

Paula Matamoros Ramírez
María Gabriela Núñez Quesada
Universidad Nacional,
Costa Rica

INTRODUCTION

L'Amérique Centrale a traditionnellement une économie agricole. Le café représente aussi un produit d'exportation qui a permis le développement économique de la région, on parle d'une économie rurale. Jusqu'à ce moment le secteur touristique n'était pas très attirant; on comptait sur les compagnies bannières des Etats-Unis et les bons prix du café à la bourse de New York.

Néanmoins, à la fin des années 70 et au début des années 80, les compagnies bannières sont parties et dans les années 90 on a souffert la chute des prix du café. Fini l'essor économique de quelques pays de la région, on a dû prendre la tâche de trouver une autre voie de survie car la pauvreté s'emparait jour après jour des citoyens centre américains.

On a eu pour autant, l'initiative d'exploiter le secteur touristique qui se réveillait petit à petit : au Guatemala, avec sa grande culture Maya et ses ruines de l'époque coloniale où une fois a eu lieu « Capitanía General », avec El Salvador et le Nicaragua qui se vantaient avec le mythe de leurs révolutions, le Honduras avec la beauté de son patrimoine historique comme les ruines de Tikal, le Costa Rica attirait l'attention avec sa tradition pacifiste et sa richesse naturelle et finalement le Panama comme pont entre les Amériques et le canal, évidemment.

Le secteur touristique est devenu donc, une industrie très puissante pour tous les pays de l'Amérique Centrale, au moins dans le cas particulier du Costa Rica, il représente l'entrée de devises la plus importante. C'est une activité économique qui a réveillé aussi l'économie rurale comme l'économie citadine et l'on trouve une grande quantité d'emplois dans tous les domaines, soit en écotourisme comme dans les agences de voyages, en hôtellerie, etc.

Historiquement, le secteur du tourisme au Costa Rica a toujours donné une place privilégiée au marché nord-américain, jusqu'à que celui-ci s'est consolidé comme la première priorité au niveau du tourisme étranger et en représentant depuis deux ans plus du 55% du total des touristes étrangers arrivés au Costa Rica et l'un des revenus les plus importants de l'économie nationale.

Pendant l'année 2000 il y a eu une diminution du tourisme anglophone, suite aux événements du 11 septembre, cela a provoqué une crise dans le tourisme de la région. Au même temps, il y a eu une grande augmentation du tourisme européen dans notre région avec environ 132.000 arrivées, ce qui reflétait un 33% du total des arrivées par avion des touristiques étrangers, qui évitaient passer ou rester aux Etats Unis. Ce nouveau tourisme est devenu le deuxième groupe d'intérêt économique pour l'industrie touristique réceptif du pays.

On n'avait jamais remarqué jusqu'au moment de la crise touristique, que l'industrie costaricienne n'avait pas fait d'efforts pour promouvoir ailleurs l'intérêt pour le pays et que pendant les dernières années le tourisme européen avait doublé de façon considérable; environ entre 6% et 10%. Pour cette raison, on a considéré très important l'enseignement et l'apprentissage d'autres langues étrangères comme le français, l'italien et l'allemand, etc. à raison de donner un service de qualité à ces nouveaux clients et parce que la seule langue valorisée au niveau touristique était l'anglais.

Selon les dernières statistiques, le tourisme francophone est arrivé à représenter environ 35.000 entrées au pays, mais malheureusement on n'avait pas étudié plus profondément l'influence du tourisme francophone dans l'économie touristique nationale.

À cause de cette nouvelle situation, dans notre cas, l'enseignement du français doit répondre au développement de l'industrie et les services touristiques du pays, comme par exemple guider un touriste dans la forêt humide, faire une réservation, participer à une foire touristique, tourisme d'aventure, etc.

Enfin, malgré l'enthousiasme montré par les professionnels du tourisme à apprendre la langue française (qui représente une valeur ajoutée dans le marché du travail), il faut reconnaître qu'on manque encore d'outils appropriés pour offrir un enseignement de qualité du français comme deuxième langue sur objectifs spécifiques.

L'enseignement de la langue française au Costa Rica a commencé au XIX siècle, mais malheureusement les apprenants ne développent pas toutes les compétences. C'est la compréhension des textes qui est privilégiée. Il faudra changer les programmes d'étude et les conditions de travail actuels de l'enseignement public pour que les jeunes costariciens soient bénéficiés du domaine de la langue française. Un projet intéressant serait de leur offrir la possibilité d'un français sur objectifs spécifiques aux élèves de l'enseignement diversifié.

Cadre Theorique

L'objectif principal de l'enseignement et l'apprentissage du français dans le secteur touristique obéit au besoin des professionnels dans l'industrie touristique (guides touristiques, hôtellerie, services d'animation, restauration, etc.) de devenir capables de communiquer en français et de leur donner les outils indispensables pour leur rendre autonomes dans une situation de communication réelle dans un domaine spécifique d'activité touristique.

Dans l'enseignement du français sur objectifs spécifiques, il y a un lien très direct entre la conceptualisation et l'action de formation. Ainsi, selon René Richterich¹, l'identification des besoins doit se traduire « en objectifs, en contenus, en actions, en programmes ». Pour faire ainsi,

❖ 1 RICHTERICH, R., 1985, Besoins langagiers et objectifs d'apprentissage, Hachette.

il y a trois opérations complémentaires et fortement reliées qui sont indispensables :

Identifier les besoins langagiers, c'est recueillir les informations auprès des individus, groupes et institutions concernés par un projet d'enseignement/apprentissage d'une langue étrangère pour mieux connaître leurs caractéristiques ainsi que les contenus et les modalités de réalisation de ce projet.

Formuler des objectifs d'apprentissage, c'est en fonction d'un certain nombre de données permettant de faire ces choix et pour expliquer ou prescrire ce que l'enseignement leur aura enseigné. I

Définir contenus d'apprentissage, c'est en fonction d'un certain nombre de données permettant de faire des choix, donner des informations sur ce que les apprenants sont supposés apprendre tout au long de l'enseignement pour parvenir à des savoirs, savoir-faire et comportements déterminés.

Le développement du français sur objectifs spécifiques au Costa Rica, réside précisément dans le cadre de la recherche d'une attirance envers une nouvelle formule qui puisse faire le contraste avec l'enseignement/ apprentissage traditionnel du français. En outre, on cherche à remplir le vide des besoins langagiers des nouveaux « clients », qui par diverses raisons se voient obligés ou ont la motivation de suivre l'enseignement d'un français capable de leurs aider à surmonter leurs actuelles limitations de communication.

On parlerait d'un français capable de fournir des outils langagiers spécifiques, puisqu'on signale ici un type de public qui représente un éventail de conditions complètement différentes. D'abord, c'est un public avec une contrainte de temps assez limitée, étant donné que normalement on compte seulement avec un cours de français, un semestre ou un atelier dédié au français de spécialité.

D'autre part, ces élèves sont obligés d'apprendre les mots, c'est à dire, les champs lexicaux (et de mettre en pratique les actes de parole) qui appartiennent au domaine en question, il s'agit d'habitude d'un registre de langue différent à celui qu'ils apprennent lors de leurs cours de français.

Finalement, il est nécessaire de faire une révision de la part de l'enseignant en ce qui concerne les connaissances a priori des étudiants, car éventuellement on pourrait rencontrer des apprenants qui ont eu déjà une expérience dans le domaine et qui pourraient plutôt aider le professeur, lequel compte avec les connaissances langagiers mais qui manque d'expérience dans le métier du tourisme.

Selon les suggestions de l'Association Costaricienne de Professionnels en Tourisme², la priorité pour l'organisation est la formation de guides touristiques spécialisés en français qui puissent accueillir un groupe de visiteurs francophones ainsi comme animer une visite écologique

² Association Costaricienne de Professionnels en Tourisme (ACOPROT) Asociación Costarricense de Turismo.

guidée dans un parc national donné.

Même si la langue privilégiée pour le secteur touristique avait été depuis longtemps l'anglais, évidemment ; on a maintenant une urgence de compter sur de professionnels en français capables d'accompagner des touristes francophones dans une aventure en rafting, canopi ou l'escalade dans les forêts costariciennes.

Il y a eu des institutions qui ont prévu quelques formations en français dans le secteur tourisme, tel est le cas de l'INA³ en donnant un cours de français dans le domaine de la gastronomie dans la filière de restauration de l'hôtellerie. Il s'agit d'une formation visée en cuisine française dont les futurs chefs doivent être capables de lire et d'interpréter correctement une recette. Cette même institution a déjà fait les démarches pour offrir une formation de guides touristiques en envisageant la possibilité de l'enseignement d'autres langues, surtout pour ceux qui maîtrisent l'anglais.

Malheureusement, la contrainte est toujours la même, le manque de cours de langue de spécialité et en plus, d'une méthode envisagée pour remplir le vide des besoins locaux. Le besoin d'une méthode crée avec l'idiosyncrasie des costariciens, parce que en fin de comptes, ce sont les guides touristiques les responsables de transmettre « le savoir vivre chez nous ».

Une situation pareille a expérimenté l'Inbio Parque, institution dédiée à l'éducation écologique, à la recherche et à la conservation des espèces biologiques et leurs habitats naturels. Vu le manque de guides en langue française, on décidé d'engager de professeurs de français pour la formation de leur propre personnel.

Rappelons-nous, que le charme de notre si apprécié pays est justement sa richesse naturelle, les sports d'aventure et la magie de la vie à la campagne ou dit autrement, le tourisme rural. Voilà le « Talon d'Achilles », où il n'y a aucune formation formelle par rapport au français sur objectifs spécifiques en tourisme.

Experiance - Recaptur

Sous le regard et avec l'appui du Centre de Coopération pour l'Amérique Centrale, une équipe composée par membres des cinq pays de l'Amérique Centrale s'est rencontrée pour suivre l'exemple d'une expérience cubaine-française, sur le français de tourisme. En ayant comme objectif principal celui de donner des outils linguistiques nécessaires aux travailleurs de ce secteur et bien sûr, et s'en servir de cette façon pour maintenir le statut régional de la langue française comme langue internationale. Cette expérience est encadrée dans le Réseau CentreAméricain du français de tourisme (RECAFTUR)

3 Institut National d'Apprentissage. Instituto Nacional de Aprendizaje. École supérieur dédiée à l'éducation technique.

Vacances en Amérique Centrale, produit principal élaboré lors des rencontres de RECAFTUR, est une proposition pédagogique conçue pour remplir le vide de l'enseignement du français de tourisme dans toute la région Centre Américaine. C'est grâce au soutien du Centre de Coopération pour l'Amérique centrale, qu'on a pris contact avec les professionnels cubains et français, car les cubains ont profité à leur tour de l'expérience et de la connaissance du CRAPEL, (Université de Nancy) et lesquels ont accepté de partager leur expérience avec l'équipe Centre Américaine. L'intérêt institutionnel de ce projet porte sur le fait qu'il s'agit d'un mouvement Centre Américain pour maintenir le statut d'enseignement du français, et de fournir la région avec un matériel « unique et précieux », car on n'avait jamais réuni les efforts en Amérique Centrale pour mener un projet comme celui-ci.

À leur tour, les professionnels cubains de l'Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo de la Habana, Cuba, ont justifié la conception du manuel : Vacances Cubaines, en utilisant comme argument que l'utilisation dans les années 80 et au début des années 90 des méthodes d'apprentissage de langue dites universelles, comme c'est le cas de « Sans Frontières » ne satisfaisait pas aux demandes d'un tourisme de plus en plus compétitif. Selon leur avis l'enseignement/apprentissage suivant ces manuels prenaient trop de temps (plus de 600 heures) et ne visaient pas de façon prioritaire les besoins professionnels.

Les deux manuels

Ces projets⁴ comportent l'élaboration de matériaux d'enseignement /apprentissage. La conception pédagogique de ces matériaux repose sur six grandes orientations, qui se justifient toutes par une volonté affirmée de faire en sorte qu'ils soient adaptables à la variété des situations que l'on peut rencontrer dans la formation du français du tourisme. Autrement dit, le projet ne définit pas tant un produit d'enseignement adapté aux besoins de la profession, c'est plutôt un produit dont les enseignants, dans leur situation spécifique, peuvent se servir pour répondre aux besoins d'un public spécifique.

Le produit est modulaire, les modules sont des modules d'apprentissage, chaque module est structurellement adaptable. Cela veut dire qu'on peut utiliser les manuels de manière aléatoire selon les besoins d'apprentissage des étudiants et en plus on peut l'adapter selon le niveau de langue des apprenants, c'est-à-dire ; un manuel adaptable au niveau débutant, intermédiaire ou avancé.

Les contenus de ces deux manuels visent aussi l'acquisition de quatre types de compétence : compréhension orale, compréhension écrite, expression orale et expression écrite. L'objectif des modules est de permettre aux apprenants d'acquérir la capacité d'assumer

leurs rôles professionnels en français, et la capacité de continuer à se former.

Ils visent donc le développement de leurs compétences langagières et de leurs compétences d'apprentissage. La compétence langagière se décompose en trois sous-compétences, que chaque module aborde en référence à son domaine spécifique :

- ❖ Une compétence communicative
- ❖ Une compétence linguistique
- ❖ Une compétence culturelle
- ❖ Une compétence d'apprentissage

Les modules sont conçus pour proposer une progression variable: les orientations résumées montrent combien l'offre de formation a été voulue souple et adaptable. Il est donc vital de ne pas contrecarrer cette adaptabilité par un trop grande rigueur dans l'organisation des modules, tant dans l'organisation de liens d'un module à l'autre, que dans l'organisation du déroulement du travail à l'intérieur de chaque module.

Chaque module met en place une pédagogie à géométrie variable les choix méthodologiques proposés dans les modules reflètent aussi la volonté d'adaptabilité. Cette souplesse est un élément nécessaire si on veut prendre en compte le fonctionnement du processus d'acquisition, et permettre aux apprenants de mettre en place des procédures d'apprentissage efficaces.

Les modules tels qu'on les a conçus ne sont pas produits fermés, mais des ensembles évolutifs, proposant des modalités d'utilisation multiples, ils ont été mis au point à partir d'une description selon les devoirs ou le métier de chaque professionnel doit accomplir (serveur, guide touristique, animation, réception, etc.). Elles ont été regroupées en trois ensembles qui correspondent aux types de contact que les professionnels ont avec les touristes, à commencer par des modules de spécialisation.

L'ensemble « Fonctions » des services comprend des modules, qui concernent les métiers qui ont des contacts très ciblés ou relativement peu fréquents avec la clientèle, à l'exception des réceptionnistes. L'ensemble « Relations » avec la clientèle comprend des modules, il s'agit d'un ensemble commun à pratiquement tous les postes de travail étant donné son incidence dans les contacts avec les clients. L'ensemble « Fonctions d'animation » comprend huit modules, il s'adresse surtout aux professionnels qui sont amenés à animer le public, à le guider, et qui sont plus longtemps en contact avec les clients.

Les modules proposent un travail sur les aspects spécifiques des tâches professionnelles concernées, sans faire référence à un niveau de français précis au départ. Les activités proposées dans les documents fournis permettent aux utilisateurs de doser leur travail suivant leurs besoins. Si nécessaire, suivant le public concerné, il sera également possible d'augmenter le volume de travail prévu, en créant d'autres exercices, par imitation ou transformation des activités et des documents proposés.

Les documents proposés sont des documents authentiques dont certains ont été recueillis dans des situations professionnelles équivalentes à celles qui sont visées. Pour le manuel de Vacances en Amérique Centrale on a compté sur l'appui et la collaboration bénévole des étudiants de l'Université de Nancy. Ainsi, qui ont enregistré les dialogues et les exercices de l'expression orale, on trouvera des renseignements de visites guidées, de conversations à bâtons rompus, etc.

Chaque module comporte, pour commencer, une partie « S'informer, nous et les autres ». Elle permet aux élèves de ressembler l'information dont ils ont besoin pour accomplir leurs tâches professionnelles. Dans la partie « Apprendre à communiquer », pour chaque aptitude il existe trois types d'activités qui correspondent aux trois phases d'apprentissage :

- ❖ Se préparer, étape d'observation et de découverte.
- ❖ S'exercer, phase où les élèves s'entraînent de façon répétée et contrôlée.
- ❖ Se lancer, phase où chacun essaye ce qu'il a appris dans une situation aussi proche que possible de la situation réelle.

Les deux ouvrages proposent des choix pédagogiques clairs, qui mettent en avant le développement de la précision et de l'aisance communicative en français dans la réalisation des tâches professionnelles. Elle veut permettre à chaque apprenant de respecter sa personnalité propre tout en devenant un bon professionnel.

De ce fait, tout n'est pas fixé d'avance dans le travail proposé. Les enseignants sont appelés à jouer un rôle actif dans l'utilisation de ces manuels, en effectuant une sélection parmi les activités proposées, en adaptant certains exercices pour mieux correspondre à la situation professionnelle de leur pays. Pour construire des documents nouveaux les enseignants centre américains ont élaboré des exercices spécifiques selon leur pays. Il y a un module appelé « Présentation du pays » où chaque équipe a préparé des documents authentiques spécifiques selon son pays.

⁵Ces deux manuels offrent ainsi aux enseignants d'acquérir une « technologie » de formation qui leur permet de répondre au plus près aux attentes de leurs publics, et de suivre l'évolution des besoins en formation linguistique des différents professions du tourisme.

Nouvelles Propositions Et Conclusions

Les langues étrangères en général, sont constamment victimes d'une évolution dans leur enseignement pour être au jour dans le nommé « Marché de langues », celles qui ont le privilège d'y appartenir sont le reflet des pays importants dans les domaines historiques, économiques, culturels, etc.

Le fait de se maintenir dans le « Marché de langues » pour un pays puissant, signale sa

présence culturelle dans les autres pays dont leurs langues ne sont pas privilégiées ou même pas valorisées. On dirait, qu'il s'agit d'une conquête des autres pays à travers une langue qui se veut une langue véhiculaire, une langue de profil international.

Cependant, le plus difficile pour qu'une langue devienne internationale ou pour maintenir son statut (si est-ce qu'elle en a déjà un), est de se faire reconnaître comme telle, se faire aimer pour ceux qui l'utiliseront et en plus se faire indispensable pour ceux qui en auront besoin

C'est justement cela le but du travail de l'équipe concepteur de VAC au Costa Rica, trouver et exploiter une autre façon pour enseigner la langue française en faisant que celle-ci soit reconnue comme langue internationale, qu'elle soit aimée pour ceux qui ne l'apprécient pas et indispensable comme moyen de communication.

Bibliographie

CHALLE, O., 2002, Enseigner le français de spécialité., Economica.

CUQ, Jean-Pierre., GRUCA, Isabelle., 2000, Cours de didactique du français langue étrangère et seconde, Presses Universitaires de Grenoble.

La documentation française, 1990, Les emplois-types de l'hôtellerie et du tourisme, Cahier #9, Paris.

LEHMANN, Denis., 1993, Objectif spécifiques en langue étrangère: Les programmes en question, Hachette, Paris,.

MANGIANTE, J.M., PARPETE, C., 2004, Le français sur objectifs spécifiques: de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours, Hachette.

RICHTERICH, R., 1985, Besoins langagiers et objectifs d'apprentissage, Hachette.