

#### L'organisation du manuel :

Le manuel est constitué de huit chapitres.

Chapitre 1 : premiers contacts (p.2- 27)

Chapitre 2 : gérer le temps (p.28- 33)

Chapitre 3 : décrire un lieu, donner son avis, conseiller (p.33- 41)

Chapitre 4 : itinéraires (p.41- 44)

Chapitre 5 : boutiques –décrire des objets, des personnes, vêtements et couleurs (p.45- 52)

Chapitre 6 : réservation à l'hôtel (p.53- 56)

Chapitre 7 : réservation dans les transports (p.57- 60)

Chapitre 8 : réservation au restaurant (p.61- 66)

Exercices grammaticaux, précis grammatical et phonétique

Dans ce fascicule, nous pouvons observer une prédominance des exercices de compréhension orale et de production orale. Après une étude et une observation plus approfondie du manuel, nous remarquons que certaines pages sont inutiles pour des apprenants en FOS du tourisme et de la restauration. C'est notamment le cas de la page de vocabulaire dédiée à l'univers de la maison page 60 (annexe 16), mais également le cas des pages 41 et 57- 58 sur le vocabulaire du train. En effet, il n'y a pas de train en Argentine et encore moins à Ushuaïa. Le seul train présent sur l'île est une attraction touristique.

En revanche, d'autres pages sont susceptibles d'être utiles assez rapidement. C'est le cas du vocabulaire de la page 38 qui regroupe l'essentiel du vocabulaire touristique spécifique à l'île (annexe 17), mais aussi des pages 61 et 62 concernant le domaine de la restauration ainsi que les pages traitant des réservations de chambres d'hôtel (chapitre 6) ou de billets d'avion (chapitre 7).

Dans sa forme globale (c'est-à-dire dans les thèmes proposés), ce petit fascicule donne l'apparence d'un contenu de cours de FOS du tourisme et de la restauration. Mais lorsque l'on observe de plus près le contenu, nous en sommes loin : apprendre à épeler des mots, distinction c'est/ il est, description d'une personne ... sujets traités dans les premières unités de manuels de FLE. Nous remarquons également que les documents authentiques relatifs au domaine du tourisme et de la restauration comme des extraits de dépliants touristiques, des cartes d'embarquement ou encore des menus de restaurant, font défaut au « manuel ».

Au cours de ces deux mois de formation, les apprenants abordent l'essentiel des contenus d'un cours traditionnel de FLE de niveau A1 mais de manière intensive.

Cela confirme de nouveau le fait que nous ne nous trouvons pas véritablement face à une formation FOS, mais bien face à une formation intensive de français pour débutants. Pour rendre ce cours plus proche de celui d'un cours de FOS, il faudrait prendre le temps d'analyser les besoins des apprenants afin de cibler de nouveaux objectifs d'apprentissages

qui feront entrer les apprenants plus rapidement dans l'univers du tourisme et de la restauration.

### 3.4. Les certifications.

Tout enseignement s'accompagne d'une évaluation. Cette dernière peut prendre plusieurs formes selon l'objectif visé par l'enseignement et l'enseignant.

Tout apprentissage suivi d'une évaluation permet à l'apprenant de se situer par rapport à son apprentissage ainsi qu'à l'évolution de celui-ci en fonction des résultats attendus et des résultats obtenus. Les évaluations sont indispensables car elles permettent de fixer les différents éléments informatifs vus en cours afin de les utiliser au mieux lors d'échanges en situations réelles.

Les deux mois de cours ne préparent pas les apprenants aux différentes certifications proposées par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (CCIP). L'évaluation proposée par l'Alliance française de Terre de Feu est une évaluation interne. C'est une évaluation formative qui prend la forme d'un examen oral. C'est le directeur de l'Alliance se charge de faire passer ce test.

Lors de l'examen (qui dure une quinzaine de minutes), les apprenants doivent être capable de se présenter et de parler un petit peu d'eux (de leurs goûts, de leurs loisirs, etc.) en s'exprimant le plus clairement possible. Ils sont également mis en situation : réservation d'une table pour un groupe de plusieurs personnes, achat de billet d'avion, etc. Le sujet est généralement choisi en fonction de l'activité professionnelle des apprenants.

Au cours de cet examen, l'examineur évalue la compréhension, la capacité des apprenants à répondre à des questions simples ainsi que leur capacité à se débrouiller en situation.

La présence en cours est également prise en compte, les apprenants ne peuvent pas manquer plus de cinq fois sur les deux mois de formation sous peine de ne pas voir la formation validée.

Si l'évaluation est positive, les apprenants reçoivent un diplôme attestant de leur participation au cours de FOS. Les plus motivés peuvent ensuite suivre quelques cours de remise à niveau afin de pouvoir intégrer, lors du second semestre, une classe de FLE classique. Ils poursuivront donc l'apprentissage du français dans une classe de niveau A1.

Il est clair qu'après observation de la classe, du matériel pédagogique, du niveau des apprenants et en me basant sur mes connaissances du FOS, je n'ai pas donné de véritable cours de FOS comme cela nous a été présenté lors des cours de Madame Tolas.

Il me semble avoir donné des cours intensifs de français général pour débutants. Après le premier cours, j'avoue avoir été un peu déconcertée car je me suis trouvée face à une classe qui ne correspondait pas à l'idée de ce que je me faisais d'une classe de FOS. N'ayant pu observer un véritable cours de FOS et n'ayant, par la suite, pas eu l'occasion de donner de nouveaux cours de FOS du tourisme et de la restauration, l'idée que je me fais de ce type de cours est encore un peu floue.

Je pense que le fait d'avoir intitulé cette formation FOS du tourisme et de la restauration était juste un effet marketing permettant à l'Alliance d'attirer de nouveaux apprenants en proposant quelque chose qui semblait différents des cours de langues traditionnels. C'est tout simplement pour anticiper une éventuelle demande de formation de la part des professionnels du tourisme et de la restauration que le directeur a mis en place cette formation.

Pour que le parcours FOS proposé par l'Alliance française de Terre de Feu devienne réellement un parcours FOS, il faudrait commencer par analyser plus attentivement les besoins et les attentes du public car il semble que cela n'est pas été vraiment entrepris. Ensuite, il faudrait sensibiliser et/ou former les professeurs aux problématiques bien spécifiques de la didactique du FOS. Comment créer du matériel pédagogique pour ce type de formation si le concepteur n'a pas été sensibilisé à la didactique du FOS ?

Enfin, il serait bien de pouvoir allouer un petit budget pour la création d'un matériel didactique plus adapté aux apprenants de l'Alliance tout en prenant en considération les contraintes de travail (contraintes économiques, humaines, etc.) liés à ce genre de formation.

## Conclusion

L'enseignement des langues à des fins professionnelles a beaucoup évolué depuis une quarantaine d'année. D'abord centré sur l'apprentissage du lexique, puis sur celui de la lecture, c'est sur un enseignement pratique que les professeurs se sont tournés. En effet, lorsque l'on apprend une langue à des fins professionnelles, ce n'est pas uniquement de lexique ou de grammaire que l'apprenant a besoin. Il a besoin de savoir utiliser la langue dans des situations réelles de travail mais également lors de situations plus informelles, comme lors de conversations avec des collègues francophones. C'est en étudiant ces situations réelles et informelles que les concepteurs de parcours FOS conçoivent des cours, les plus adaptés possibles aux apprenants.

Le travail d'analyse systémique des cours de français du tourisme et de la restauration de l'Alliance Française de Terre de Feu a permis de mettre en évidence les enjeux et les contraintes de ce type de formation bien particulière. Cela m'a permis de me rendre compte que proposer ce genre de formation nécessite une analyse approfondie des publics, de leurs besoins, du contexte dans lequel va se réaliser la formation, etc.

C'est une démarche longue et complexe qui nécessite un certain budget ainsi que la disponibilité d'une personne, formée aux problématiques de la didactique du FOS, capable de concevoir ce type de formation.

Je vais profiter de cette conclusion pour proposer un bilan de ma formation.

### Bilan du déroulement du stage :

Les motivations premières de mon stage étaient de travailler au sein d'un établissement me permettant de donner des cours de français à des classes de niveaux différents.

Ce stage a été très enrichissant sur le plan professionnel mais aussi sur le plan personnel.

Tout d'abord, ces quelques mois de formation m'ont permis de me familiariser avec le futur métier de professeur mais aussi de découvrir le fonctionnement d'une Alliance Française en plein développement et de participer aux diverses activités culturelles qu'elle propose, tout au long de l'année, aux habitants d'Ushuaïa.

Dès le début du stage, je me suis trouvée face à des classes, des tâches différentes mais toujours en liens entre elles (préparation des cours, projet de la bibliothèque, etc.). J'ai dû jongler entre différents niveaux et parfois même entre différents niveaux dans une même

classe. Il fallait donc étudier attentivement les besoins de chacun et rester à leur écoute afin de trouver un équilibre pour pouvoir réaliser un cours adapté à tous.

Mon stage au sein de l'Alliance Française de Terre de Feu a été très positif car il m'a aidé à développer et à acquérir des savoirs faire et des savoirs être utiles et indispensables dans le monde du travail. Tout d'abord, cette formation m'a permis d'acquérir une plus grande confiance en moi. Avant de commencer j'appréhendais beaucoup le moment de me trouver seule face à une classe. De nombreuses questions m'ont traversé l'esprit dès mon arrivée dans l'établissement. Comment se présenter à ses premiers élèves ? Comment s'y prendre avec sa classe ? Comment organiser les cours ainsi que la progression de l'apprentissage ?

Ces quatre mois de stage, m'ont permis d'affirmer ma position en tant que future professeure de français. J'ai pu développer mon sens des responsabilités, mon sens de l'organisation et mon esprit d'initiative. Ma participation dans le fonctionnement de l'établissement m'a aussi permis d'acquérir des savoirs être indispensables: le travail d'équipe et l'esprit d'équipe. Ce sont des qualités qui me semblent indispensables dans une association de ce type où les acteurs ne sont pas nombreux et sont amenés à travailler ensemble dans un espace de petite dimension. Dans une petite équipe de travail, il est important de pouvoir se faire confiance afin de partager problèmes et expériences. Lorsque l'on arrive dans un lieu qui nous est inconnu, il est important de pouvoir discuter et de pouvoir se confier aux personnes habituées à ce lieu.

Concernant les attentes des personnes de l'établissement, je pense qu'elles ont été satisfaites du travail que j'ai pu fournir. Lors de ce stage, je me suis rendue compte qu'il était très important de se sentir à l'aise dans l'environnement dans lequel on se trouvait et de faire en sorte que l'adaptation se fasse le plus rapidement possible afin que le stage se déroule dans de bonnes conditions.

#### Les difficultés rencontrées :

Lors de cette première expérience professionnelle, je n'ai pas rencontré de réelles difficultés. Du fait que je n'avais jamais appris l'espagnol, il me fallait beaucoup de temps pour préparer les cours afin de pouvoir répondre aux éventuelles questions des apprenants. Mon plus gros souci a été la communication en classe avec les classes de débutants lors des premières semaines.

Au cours de ce stage de fin d'études, les étudiants doivent réaliser un projet pédagogique ou répondre à une commande particulière d'un établissement. Pour ma part, je n'ai pas pu mettre en place de projet pédagogique ou encore répondre à une commande particulière de la part du directeur de l'Alliance française car il n'y en avait pas. La seule exigence du directeur était d'avoir un professeur pour assurer les cours prévus. Malgré tout, le stage a été très enrichissant et m'a beaucoup appris sur moi, sur les autres et sur l'environnement de travail. Je pensais pouvoir approcher de près le domaine du FOS découvert en seconde année de master. En effet, le directeur m'avait proposé d'assurer les cours de FOS du tourisme et de la restauration avant mon arrivée dans l'établissement. J'ai accepté car j'avais envie de voir à quoi pouvait ressembler des cours de français sur objectifs spécifiques et aussi parce que tout ce qui touche au monde du tourisme et à la restauration m'intéresse. Je pense que ce stage m'a permis de bien comprendre tout ce que le métier d'enseignant de FLE et de FOS peut recouvrir. De plus, je n'étais pas considérée comme une simple stagiaire mais véritablement comme un professeur auquel on demande son avis sur certaines activités de classes ou pour le déroulement d'activités culturelles. J'ai été très satisfaite d'avoir pu travailler dans cette petite alliance. J'espère qu'avec le temps elle pourra encore se développer et réussir à proposer de véritables cours de FOS du tourisme et de la restauration à ses futurs apprenants. Pour que cela soit possible, et afin de développer et de rendre l'offre déjà existante plus adaptée au public et à la situation économique de l'île, il faudrait reprendre le travail de création de la formation depuis le début et commencer le travail avec des analyses approfondies des acteurs, des besoins et des attentes de chacun. Enfin, il serait bon de retravailler le « manuel » en y intégrant plus de documents authentiques comme des menus, des cartes d'embarquement ou encore des extraits simplifiés de dépliants touristiques car ce sont des documents qui font défaut au fascicule actuel.

## Bibliographie

ABRIC, J-C. (2006). *Psychologie de la communication- Théories et méthodes*. Paris: Armand Colin.

BERCHOUD, M-J., ROLLAND, D. (janvier 2004- numéro spécial). *Français sur Objectifs Spécifiques: de la langue aux métiers*. Paris: Le Français dans le Monde- Recherches et applications.

CARRAS, C., TOLAS, J., KOHLER, P., SZILAGYI, E. (2002). *Le français sur Objectifs Spécifiques et la classe de langues*. Paris: CLE International.

CHALLE, O. (2002). *Enseigner le français de spécialité*. Paris : Economica.

CORBEAU, S., DUBOIS, C., PENFORNIS, J-L. (2004). *Tourisme.com- méthode de français professionnel du tourisme*. Paris: CLE International.

CUQ, J-P. (sous la direction de) (2003). *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*. Paris. CLE International.

DESCOTES-GENON, Ch., EURIN, S., ROLLE-HAROLD, R., SZILAGYI, E. (1992). *La Voyagerie-pratique du français du tourisme*. Co- édition PUG, CUEF de l'université Stendhal de Grenoble et campus international de l'université de Toulon- Var.

LAPOINTE, J. *L'approche systémique et la technologie de l'éducation*, consulté sur <http://www.sites.fse.ulaval.ca/reveduc/html/vol1/no1/apsyst.html#d%C5%BDbut>.

LEHMANN, D. (1993). *Objectifs spécifiques en langues étrangères*. Paris: PUF.

LERAT, P. (1995). *Les langues spécialisées*. Paris: PUF.

MANGIANTE, J-M., PARPETTE, C. (2004). *Le Français sur Objectif Spécifique: de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris: Hachette FLE.

MANGIANTE, J-M. (janvier 2004- numéro spécial). Le français du tourisme: guide de voyage et élaboration d'un imaginaire attractif in *Français sur Objectifs Spécifiques: de la langue aux métiers*. pp 85- 94. Paris: Le Français dans le Monde- Recherches et applications.

MOURLHON-DALLIES, F. (2008). *Enseigner une langue à des fins professionnelles*. Paris. Didier

MOURLHON-DALLIES, F (juillet- août- 2006). *Penser le français langue professionnelle*. Le Français dans le Monde, .consulté sur [www.fdlm.org/file/article/346/mourlhon.php](http://www.fdlm.org/file/article/346/mourlhon.php)

RENNER, H., RENNER, U., TEMPESTA, G. (1993). *Le français du tourisme*. Paris: CLE International.

RICHER J.-J., *Le français sur objectifs spécifiques : une didactique spécialisée ?*, in Synergies, Chine, N°2-2008.

SAGNIER, C., *Les méthodes et l'usage des méthodes en FOS : intérêts, usages, limites*. Dossier sur le FOS, consulté le 7. 09. 10, sur [www.franccparler.org](http://www.franccparler.org)

## Sitographie

[www.alianzafrancesa.org.ar](http://www.alianzafrancesa.org.ar) (consulté le 12/05/2011)

[www.alianzafrancesa.org.ar/afba/cursos/frances-del-turismo-online/](http://www.alianzafrancesa.org.ar/afba/cursos/frances-del-turismo-online/), page d'accueil présentant les cours de FOS online, les modalités de paiement, etc. (consulté le 12/05/2011)

[www.aftdf.org.ar](http://www.aftdf.org.ar) (consulté le 12/05/2011)

[www.cavilam.com](http://www.cavilam.com) (consulté le 12/05/2011)

[www.ccip.fr](http://www.ccip.fr) (consulté le 12/05/2011)

[www.edu3000.com.ar/af/](http://www.edu3000.com.ar/af/) (consulté le 12/05/2011)

[www.franparler.org](http://www.franparler.org) (consulté le 12/05/2011)

[www.fdlm.org](http://www.fdlm.org) (consulté le 12/05/2011)

[www.turismoushuaia.com](http://www.turismoushuaia.com) (consulté le 12/05/2011)

<http://www.sites.fse.ulaval.ca/reveduc/html/vol1/no1/apsyst.html#d%C5%BDbut>, site de l'université Laval (consulté le 15/09/2011)

## Liste des abréviations

AF : Alliance Française.

AFTDF : Alliance Française de Terre de Feu.

BAT : Branche d'Activité Professionnelle.

CAVILAM : Centre d'Approche Vivante des Langues et des Médias.

CECR : Cadre Européen Commun de Référence.

CCIP : Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris.

CFTH : Certification du Français du Tourisme et de l'hôtellerie.

CREDIF : Centre de Recherche et d'Etudes pour le Diffusion du Français.

DALF : Diplôme Approfondi de Langue Française.

DELF : Diplôme d'Etude de Langue Française.

DFP : Diplôme de Français Professionnel.

FLE : Français Langue Etrangère..

FOS : Français sur Objectifs spécifiques.

RFI : Radio France Internationale.

TBI : Tableau Blanc Interactif.

VIEA : Vocabulaire d'Initiation aux Etudes Agronomiques.

VGOM : Vocabulaire Général d'Orientation Médicale.

VGOS: Vocabulaire Général d'Orientation Scientifique.

# **Annexes**

## Liste des annexes

Annexe 1: Carte de l'Argentine	p69
Annexe 2: Carte de la province de Terre de Feu	p70
Annexe 3: Photos de l'Alliance Française de Terre de Feu	p71
Annexe 4: Photos de l'Alliance et des activités pour la classe d'adolescents	p72
Annexe 5: Tableau résumant l'évolution des dénominations du français sur objectifs spécifiques. (Carras et als, 2007 : 17-18)	P73
Annexe 6: Programme pour le module 1	p75
Annexe 7: Programme pour le module 3	p77
Annexe 8: Programme pour le module 5	p78
Annexe 9: Questionnaire proposé aux apprenants des classes de FOS du tourisme et de la restauration.	p79
Annexe 10 : Enquêtes des apprenants des cours de tourisme et de la restauration- enquête 1	p.80
Annexe 11 : Enquête 2	p.81
Annexe 12 : Enquête 3	p.82
Annexe 13 : Enquête 4	p.83

Annexe 14 : Enquête 5

p.84

Annexe 15 : Programme du cours de Français sur Objectifs Spécifique de tourisme et de la restauration proposé par l'Alliance Française de Buenos Aires.

p85

Annexe 16 : Page extraite du matériel pédagogique de l'Alliance Française de Terre de Feu – vocabulaire de la maison.

p88

Annexe 17 : Page extraite du matériel pédagogique du cours de français du tourisme et de la restauration de l'Alliance Française de Terre de Feu –vocabulaire relatif à l'île.

p.89

Annexe 1 : carte de l'Argentine.



Annexe 2 Carte de la province de Terre de Feu



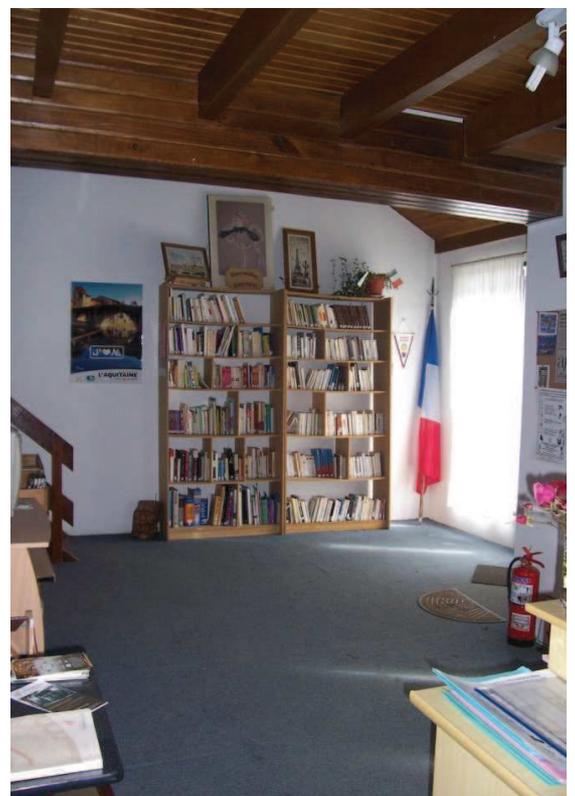
Annexe 3



L'Alliance Française de Terre de Feu



Une salle de classe



Bibliothèque et entrée



Annexe 5 – Tableau résumant l'évolution des dénominations du français sur objectifs spécifiques. (Carras et als, 2007 : 17-18)

Période	Dénomination	Public	Orientations méthodologiques
Années 60	Français de spécialité	Public professionnel (non scolaire)	Dans la mouvance du Français Fondamental, focalisation sur le lexique.
Années 70	Français Scientifiques et technique	Scientifiques	Méthodes SGAV Modèle d'enseignement à 3 niveaux : N1 : base de la langue usuelle N2 : tronc commun scientifique VGOS. N3 : perfectionnement par discipline fondé sur un inventaire lexical (VGOM, VIEA)
	Français fonctionnel	Boursiers du gouvernement français	Approche fonctionnelle et communicative Rejet des cursus long à 3 étapes et de la détermination des contenus par comptage lexicaux. Niveau Seuil : Prise en compte de la diversité des publics et de leurs besoins. Détermination des contenus en fonction des objectifs visés. Recensement des situations de communication et des actes de parole.
	Français instrumental (Amérique latine)	Etudiants chercheurs	La langue française comme instrument d'accès à la documentation scientifique et technique écrite.
Années 80	Enseignement fonctionnel du français	Professionnels Etudiants Chercheurs	Emergence de la linguistique pragmatique Approche communicative (définition des contenus en fonction des situations de communication) Centration sur l'apprenant Accent mis sur l'utilisation de documents authentiques

Années 90	Français sur objectifs spécifiques	Professionnels Etudiants chercheurs	Approche communicative Centration sur l'apprenant Retour du linguistique Analyse du discours Pédagogie actionnelle (pédagogie de la tâche, par projet) Evaluation de la compétence communicative.
	Français de spécialité		
	Français professionnel/ langue des métiers	Professionnels Etudiants chercheurs	Centré sur une pratique professionnelle



TOUT VA BIEN 1 (leçons 0, 1, 2, 3)

MODULE 1 (Première année)

OBJECTIFS COMMUNICATIFS	OBJECTIFS GRAMMATICAUX	LEXIQUE	CIVILISATION
<p><b>ORAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saluer / Accueillir/dire au revoir / Remercier</li> <li>- Se présenter, présenter quelqu'un en indiquant: l'âge, la nationalité, la profession, le lieu, la date de naissance et l'adresse.</li> <li>- Demander à quelqu'un son identité</li> <li>- Savoir compter en français (pour acheter ou vendre un produit par exemple).</li> <li>- Dire un numéro de téléphone.</li> <li>- appeler ou répondre au téléphone.</li> <li>- Proposer/accepter/refuser un rendez-vous</li> <li>- Parler de soi. Exprimer des goûts, des préférences.</li> <li>- Parler de son emploi du temps quotidien.</li> <li>- Présenter ses activités de vacances / de loisir</li> <li>- Demander et indiquer l'heure, les moments de la journée, jour, mois de l'année, saisons.</li> <li>- Pouvoir décrire quelqu'un (description physique et caractère)</li> <li>- Poser des questions simples et personnelles et savoir répondre aux mêmes type de questions.</li> <li>- Savoir utiliser le tu ou le vous (échanges formels ou informels).</li> <li>- Parler du climat, du temps qu'il fait.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Articles définis, indéfinis, (le-la-l'un-une-des)</li> <li>- Déterminants contractés (du/au/des/aux)</li> <li>- Pronoms personnels sujets (je, tu, il, elle, ...)</li> <li>- Emploi du pronom « on »</li> <li>- Pronoms toniques (moi, toi, lui, nous, vous, eux)</li> <li>- Expressions moi aussi, moi non plus,</li> <li>- L'expression « si » pour contredire.</li> <li>- Genre des adjectifs (beau-belle/petit-petite, ...)</li> <li>- Le pluriel des noms et des adjectifs</li> <li>- Emploi des présentatifs: c'est / il est / il y a / voilà</li> <li>- Différence entre c'est et il est/elle est</li> <li>- Interrogations simples (est-ce que/ qu'est-ce que/ qui/ quand/ où/ à quel/ quel).</li> <li>- La négation / l'interrogation</li> <li>- Emploi des prépositions devant les noms des pays, régions, villes.</li> <li>- Adverbes et préposition de lieu (ici, là, chez, à côté de, près de/ loin de...)</li> </ul> <p><b>VERBES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les verbes être et avoir au présent</li> <li>- Les verbes faire, aller, attendre, mettre et autres sur le même modèle au présent</li> <li>- Les verbes en er au présent (parler, écouter, regarder, manger...)</li> <li>- Le verbe pronominal: s'appeler</li> <li>- Conditionnel de politesse: je voudrais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les expressions de la classe</li> <li>- L'alphabet (épeler son nom)</li> <li>- La date (jours et mois)</li> <li>- Compter (de 0 à ...)</li> <li>- Les nationalités</li> <li>- Découvrir le nom de villes françaises</li> <li>- Les couleurs</li> <li>- Adjectifs pour la description physique et psychologique</li> <li>- L'heure, les moments de la journée</li> <li>- Les activités quotidiennes</li> <li>- Les saisons, expressions pour parler du climat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les salutations</li> <li>- Les régions de France</li> <li>- La géographie de la France</li> <li>- La démographie en France</li> <li>- Les pays francophones européens</li> </ul>
<p><b>ECRIT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remplir un formulaire simple</li> <li>- Lire des petits articles de journaux</li> <li>- Lire et rédiger des petites annonces en contact</li> </ul>			<p><b>PHONETIQUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Différencier l'intonation entre une affirmation et une question</li> <li>- Accent tonique (identifier l'emplacement de l'accent dans la phrase)</li> <li>- Lecture: liaisons obligatoires et lettres qui ne sont pas prononcées</li> <li>- Prononciation des voyelles /y/ ; /ø/ ; /œ/ et des nasales</li> <li>- L'opposition /b/ et /v/</li> </ul>

# Annexe 7 – Programme du module 3

**LEXIQUE**

- Le monde du travail : les statuts, les rapports dans l'entreprise
- Les formations, les carrières professionnelles
- Les qualités d'un bon professionnel
- Le vocabulaire de l'école
- Le vocabulaire qui parle du changement, de la transformation des lieux, des personnes (p50-51)
- Qualifier des sensations des sentiments

**PHONÉTIQUE**

- L'alphabet phonétique international (p 12)
- L'accent d'insistance dans la phrase
- Les voyelles (révision de la prononciation)
- Les voyelles nasales
- Les consonnes en position finale (prononciation)

**CIVILISATION**

Caractéristiques nationales de quelques pays francophone (les clichés culturels)-  
L'enseignement en France  
- Les systèmes éducatifs des pays francophones

- Les différents types d'humour
- Le progrès
- L'évolution des transports au fil du temps
- Mariage et traditions en Francophonie.

- Lire les lettres du courrier des lecteurs
- Ecrire une lettre pour exposer un problème personnel et chercher une solution.

**OBJECTIFS GRAMMATICAUX**

- Les adjectifs et pronoms indéfinis : (plusieurs, certains, quelques...)
- Les adverbes : (comment ils se forment et comment ils se placent dans la phrase)
- Les pronoms possessifs : (le mien, la mienne, les miens, ...)

**Les pronoms interrogatifs :**  
(qui, qui est-ce qui, qui est-ce que, qu'est-ce que, qu'est-ce qui)

- Les pronoms interrogatifs : (celui-ci, celle-là, ceux de, celles qui/que, ce que, ce qui)
- Les pronoms démonstratifs : (celui-ci, celle-là, ceux de, celles qui/que, ce que, ce qui)
- La structure emphatique : ce que ... c'est / ce qui ... c'est
- Le pronom relatif *dont*
- Expressions temporelles : (hier, actuellement, pendant, il y a ...)
- Expressions pour marquer la succession dans le temps : (d'abord, au début, ensuite, alors, à la fin)

**CONJUGAISON**

- L'imparfait
- L'alternance imparfait/passé composé
- Le plus-que-parfait
- Le futur antérieur

Le subjonctif (premières notions)

- Commenter des faits, des activités, des comportements et des opinions.
- Communiquer en contexte touristique :
  - Décrire les changements d'un lieu, d'une ville, d'un pays à travers le temps.
  - Demander et donner des explications simples sur un lieu, un monument, un site touristique.
  - Décrire, commenter des photos
  - Négocier et prendre des décisions liées à la vie de touriste.
  - Conseiller, proposer des activités et des itinéraires.
  - Exposer ses goûts, ses préférences sur des lieux, des activités, des paysages, des moyens de transport.
- Communiquer en situation de conflits :
  - Dire si on connaît la situation ou si on ignore ce qu'il s'est passé.
  - Accepter ou refuser d'assumer la responsabilité d'un fait. (se défendre)
  - Rendre responsable l'autre (Accuser).
  - Manifester de l'inquiétude / rassurer

**Ecrit**

- Lire des offres d'emploi
- Rédiger une lettre de motivation pour répondre à une offre d'emploi
- Rédiger votre propre curriculum vitae
- Remplir un constat d'accident
- Lire des faits divers dans le journal
- Lire un texte à vocation touristique
- Rédiger une lettre à une municipalité pour suggérer des changements
- Lire un texte informatif (les rites -p 68)



Alliance Française  
BREVET DE FRANÇAIS

**MODULE 5 (troisième année)**

Tout va bien 2 (leçons 0, 1, 2, 3, 4, 5)

**OBJECTIFS COMMUNICATIFS**

**Oral**

- Communiquer en contexte amical et familial (registre standard et familier) :
  - Introduire un thème de conversation
  - Raconter et commenter des activités du passé (souvenirs personnels)
  - Comparer l'époque actuelle et le passé
  - Manifester sa joie, son enthousiasme
  - Demander de raconter ou raconter des incidents et des anecdotes.
  - Exprimer des sentiments, des sensations (reproches, colère, indifférence, rancune, difficulté, regret, joie, tristesse)
- Communiquer en contexte professionnel (tons formel/standard) :
  - Demander et donner des informations sur l'activité professionnelle.
  - Demander une confirmation d'un fait
  - Demander ou bien donner des compléments d'information, des précisions sur un événement.



TOUT VA BIEN 1 (leçons 7, 8, 9)

MODULE 3 (deuxième année)

OBJECTIFS COMMUNICATIFS	OBJECTIFS GRAMMATICaux	LEXIQUE	CIVILISATION
<p><b>Oral</b> Demander des informations sur le passé S'excuser et donner des excuses Ordonner un récit, des faits ou des actions Parler du climat et des températures Faires des recommandations Relations affectives/marques de l'émotivité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exprimer la surprise</li> <li>- Exprimer un sentiment</li> <li>- Faire une critique</li> <li>- Exprimer une opinion</li> <li>- Manifester son accord, son désaccord</li> <li>- Donner une appréciation positive</li> <li>- Parler des différentes étapes de la vie</li> <li>- Parler des aliments et des plats de cuisine</li> <li>- Parler de la qualité d'un produit, savoir le décrire (forme, couleur)</li> <li>- Commander, demander des précisions ou des changements dans un menu, au restaurant</li> <li>- Demander et dire le moyen de paiement utilisé</li> <li>- Faire une proposition</li> <li>- Faire des achats</li> </ul> <p><b>Écrit</b> Rédiger une carte d'invitation Répondre à une invitation pour accepter ou refuser Lire des biographies brèves de personnages célèbres Rédiger une petite biographie Rédiger une lettre amicale narrative</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Être sur le point de + infinitif</li> <li>- Être en train de + infinitif</li> <li>- Passé composé : forme affirmative, interrogative et négative, avec des pronoms (ex : je ne lui ai pas parlé)</li> <li>- L'imparfait</li> <li>- première approche (expliquer son usage avec quelques formes figées)</li> <li>- Pronoms C.O.D. (révision)</li> <li>- Pronoms C.O.I. (lui/leur)</li> <li>- Discours indirect</li> <li>- Formes de la négation (ne... plus ; ne... jamais ; ne... rien ; personne... ne ; rien... ne)</li> <li>- Quantité précise et imprécise (adjectifs et pronoms indéfinis comme : quelques, quelques uns)</li> <li>- Articles partitifs (du, de la, de l', des / pas de, pas d')</li> <li>- Adverbes de quantité (un peu, beaucoup, assez, trop...)</li> <li>- Pronom complément <i>en</i> (ex : j'en veux)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les événements de la vie</li> <li>- Les études et la carrière professionnelle</li> <li>- Le temps et le climat</li> <li>- Les vêtements</li> <li>- Les parties du corps</li> <li>- Les aliments</li> <li>- Vocabulaire du restaurant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les Français et les grands événements de la vie (naissance, mariage, anniversaire...)</li> <li>- Quelques objets et habitudes typiquement françaises</li> <li>- Les habitudes alimentaires des Français (les horaires des repas p117)</li> <li>- Les arts de la table</li> </ul> <p><b>PHONÉTIQUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les consonnes /j/ ; /é/ ; /œ/</li> <li>- L'opposition /b/ et /v/ (révision)</li> <li>- Oppositions entre les consonnes sourdes et sonore (vibration) : /s/ et /z/ ; /N/ et /3/</li> </ul>

Annexe 9. Questionnaire proposé aux apprenants des classes de FOS du tourisme et de la restauration.

### **Enquête – Encuesta**

Age/ Edad

Sexe/ Sexo

Nationalité/ Nacionalidad

Profession/ Profesion

Quel a été votre parcours scolaire ? Cual es su recorrido escolar ?

Parlez-vous d'autres langues ? A quel niveau ? Hablan otros idiomas ? Hasta qué nivel ?

Pourquoi suivez-vous cette formation en français ? Por qué toman clases de francés ?

Pour vos études. / Por sus estudios.

Par besoin professionnel. / Por su trabajo.

Parce que vous devez obtenir une certification, un diplôme. / Porque necesitan un diploma de francés.

Parce que vous envisagez d'aller travailler dans un pays francophone. / Porque quieren ir a trabajar en un país francoparlante.

Autre raison (à préciser). / Otra razón (explicar)

Le français va-t-il apporter un « plus » dans votre travail ? El idioma francés es un herramienta más para su trabajo ?  oui  non

Si oui, lequel ? Cual ?

Quel est votre niveau actuel en langue française ? Cual es su nivel actual de francés ?

Que connaissez-vous de la culture française ? Que conoce de la cultura francesa ?

Avez-vous déjà voyagé en France ou dans un pays francophone ? Ya viajó a Francia o en un país francoparlante ?

Envisagez-vous de voyager en France ou dans un pays francophone ? Tienen proyectado viajar a Francia o en un país francoparlante ?

Le choix de ce cours est de votre initiative personnelle ou une demande de la part de votre entreprise ? Cursan francés por iniciativa propia o bajo el pedido de su empleador ?

Au sein de votre travail, êtes-vous en contact avec des touristes francophones ? En su trabajo esta en contacto con turistas que hablan francés ?

L'Alliance Française de Buenos Aires propose un cours de FOS de tourisme online. En avez-vous entendu parlé ? La Alianza francesa de Buenos Aires propone un curso online de francés orientado a turismo. Escucharon hablar de este curso ?  oui  non

Si oui, comment ? De que forma ?

## Annexe 10 – Enquête 1

### Enquête – Encuesta

Age/ Edad 18 Sexe/ Sexo  féminin  masculin Nationalité/ Nacionalidad Argentina  
Profession/ Profesión  estudiante

Quel a été votre parcours scolaire ? Cual es su recorrido escolar ?  
Jardín primario, secundario, e Inicial de una carrera terciaria.

Parlez-vous d'autres langues ? A quel niveau ? Hablan otros idiomas ? Hasta qué nivel ?  
Si, Inglés hasta el último nivel.

Pourquoi suivez-vous cette formation en français ? Por qué toman clases de francés ?  
 Pour vos études/ Por sus estudios  
 Pour votre travail/ Por su trabajo  
 Parce que vous devez obtenir une certification, un diplôme/ Porque necesitan un diploma de francés.  
 Parce que vous envisagez d'aller travailler dans un pays francophone/ Porque quieren ir a trabajar en un país francoparlante.  
 Autre raison (à préciser)/ Otra razón (explicar)  
Porque, me gusta y sirve para la carrera que voy a estudiar  
(Cursar de Montaña)

Le français va-t-il apporter un « plus » dans votre travail ? El idioma francés es una herramienta mas par su trabajo ?  oui  non  
Si oui, lequel ? cual ?

Quel est votre niveau actuel en langue française ? Cual es su nivel actual de francés ?  
muy básico

Que connaissez-vous de la culture française ? Que conoce de la cultura francesa ?  
poco

Avez-vous déjà voyagé en France ou dans un pays francophone ? Ya viajo a Francia o en un país francoparlante ?  
NO

Envisagez-vous de voyager en France ou dans un pays francophone ? Tienen proyectado viajar a Francia o en un país francoparlante ?

Si  
Le choix de ce cours est de votre initiative personnelle ou une demande de la part de votre employeur ? Cursan francés por iniciativa propia o bajo el pedido de su empleador ?  
Au sein de votre travail, êtes-vous en contact avec des touristes francophones ? En su trabajo esta en contacto con turistas que hablan francés ?  
Por iniciativa propia, estudio.  
y estoy en constante contacto con turistas

L'Alliance française de Buenos Aires propose un cours de FOS de tourisme online. En avez-vous entendu parlé ? La Alianza francesa de Buenos Aires propone un curso online de francés orientado a turismo. Escucharon hablar de este curso ?  oui  non

Si oui, comment ? De que forma ?

## Annexe 11 -Enquête 2

### Enquête – Encuesta

Age/Edad 22 Sexe/Sexo Masculin Nationalité/Nacionalidad Argentin  
Profession/Profesión Cuisiner

Quel a été votre parcours scolaire ? Cual es su recorrido escolar ?

Primario / Polivalente / Carrer de tecnico en gastronomie / Cours intensif de  
← anglais → Français → Tourism

Parlez-vous d'autres langues ? A quel niveau ? Hablan otros idiomas ? Hasta qué nivel ?

Oui Anglais. Niveau Avance

Pourquoi suivez-vous cette formation en français ? Por qué toman clases de francés ?

Pour vos études/ Por sus estudios

Pour votre travail/ Por su trabajo

Parce que vous devez obtenir une certification, un diplôme/ Porque necesitan un diploma de francés.

Parce que vous envisagez d'aller travailler dans un pays francophone/ Porque quieren ir a trabajar en un país francoparlante.

Autre raison (à préciser)/ Otra razon (explicar)

Le français va-t-il apporter un « plus » dans votre travail ? El idioma francés es una herramienta mas par su trabajo ?  oui  non

Si oui, lequel ? cual ?

Se pourra travailler en France et très importante pour moi. Et pour mon professionnal formation.

Quel est votre niveau actuel en langue française ? Cual es su nivel actual de francés ?

Je ne se pas. Midi ?

Que connaissez-vous de la culture française ? Que conoce de la cultura francesa ?

Le musique, le gastronomie.

Avez-vous déjà voyagé en France ou dans un pays francophone ? Ya viajo a Francia o en un país francoparlante ?

Non

Envisagez-vous de voyager en France ou dans un pays francophone ? Tienen proyectado viajar a Francia o en un país francoparlante ?

Oui (se desire beaucoup)

Le choix de ce cours est de votre initiative personnelle ou une demande de la part de votre employeur ? Cursan francés por iniciativa propia o bajo el pedido de su empleador ?

Au sein de votre travail, êtes-vous en contact avec des touristes francophones ? En su trabajo esta en contacto con turistas que hablan francés ?

Mon personnelle initiative

L'Alliance française de Buenos Aires propose un cours de FOS de tourisme online. En avez-vous entendu parlé ? La Alianza francesa de Buenos Aires propone un curso online de francés orientado a turismo. Escucharon hablar de este curso ?  oui  non

Si oui, comment ? De que forma ?

## Annexe 12 - Enquête 3

### Enquête – Encuesta

Age/Edad 34 (años) Sexe/Sexo Femenino Nationalité/Nacionalidad Argentina.

Profession/Profesión  
Farmaceutica

Quel a été votre parcours scolaire ? Quel es su recorrido escolar ?  
Primario - Secundario - Universidad.

Parlez-vous d'autres langues ? A quel niveau ? Hablan otros idiomas ? Hasta qué nivel ?

Ingles - (basico)  
Italiano - (medio)

Pourquoi suivez-vous cette formation en français ? Por qué toman clases de francés ?

Pour vos études/ Por sus estudios

Pour votre travail/ Por su trabajo

Parce que vous devez obtenir une certification, un diplôme/ Porque necesitan un diploma de francés.

Parce que vous envisagez d'aller travailler dans un pays francophone/ Porque quieren ir a trabajar en un país francoparlante.

Autre raison (à préciser)/ Otra razón (explicar)

Porque me interesa hablar otros idiomas, creo que así se puede conocer más el mundo y abrir nuevos puestos.

Le français va-t-il apporter un « plus » dans votre travail ? El idioma francés es una herramienta más par su trabajo ?  oui  non

Si oui, lequel ? Actualment mi trabajo me implica la atención de turistas franceses.

Quel est votre niveau actuel en langue française ? Quel es su nivel actual de francés ?

(basico).

Que connaissez-vous de la culture française ? Que conoce de la cultura francesa ?

La perfumeria, y muy poco de música. Algunos excelentes film de naturaleza y exploraciones. Literatura (Julio Verne).

Avez-vous déjà voyagé en France ou dans un pays francophone ? Ya viajó a Francia o en un país francoparlante ? No, aún.

Envisagez-vous de voyager en France ou dans un pays francophone ? Tienen proyectado viajar a Francia o en un país francoparlante ? Si.

Le choix de ce cours est de votre initiative personnelle ou une demande de la part de votre employeur ? Cursan francés por iniciativa propia o bajo el pedido de su empleador ?

Au sein de votre travail, êtes-vous en contact avec des touristes francophones ? En su trabajo esta en contacto con turistas que hablan francés ?

Curso francés por iniciativa propia y en mi trabajo hablo con franceses durante la época de turismo.

L'Alliance française de Buenos Aires propose un cours de FOS de tourisme online. En avez-vous entendu parlé ? La Alianza francesa de Buenos Aires propone un curso online de francés orientado a turismo. Escucharon hablar de este curso ?  oui  non

Si oui, comment ? De que forma ?

## Annexe 13- Enquête 4

### Enquête – Encuesta

Age/ Edad 46 Sexe/ Sexo Femen Nationalité/ Nacionalidad Argentine  
Profession/ Profesión Empleada -

Quel a été votre parcours scolaire ? Cual es su recorrido escolar ?  
Primaria - Secundaria - terciaria.

Parlez-vous d'autres langues ? A quel niveau ? Hablan otros idiomas ? Hasta qué nivel ?

Si, Inglés sin Rendir

Pourquoi suivez-vous cette formation en français ? Por qué toman clases de francés ?

Pour vos études/ Por sus estudios

Pour votre travail/ Por su trabajo

Parce que vous devez obtenir une certification, un diplôme/ Porque necesitan un diploma de francés.

Parce que vous envisagez d'aller travailler dans un pays francophone/ Porque quieren ir a trabajar en un país francoparlante.

Autre raison (à préciser)/ Otra razon (explicar)

Me gusta el idioma -

Le français va-t-il apporter un « plus » dans votre travail ? El idioma francés es una herramienta mas par su trabajo ?  oui  non

Si oui, lequel ? cual ? El turismo.

Quel est votre niveau actuel en langue française ? Cual es su nivel actual de francés ?

Que connaissez-vous de la culture française ? Que conoce de la cultura francesa ?

Avez-vous déjà voyagé en France ou dans un pays francophone ? Ya viajo a Francia o en un país francoparlante ? NO.

Envisagez-vous de voyager en France ou dans un pays francophone ? Tienen proyectado viajar a Francia o en un país francoparlante ? No lo se.

Le choix de ce cours est de votre initiative personnelle ou une demande de la part de votre employeur ? Cursan francés por iniciativa propia o bajo el pedido de su empleador ? NO.

X Au sein de votre travail, êtes-vous en contact avec des touristes francophones ? En su trabajo esta en contacto con turistas que hablan francés ? Si.

L'Alliance française de Buenos Aires propose un cours de FOS de tourisme online. En avez-vous entendu parlé ? La Alianza francesa de Buenos Aires propone un curso online de francés orientado a turismo. Escucharon hablar de este curso ?  oui  non

Si oui, comment ? De que forma ?

Annexe 14- Enquête 5

Enquête – Encuesta

Age/Edad 46 Sexe/Sexo Femenino Nationalité/Nacionalidad Argentine  
 Profession/ Profesión Empresario

Quel a été votre parcours scolaire ? Cual es su recorrido escolar ?  
Primario - Secundario (Buenos Aires con Orientación Docente) -  
Universitario (Tercer año)

Parlez-vous d'autres langues ? A quel niveau ? Hablan otros idiomas ? Hasta qué nivel ?  
Si, inglés, desconozco el nivel, nunca rendí un examen de Nivelación.

- Pourquoi suivez-vous cette formation en français ? Por qué toman clases de francés ?
- Pour vos études/ Por sus estudios
  - Pour votre travail/ Por su trabajo
  - Parce que vous devez obtenir une certification, un diplôme/ Porque necesitan un diploma de francés.
  - Parce que vous envisagez d'aller travailler dans un pays francophone/ Porque quieren ir a trabajar en un país francoparlante.
  - Autre raison (à préciser)/ Otra razón (explicar)

Le français va-t-il apporter un « plus » dans votre travail ? El idioma francés es una herramienta mas par su trabajo ?  oui  non

Si oui, lequel ? cual ?  
Son importante Turístico.

Quel est votre niveau actuel en langue française ? Cual es su nivel actual de francés ?  
desconozco, nunca rendí un examen de Nivelación.

Que connaissez-vous de la culture française ? Que conoce de la cultura francesa ?

Depende que Politica, Historia, Arte, Gastronomía, Economía → Si

Avez-vous déjà voyagé en France ou dans un pays francophone ? Ya viajó a Francia o en un país francoparlante ?  
Si, trabajo 8 años para Christian Dior. Estaba en Francia y Tailandia.

Envisagez-vous de voyager en France ou dans un pays francophone ? Tienen proyectado viajar a Francia o en un país francoparlante ?

Lamentablemente no, hice los contactos con la Sra Silvia Suarez de Embajada de Francia en Bs. As. pero por problemas políticos, económicos, (católicos) no voyé.

Le choix de ce cours est de votre initiative personnelle ou une demande de la part de votre employeur ? Cursan francés por iniciativa propia o bajo el pedido de su empleador ?

Au sein de votre travail, êtes-vous en contact avec des touristes francophones ? En su trabajo esta en contacto con turistas que hablan francés ?

yo quisé hacer el curso por gusto propio, y además tengo únicamente contactos con turistas que hablan francés.

L'Alliance française de Buenos Aires propose un cours de FOS de tourisme online. En avez-vous entendu parlé ? La Alianza francesa de Buenos Aires propone un curso online de francés orientado a turismo. Escucharon hablar de este curso ?  oui  non

Si oui, comment ? De que forma ?

No, nunca.

Annexe 15- Programme du cours de Français sur Objectifs Spécifique de tourisme et de la restauration proposé par l'Alliance Française de Buenos Aires

<p>Module 1 : Réception</p>	<p><b>Chapitre 1</b> : Premiers contacts/ Salutations et présentations/ verbes du premier groupe – les articles.</p> <p><b>Chapitre 2</b> : Client avec réservation- assigner une chambre/ payer/ Répondre aux demandes des clients/ la phrase affirmative et la phrase négative.</p> <p><b>Chapitre 3</b> : Client sans réservation/ demander des informations/ faire une demande/ moyens de paiements/ l'interrogation / genre et nombre des adjectifs qualificatifs.</p> <p><b>Chapitre 4</b> : Réservation téléphonique/ Prendre une réservation au téléphone/ Décrire l'hôtel, les chambre et les services proposés/ Proposer des solutions/ Les articles contractés</p> <p><b>Chapitre 5</b> : Prendre et transmettre un message téléphonique/ Donner des conseils/ L'obligation/ Le discours indirect/ Les pronoms toniques.</p> <p><b>Chapitre 6</b> : Chanson française.</p>
<p>Module 2 : En visite</p>	<p><b>Chapitre 1</b> : A l'agence de voyage/ L'expression du temps/ Comparer/ L'heure/ Donner des informations sur les différents types de voyages/ Les expressions temporelles.</p> <p><b>Chapitre 2</b> : Excursion/ Organiser le discours/ Expliquer les différentes étapes d'une excursion/ Passé récent- présent continu- futur proche.</p> <p><b>Chapitre 3</b> : Indiquer le chemin/ Situation géographique/ Les pronoms compléments « en »et « y »/</p> <p><b>Chapitre 4</b> : Accueillir et orienter/ Orienter le client/ Les transports publics/ Changer de l'argent- faire des achats/ Activités/ Les compléments directs et indirects.</p>

	<p><b>Chapitre 5</b> : Dans une boutique artisanale/ Accueillir le client dans une boutique/ Proposer de l'aide et des produits/ Décrire les produits (matière, couleurs, forme)/ Le pronom sujet « on » / Le futur.</p> <p><b>Chapitre 6</b> : Demande d'information par écrit.</p> <p><b>Chapitre 7</b> : Chanson française</p>
Module 3 : Solutionner les problèmes	<p><b>Chapitre 1</b> : Plainte à l'hôtel/ S'excuser- traiter une plainte/ Tranquilliser le client/ Situer un objet dans l'espace / L'impératif/ Les prépositions de lieu.</p> <p><b>Chapitre 2</b> : Plainte « en el servicio »/ S'excuser- traiter une plainte/ L'expression « il y a »/ Le passé composé (1)/ Les indicateurs temporels.</p> <p><b>Chapitre 3</b> : Problèmes « en el sevicio »/ S'excuser- traiter une plainte/ Le passé composé (2)</p> <p><b>Chapitre 4</b> : L'enquête de satisfaction/ Traiter une plainte par écrit.</p> <p><b>Chapitre 5</b> : La santé/ Tranquilliser et aider le client avec un problème de santé/ L'imparfait.</p> <p><b>Chapitre 6</b> : Vols et agressions/ Opposition passé composé et imparfait.</p> <p><b>Chapitre 7</b> : Chanson française.</p>
Module 4 : Circuit gastronomique	<p><b>Chapitre 1</b> : Les aliments (1)/ Expliquer des plats et des recettes simples/ Les articles partitifs/Les adverbes de quantité.</p> <p><b>Chapitre 2</b> : Les aliments (2)/ Les méthodes de cuissons/ Expliquer des plats élaborés/ La voix passive/ Adjectifs et pronoms démonstratifs.</p> <p><b>Chapitre 3</b> : Le restaurant/ Les professions en salle et en cuisine/ Les fonctions de chaque employés/ Le mode subjonctif (1)/ La restriction.</p> <p><b>Chapitre 4</b> : Expression écrite : le CV et la lettre de motivation.</p>

	<p><b>Chapitre 5</b> : Vins et fromages/ Caractériser les vins et les fromages/ Comment servir le vin/ Le mode conditionnel.</p> <p><b>Chapitre 6</b> : Les autres types de restauration/Distinguer le genre de nourriture et de boisson/ Le subjonctif (2).</p> <p><b>Chapitre 7</b> : Chanson française.</p>
Module 5 : Géographie et histoire	<p><b>Chapitre 1</b> : Nature et parcs nationaux (1) / Décrire les animaux et les paysages de Patagonie/Les pronoms relatifs simples.</p> <p><b>Chapitre 2</b> : Nature et parcs nationaux (2)/ Décrire les animaux et les paysages du Nord/ La double pronominalisation.</p> <p><b>Chapitre 3</b> : Architecture/ Décrire un édifice/ Les styles architecturaux/ La cause et la conséquence.</p> <p><b>Chapitre 4</b> : Histoire (1) expliquer les principales caractéristiques des communautés aborigènes/ Les connecteurs logiques.</p> <p><b>Chapitre 5</b> : Histoire (2) de la colonisation à l'indépendance/ Le passé simple/ Le plus que parfait/ La phrase hypothétique.</p> <p><b>Chapitre 6</b> : le XXème siècle –la réalité argentine/ Le participe présent – le gérondif.</p> <p><b>Chapitre 7</b> : Examen final.</p>

## RENSEIGNER SUR LES HORAIRES

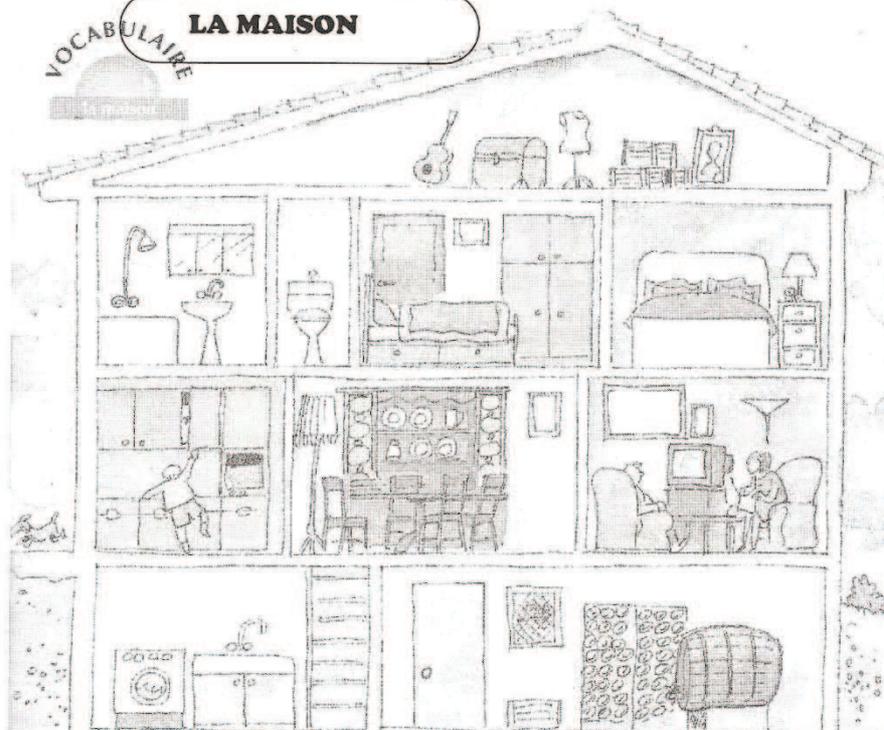
- Employé : Bonjour, Monsieur. Je peux vous aider ?  
Cliente : Vous pourriez me renseigner sur les horaires d'avion. Je dois partir à Buenos Aires.  
Employé : Pour quelle date ?  
Cliente : .....  
Employé : Un instant, je regarde la disponibilité.  
Alors vous avez un vol le 18 mars à 15h. Ca vous convient ?  
Cliente : Non, pas vraiment.  
Employé : Alors vous avez un autre vol à 11h du matin.  
Cliente : Oui, c'est parfait. Je peux réserver ?  
Employé : Bien sûr, Monsieur.

### ETAPES VENTE :

- 1) Accueillir / Demander ce que veut le client /
- 2) Demander la date / la destination / le nombre de personnes  
(Demander si aller simple ou aller retour)
- 3) Faire patienter pour la disponibilité
- 4) Annoncer les horaires / demander si ça convient
- 5) Annoncer le prix / demander s'il le client veut réserver
- 6) Faire la réservation :
  - Demander les préférences : côté hublot/fenêtre/couloir
  - Demander Nom Prénom et numéro de pièce d'identité
- 7) Récapituler les données
- 8) Encaisser
- 9) Remercier / prendre congés

## VOCABULAIRE

### LA MAISON



### Vocabulaire

un lieu/un endroit à visiter  
le parc national  
une rivière  
le lac  
une cascade  
une réserve naturelle  
le col Garibaldi  
les indiens  
le phare Les Éclaireurs  
la route  
les estancias / les fermes  
les îles / l'île des États  
le Cap Horn  
le Canal Beagle  
les canaux chiliens  
l'Antartique  
la Patagonie  
la côte  
la mer  
la montagne  
les Andes  
le glacier Martial  
la forêt (de hêtre)  
la végétation  
la nature  
la faune et la flore  
les guanacos / une espèce de lama  
un renard  
une loutre de mer  
un castor  
un chien / un chat

une curiosité touristique  
la ville  
le train des prisonniers  
un croisière  
un paquebot  
le musée du bout du monde  
les pingouins  
faire de la randonnée  
du VTT  
du ski  
de la voile  
de l'escalade  
du kayak / du canoë  
une excursion  
une visite  
un séjour  
le camping  
pêcher  
la frontière avec  
la plage Larga  
faire du camping  
loger chez l'habitant  
trouver un hôtel  
louer un appartement  
un lapin  
un cheval / des chevaux  
un mouton  
un poisson  
les algues  
un oiseau / un albatros  
un canard  
un flamand rose

## Résumé

Quel type de cours peut être mis en place dans cette province à la situation économique particulière ? Quel genre de public s'inscrit à ces cours spécifiques ? Pour quelles raisons ? Comment développer l'offre déjà existante et la rendre plus « performante » ?

L'ensemble de ces questions trouvera des réponses à travers l'analyse systémique qui va être entreprise dans les pages suivantes.

Le présent travail est divisé en trois parties.

La première partie propose une vue d'ensemble du terrain de stage. Le contexte géographique ainsi que le contexte institutionnel vont y être présentés. Le travail du stagiaire effectué au cours de ces quatre mois de formation va également être développé dans cette partie.

La seconde partie, plus théorique, présente les enjeux et les contraintes de la mise en place d'une formation de français sur objectifs spécifiques. Les différentes étapes de la mise en place d'un cours de FOS ainsi que la notion d'analyse systémique vont y être traitées.

Enfin, la troisième partie, concerne les cours de FOS proposés par l'Alliance Française de Terre de Feu. Dans cette partie, un point sur le tourisme dans la province de Terre de Feu sera fait ainsi qu'une analyse systémique de l'offre afin de mettre en évidence les problèmes et les éventuelles solutions pour que l'offre puisse correspondre au mieux à la demande.

### Mots-clés :

Français langue étrangère, français sur objectifs spécifiques, français du tourisme, français de la restauration, analyse systémique

## Déclaration anti-plagiat

Document à scanner après signature  
et à joindre au mémoire électronique

### DECLARATION

1. Ce travail est le fruit d'un travail personnel et constitue un document original.
2. Je sais que prétendre être l'auteur d'un travail écrit par une autre personne est une pratique sévèrement sanctionnée par la loi.
3. Personne d'autre que moi n'a le droit de faire valoir ce travail, en totalité ou en partie, comme le sien.
4. Les propos repris mot à mot à d'autres auteurs figurent entre guillemets (citations).
5. Les écrits sur lesquels je m'appuie dans ce mémoire sont systématiquement référencés selon un système de renvoi bibliographique clair et précis.

NOM : FAYRAT..... PRENOM : Chloé.....

DATE : 12/12/11.....