

## Le Français du Tourisme aux Programmes des Universités Jordaniennes

**Samer Hammouri\***

Department of Modern Languages, Faculty of Arts, Yarmouk University, Jordan.

### Résumé

Afin de former des professionnels en matière du tourisme et de l'hôtellerie, les programmes de B.A (une licence de quatre ans d'études) des départements d'études françaises dans les universités jordaniennes, proposent un ou plusieurs cours consacrés au français du tourisme. Dans notre article, nous essayons d'analyser la place du français enseigné pour le tourisme dans le contexte universitaire jordanien : les objectifs, les manuels et la méthodologie. Nous prenons en considération les besoins langagiers de ces étudiants ainsi que les besoins du marché touristique.

Notre réflexion est de savoir si les sujets proposés et les manuels utilisés au sein des départements de langues sont suffisamment utiles pour la post-étude. L'objectif de notre article est de trouver une approche participative de travail entre différentes institutions et universités permettant d'améliorer ces programmes, afin d'envisager plus d'opportunités d'emplois pour les diplômés dans le secteur du tourisme en Jordanie.

**Mots clés:** français du tourisme, hôtellerie, compétence de communication, FOS, programme universitaire.

### French as a Language of Tourism in the Program of Jordanian University

**Samer Hammouri\***

Department of Modern Languages, Faculty of Arts, Yarmouk University, Jordan.

### Abstract

The undergraduate programs in the French language departments at Jordanian universities offer courses based on tourism and French language. Therefore, in our article, we try to clarify the position of French language for tourism in the departments of Jordanian universities, by addressing the objectives, materials, methodologies and expected results. We put before our eyes the linguistic needs of our beloved students, as is the case with regard to the needs of the tourism market. The aim of this article is to suggest a participatory approach to work between different institutions and universities to improve these programs, in order to meet the needs of the tourism sector in Jordan.

**Keywords:** French as a language of tourism; communication skills.

## Introduction

On a jusqu'à présent on a peu insisté sur ce sujet, voire qu'aucune étude ne l'a traité. Cependant, nous allons essayer de mettre la lumière sur les matières enseignées et relatives au français du tourisme.

Le but d'étudier une langue étrangère n'est pas seulement pour la parler ou pour voyager, mais aussi pour trouver un bon travail et s'assurer une bonne qualité de vie. Étudier la langue française en Jordanie offre la chance de travailler dans plusieurs domaines comme le secteur touristique, l'enseignement et la traduction. Nous essayons dans notre article d'analyser les programmes des universités jordanienes qui enseignent la langue française. Nous allons nous concentrer sur les matières et les cours du français dans le domaine du tourisme.

### Pourquoi le tourisme?

Le secteur touristique est le catalyseur économique le plus important en Jordanie ; il représentait 14,9 % du P.I.B en 2019, valant d'environ 5 milliards de dollars américains basé sur 5.36 millions visiteurs (Ministère du Tourisme et des Antiquités (MOTA, 2020)). À cause de l'instabilité régionale entre 2007 et 2011 et pendant la période du printemps arabe, entre 2011 et 2016, le tourisme a subi un déclin, d'autant plus que les programmes touristiques dépendaient et dépendent toujours de la situation régionale. En 2016 l'office du tourisme jordanienne et le MOTA ont relancé une campagne de promotion du pays et signé des accords avec des campagnes aériennes afin d'attirer plus de touristes ce qui a conduit à la reprise du mouvement touristique de manière significative.

Dans une interview avec la journaliste française Caroline Lelievre, Dr. Abed Al Razzaq Arabiyat, directeur général de l'Office de tourisme de la Jordanie a souligné que « *Après quelques années très dures, entre (2007-2011) à cause de l'instabilité politique des pays voisins, (Syrie, Israël, Palestine, Irak et l'Egypte), le tourisme reprend ses forces en Jordanie* » (Lelievre, Octobre 2019).

Selon lui dans une autre interview avec la même journaliste en 2018, la destination a accueilli 34500 Français entre janvier et août 2019, soit une hausse de 43% par rapport à la même période en 2018. « *Ses splendides vestiges ont attiré 23 000 Français au premier semestre 2018, soit une augmentation de 38% par rapport à la même période en 2017, selon les chiffres de l'office de tourisme de la Jordanie. Ce qui classe la France au troisième rang des pays émetteurs.* » (Lelievre, 2018).

### Problématique de la recherche

Selon Mourlon- Dalilies (2008 a. 160) ; l'enseignement de français a un rôle important à jouer en matière de formation à l'exercice des professions [...] la maîtrise de la langue peut être envisagée comme une compétence professionnelle de premier plan. Il y a des étudiants jordaniens qui étudient la langue française comme langue étrangère pour travailler dans les domaines du tourisme, de l'enseignement et de la traduction. Nous pensons que le niveau de l'enseignement est faible par rapport aux besoins du marché Est-ce que la formation en français prend en considération les besoins langagiers et pratiques des futurs guides et personnel du tourisme ? Acquièrent-t-ils de bonnes compétences avant d'intégrer le marché du travail ?

Dans notre article nous nous intéresserons aux cours proposés par les départements de français et nous essayons de répondre aux questions suivantes :

- Quelle est la place des cours de français du tourisme dans les cursus universitaires ?
- Quels sont les objectifs des cours de français du tourisme ?
- Quelles sont les difficultés qu'affrontent la conception et la mise en pratique de plusieurs cours de français du tourisme ?

Malheureusement nous n'avons pas trouvé de littérature traitant de ce sujet. Toutefois, pour répondre à ces questions, nous allons nous contenter d'une analyse des programmes proposés par les universités jordanienes et offrant des cours en tourisme aux étudiants de licence (B.A) en langue et littérature françaises.

### Les cours de français du tourisme dans les universités jordanienes

L'étape fondamentale dans l'élaboration d'une formation de qualité consiste à cerner les publics ainsi que leurs besoins (Sotomayor, 2007 : 25 ; Lion-Oms, 2011: 109 ; N. Hanak, 2014 : 263). Dans le but de mieux connaître les cours

enseignés, nous avons analysé les programmes des universités jordaniennes publiques afin de répertorier les cours destinés aux étudiants et évaluer leur importance.

Il y a trois universités jordaniennes qui offrent des cours de Français du tourisme, à savoir l'université de Jordanie, l'université de Moata et l'université du Yarmouk.

**L'université de Jordanie :**

Le département de la langue et littérature françaises, fondé en 1997, offre un seul cours, intitulé « Le Français du tourisme » (n° 2232315) (site électronique de l'université de Jordanie). Selon le plan du cours, publié sur la page du département ; il s'agit d'un cours optionnel de trois heures créditées (trois heures par semaine, d'une durée d'un semestre), enseigné à partir du deuxième semestre de la troisième année.

**Objectifs généraux du cours :**

Ce cours vise à mettre en place et à développer des compétences en langue française, en même temps qu'un savoir-faire professionnel, le tout lié aux différentes activités des métiers du tourisme. À la fin du cours, l'étudiant doit avoir des connaissances du langage et un savoir-faire professionnel des métiers du tourisme. De plus, il doit être capable d'analyser des documents authentiques dans le domaine du tourisme et les utiliser d'une façon professionnelle ; choisir des méthodes adéquates pour évaluer et analyser des données écrites et orales dans le domaine du tourisme ainsi que développer des idées pour résoudre des problèmes professionnels dans le domaine du tourisme. Ensuite, il existe un savoir-faire spécifique de ce cours, comme la rédaction des lettres commerciales en français, l'utilisation des documents authentiques du tourisme de manière professionnelle ainsi que savoir réagir de façon adéquate dans une situation professionnelle. L'étudiant doit également acquérir des capacités en communication, en employant des moyens oraux et écrits adéquats, afin qu'il soit capable de discuter, argumenter et persuader. Il apprend aussi à travailler en groupe aussi bien qu'individuellement, en y ajoutant de la créativité et de la réflexion critique et analytique. La tolérance et l'acceptation d'une culture différente du sienne sont primordiales dans ce cours.

**Démarche pédagogique :**

À travers des documents authentiques divers (oraux et écrits), on travaillera sur la compréhension des textes, simulera des situations professionnelles et apprendra à y réagir de façon adéquate.

**Plan du cours :**

- Évaluez vos connaissances ! (première semaine).
- Accueillir et renseigner sur des horaires de vol (deuxième semaine).
- Ecrire des lettres commerciales dans le domaine du tourisme (troisième et quatrième semaines).
- Renseigner sur des hôtels et restaurants (cinquième et sixième semaines).
- Vendre un produit touristique (septième et huitième semaines).
- Réagir à des demandes d'annulation et des réclamations (neuvième et dixième semaines).
- Rédiger un circuit (onzième et douzième semaines).
- Bien accueillir des français, faire connaître son pays et sa cuisine (treizième et quatorzième semaines).
- Commenter la visite d'un site touristique (quinzième semaine).

**L'université de Moata**

Le département de français à l'université de Moata propose un seul cours (n° 0209214) Français du tourisme et des médias (3 heures).

Ce cours contient une introduction aux connaissances de base de la communication dans le tourisme et les médias, y compris la lecture, l'écriture et les activités discursives. L'accent est mis sur le tourisme en Jordanie et les concepts courants des médias et des pratiques dans les pays francophones. Les étudiants doivent passer au moins deux heures hebdomadaires dans le laboratoire sous l'observation de leur professeur et du technicien de laboratoire

**Objectifs généraux du cours :**

Ce cours s'adresse aux étudiants de troisième et quatrième année. Différentes compétences à acquérir sont disponibles

aux étudiants. Ces compétences varient d'une localisation géographique des hôtels, passant par les réservations touristiques et les différentes catégories de chambres. Une étude générale des sites touristiques de Jordanie est également incluse dans ce cours, sans oublier les différentes présentations de service touristique que les étudiants peuvent apprendre afin qu'ils soient capables de mener tout un processus de gestion touristique simple.

L'université du Yarmouk

Le département des langues modernes (section de français) propose une seule matière sur le français du tourisme : Le français du tourisme en contexte jordanien FREN (361).

Les objectifs du cours :

- 1.Acquisition des connaissances sur les matières du tourisme.
- 2.Enrichir le vocabulaire de l'étudiant et l'utiliser en appliquant les différentes structures grammaticales et linguistiques.
- 3.Aider l'étudiant à bien maîtriser la langue et l'utiliser dans son environnement socio-professionnel.
- 4.Mettre en place et développer des compétences en langue française en même temps qu'un savoir-faire professionnel le tout lié aux différentes activités des matières du tourisme. Un grand nombre d'exercices pour permettre aux étudiants :
  - de faire face à des situations courantes
  - de mieux maîtriser la communication écrite et orale à travers des activités de compréhension de documents et de production en situation : créer des dialogues, lire et écrire des lettres.
- 5.Insister sur l'expression écrite qui doit être correcte sauf faute d'orthographe ou de grammaire.
- 6.Encourager le travail personnel, le travail de recherche et de préparation.
- 7.Développer le sens critique et la réflexion chez l'étudiant qui doit exprimer son opinion personnel sur une question en particulier.

Le cours de français du tourisme s'adresse aux étudiants des troisième et quatrième années de licence de langues modernes (section de français). Il comprend :

- Des dialogues
- Des tableaux récapitulatifs des principales structures et expressions ainsi que des mini lexiques.
- Des activités orales (questions, répétitions, mise en situation).
- Des activités écrites.
- Des documents authentiques.
- Des textes d'informations tirés de la presse française et permettant d'aller plus loin.

Ce cours est réparti en deux parties :

Première partie :

- 1.la notion du tourisme.
- 2.l'histoire du royaume hachémite de Jordanie, et les sites historiques en Jordanie.
- 3.Transport : se renseigner sur les horaires, les prix, la réservation et la vente des billets des avions.
- 4.Hôtels : faire des réservations de chambre d'hôtel, accueillir les clients, informer sur l'hôtel et l'animation etc....
- 5.Restaurants : prendre les commandes des clients, les informer et les conseiller sur les menus, donner et comprendre une recette.

6.Agences : dialoguer avec les clients, écrire des programmes, faire un dépliant, une annonce publicitaire etc.

7.Guide : informer les touristes et les visiteurs, lire et écrire des pages de guides et de dépliants.

Deuxième partie :

- 1.Le tourisme alternatif.
- 2.Le tourisme responsable.
- 3.Le tourisme équitable.
- 4.Le tourisme solidaire
- 5.Le tourisme de santé

## 6.Le tourisme culturel

## 7.La place des pays méditerranéens dans le tourisme mondial.

Il vise à fournir aux étudiants une base linguistique pratique qui leur permettra par la suite de s'insérer dans le domaine du tourisme, un secteur en pleine expansion en Jordanie.

### Examen et analyse

Le cours de français du tourisme s'adresse généralement aux étudiants des quatrièmes années des départements de français des universités jordanies. L'objectif est de fournir aux étudiants de français une base linguistique pratique qui leur permettra par la suite de s'insérer professionnellement dans les domaines du tourisme, de l'hôtellerie, et de la restauration. Après avoir analysé les programmes des universités Jordaniennes, nous avons trouvé que les matières enseignées dans les universités se concentrent sur la langue en général (syntaxe, phonétique, littérature). Mais, elles ne donnent pas assez d'importance à la spécialisation, comme le français sur objectif spécifique, dont fait partie le français du tourisme. Plus clairement, dans les maquettes universitaires on ne trouve qu'une seule matière concernant le français du tourisme, c'est une tentative de fournir, dans la plupart du temps, des informations historiques et peu d'exercices pratiques sur le langage, qui aident l'apprenant à savoir quand et comment utiliser les expressions et les termes français dans le domaine touristique. Cela est évidemment insuffisant pour comprendre ou utiliser correctement sa connaissance du français dans sa carrière professionnelle. Par conséquent, l'apprenant se trouve obligé de prendre des cours particuliers ou de suivre des stages qui auront pour but de l'aider à mieux maîtriser le français du tourisme ainsi que de l'orienter dans ce domaine.

Ce fait pourrait être évident par le manque de professeurs spécialisés dans le domaine touristique et dans l'enseignement du français. C'est l'une des causes principales qui freinent l'enseignement du français du tourisme en Jordanie. En effet, pour bien enseigner, il faut avoir de l'expérience professionnelle dans les deux domaines : non seulement de l'expérience théorique mais aussi de l'expérience pratique parce que le français utilisé dans le tourisme a ses spécificités, ses particularités et ses expressions et termes techniques. Le touriste ne vient pas en vacances pour communiquer avec un guide qui n'arrive pas à bien délivrer un message ou à donner des explications sur un site historique. Alors l'élaboration d'un bon programme d'enseignement du français du tourisme est indispensable, surtout si nous voulons aider nos apprenants à ne pas perdre leur temps et gaspiller leur argent pour rien ! Nous avons aussi constaté qu'un seul cours n'est pas suffisant pour former les étudiants aux métiers du tourisme. Le tourisme étant un domaine très vaste, il comprend plusieurs secteurs :

- Les acteurs du tourisme (agence de voyage et tours opérateurs).
- Les métiers du tourisme, guides touristiques, réceptionnistes.
- Les différents types de tourisme (tourisme responsable, tourisme durable, tourisme équitable, tourisme solidaire, etc.).
- Les lieux touristiques, historiques, naturels et religieux.
- Les déplacements et transports.
- Le logement (les hôtels, les équipements et services).

### Propositions

Toutes les propositions que nous menons dans cet article sont basées sur l'analyse mentionnée ci-dessus et sur notre expérience du terrain en tant qu'enseignant et tant qu'expert en tourisme. Le français du tourisme n'est seulement considéré comme un moyen de communication, mais aussi la pierre angulaire de renforcement des capacités des étudiants afin qu'ils trouvent leurs opportunités de travail dans le marché touristique. Pour ce faire, il faudrait développer des outils pédagogiques appropriés dans le but de faciliter la compréhension puis l'acquisition des termes et compétences linguistiques spécifiques. Le problème le plus complexe qu'affrontent les apprenants universitaires prend deux courbes, la première concerne la difficulté de pratiquer le français, au cours de leurs études, d'une part, et de la maîtriser de façon à intégrer le marché du travail d'autre part. La seconde courbe est alors plus fondamentale, car elle est liée au manque de spécialisation professionnelle qui les accompagne pendant les années d'apprentissage du français ; autrement dit, ils n'accèdent à aucune autre filière que celle de « parler le français » !

Le projet que nous proposons afin de trouver les outils nécessaires améliorant l'enseignement du français touristique, se base sur deux pistes, théorique et pratique. Pour la partie théorique, il faudrait innover dans les idées qui accompagneront les techniques habituelles de l'enseignement. Si j'osais imaginer un modèle parfait d'apprentissage, en premier lieu, je proposerais une collaboration avec des spécialistes du tourisme travaillant sur le terrain, tels que les conseillers de voyages, les guides expérimentés, les consultants du tourisme durable, les organisateurs des voyages d'aventure, etc. Dans le cadre de cette collaboration, le professeur, dépendant de ses plans, pourrait choisir un thème puis inviter un de ces spécialistes à intervenir dans un de ses cours, cela nécessiterait sans doute un certain budget. D'ailleurs, certains de ces spécialistes sont francophones, ce qui faciliterait la tâche et serait un atout. Par ailleurs, des accords bilatéraux pourraient être élaborés entre le département des langues, la faculté du tourisme, le MOTA, voire l'Association des Guides Touristiques de Jordanie (JTGA). D'un côté, ces protocoles ont pour but de faciliter la compréhension de la relation (français-tourisme), puis d'un autre côté de mettre en œuvre un projet de conception d'un guide explicatif ou d'un dictionnaire précis, adapté à un niveau débutant d'un professionnel du tourisme et destinés aux étudiants du français.

En ce qui concerne la partie pratique, nous proposons deux solutions qui seraient des moyens de faciliter et d'accélérer l'acquis linguistique chez les étudiants. La première consiste à prévoir un programme de visites de terrains accompagnées, non seulement pour apprendre comment interpréter ou expliquer un site culturel ou un lieu touristique en français, mais aussi pour voir le côté stratégique dans le développement du marché touristique. La conception puis l'élaboration de ce programme s'effectuerait dans le cadre officiel de coopération avec le MOTA, l'Institut Français du Proche-Orient (IFPO), mettant en perspective l'accès facile aux sites, le contact avec les responsables, la réduction des frais des visites et des moyens de transport. La deuxième solution consisterait à mettre en place un stage professionnel en entreprise, en agence de voyage ou dans une institution gouvernementale, pour une durée d'un mois ou d'un trimestre. Cette proposition de stage, assez pratiquée à l'échelle internationale, permettrait aux apprenants de découvrir la situation concrète et leurs habiletés ; elle leur ouvre de nouveaux horizons dans leur future carrière professionnelle.

Nous sommes conscients que la mise en pratique de ces solutions se heurtera à plusieurs problèmes, dont certains sont liés au côté officiel concernant la détermination des responsables à accompagner et à aller de l'avant pour le soutien de ce projet, notamment pour l'élaboration de différents accords de coopération multilatéraux. Quant à l'autre aspect des problèmes, il s'inscrit dans les capacités disponibles que possède l'autorité compétente ou le département des langues, et nous parlons ici du budget dont on a besoin pour réaliser ce projet. Par conséquent, avant d'entrer dans l'application réelle du projet, il est nécessaire de procéder à une évaluation des besoins, d'analyser les données, de diagnostiquer en profondeur, puis de procéder à une planification à long terme, afin que ce projet puisse trouver son chemin multisectoriel avec le français. Après avoir terminé la phase d'analyse et déterminé les objectifs finaux, un plan de travail doit être conçu pour rechercher des bailleurs de fonds pour soutenir cette idée, non seulement au niveau des universités jordaniennes mais aussi au niveau de leurs partenaires ; le service culturel de l'ambassade de France, l'Institut français, les universités françaises et d'autres partenaires. Ce plan pourrait aider à trouver des solutions liées au financement.

### **Conclusion**

L'entraînement linguistique théorique et pratique est important si nous voulons aider les apprenants non seulement à mieux comprendre mais aussi à utiliser la « langue-culture » française et ses spécificités dans le domaine touristique. Alors que l'entraînement théorique doit être effectué par des spécialistes qui vont fournir aux apprenants des termes, des expressions, expliquer les contextes et les circonstances d'usage de la terminologie et du lexique touristique. Cela nous conduit à penser à essayer de faire un glossaire englobant des termes et des expressions utilisés dans le domaine touristique en Jordanie, que ce soit au niveau des termes utilisés dans chaque site archéologique ou dans chaque époque historique.

La partie pratique aidera les apprenants à utiliser le lexique qu'ils ont appris dans la salle de classe et de voir ce qu'il représente.

Pour élaborer un cours de français du tourisme, il est important d'analyser les besoins langagiers des apprenants pour

fixer des objectifs pédagogiques adoptés au contexte jordanien. Nous souhaitons que les étudiants, après avoir terminé ces cours de français du tourisme, soient capables de communiquer avec les touristes francophones de façon efficace à améliorer le tourisme en Jordanie.

#### Les sigles

B.A.: Bachelor of Arts

FOS : Français sur objectifs spécifiques

MOTA: Ministry of Tourism & Antiquities.

JTGA : **Jordan Tour Guides Association**

IFPO : Institut Français du Proche-Orient.

#### Références Bibliographiques

- Alrabadi, E. (2010) . « L'élaboration d'un programme de français du tourisme dans le contexte universitaire jordanien » in Thélème. Revista Complutense de Estudios Franceses 2011, vol 26 ,89-110.
- Archibadl, J. (2006).« la maîtrise de la langue professionnelle », le français dans le monde, n°346, 29-31. Clé international, Paris.
- Bernard Cerquiglini, B, Marie-Joséphe, R, Dominique. (2004) .« Français sur objectifs spécifiques : de la langue aux métiers », in le français dans le monde, n° spécial, CLE International, Paris.
- Carras, C., Tolas J., Kohler Patricia. S. (2007). Le français sur Objectifs Spécifiques et la classe de langue, CLE International, Paris.
- Gladys Otieno. (2015). « L'enseignement du français de l'hôtellerie et du tourisme dans les universités publiques kenyanes ». Linguistique. Université Sorbonne Paris
- Larsson, B. (1992). « Enseigner quel français du tourisme », in le français dans le monde, n° 247, 54-58. Hachette, Paris.
- LEHMANN, D. (1993) .Objectifs spécifiques en langue étrangère, Hachette, Paris.
- Lehmann Denis. (1993). *Objectifs Spécifiques en langues étrangères*. P.223,Paris : Hachette FLE.
- Mangiante Jean-Marc, (2004). Parpette Chantal. *Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*, p .160. Paris : Hachette FLE.
- Mourlon-Dallies, F. (2006). « La langue des métiers, penser le français langue professionnelle », in *le français dans le monde*, n°346, 25-28. Clé International, Paris.
- Mourlon-Dallies, F. (2008). *Enseigner une langue à des fins professionnelles*, Didier, Paris.
- Riehl, L.,Soignet, M., Amiot, (2006). Marie-Hélène. *Objectif diplomatie I (A1-A2),p.192 . le français des relations européennes et internationales*, Paris : Hachette FLE.
- Sotomayor, S. (2007). « Du français sur objectifs spécifiques pour les professionnels du tourisme ». *Letras*, vol 42, 23-60.
- Webographie :**
- [https://www.tourmag.com/La-Jordanie-revient-en-force-sur-le-marche-francais\\_a100528.html](https://www.tourmag.com/La-Jordanie-revient-en-force-sur-le-marche-francais_a100528.html).
- [https://www.tourmag.com/La-Jordanie-reprend-des-couleurs\\_a95341.html](https://www.tourmag.com/La-Jordanie-reprend-des-couleurs_a95341.html)
- [http://admreg.yu.edu.jo/en/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=127&Itemid=159](http://admreg.yu.edu.jo/en/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=127&Itemid=159).
- <http://languages.ju.edu.jo/StudyPlans/Study%20Plan-B.A-French-literature.pdf>.
- <https://www.mota.gov.jo/Contents/Agreements.aspx>.
- <https://arts.mutah.edu.jo/Lists/Programms/StudyPlans.aspx?Title=European%20Languages#>.
- <http://www.tourguides.com.jo/index.php?pg=QUJPVVQgSIRHQQ>.