



Τμήμα Ανθρωπιστικών Σπουδών

Μεταπτυχιακή ειδίκευση καθηγητών γαλλικής γλώσσας

Διπλωματική Εργασία

« Compétences langagières et socioculturelles dans le domaine de
l'aviation civile : enjeux et perspectives ».

Εμμανουέλλα Έλλη Μπέκου

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Λεονταρίδου Δώρα

ΑΘΗΝΑ

ΙΟΥΝΙΟΣ 2020

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της φοιτήτριας που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης ο συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο ΕΑΠ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, προσαρμογής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσής τους διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη και ανάγνωση δεν σημαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του συγγραφέα/δημιουργού ούτε επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, «μεταφόρτωση» (downloading), «ανάρτηση» (uploading), μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του συγγραφέα/δημιουργού. Ο συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων.

« Compétences langagières et socioculturelles dans le domaine de
l’aviation civile : enjeux et perspectives ».

Μπέκου Εμμανουέλλα Έλλη

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:

Δώρα Λεονταρίδου

Μέλος ΣΕΠ στο Ελληνικό Ανοικτό
Πανεπιστήμιο

Συν-Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:

Μαρία-Ελευθερία Γαλάνη

Μέλος ΣΕΠ στο Ελληνικό Ανοικτό
Πανεπιστήμιο

REMERCIEMENTS

Tout d'abord, je tiens à exprimer ma gratitude et mes remerciements à ma Directrice de recherche Madame Leontaridou Dora, pour sa disponibilité et surtout ses judicieux conseils, qui ont contribué à alimenter ma réflexion et qui m'a guidée et m'a orientée dans cette expérience enrichissante.

Ensuite, j'adresse également mes sincères remerciements à tous les coordinateurs et collègues qui ont participé à cette recherche.

Enfin, je dédie mon présent mémoire à mes chers parents et mon frère qui m'ont soutenue tout au long de mes études à l'Université Ouverte hellénique. Ils ont cru en moi en redonnant courage. Sans oublier aussi mon ami qui a été là pour moi. Son motivation et son soutien inconditionnel ont été vraiment une grande aide pour supporter mes humeurs quand le chemin me paraissait exigeant et compliqué.

Athènes, Juin 2020

RESUME

Par notre mémoire, en titre « Compétences langagières et socioculturelles dans le domaine de l'aviation : enjeux et perspectives », nous mentionnons la valeur d'une langue étrangère dans l'environnement quotidien du travail.

Particulièrement, par notre recherche nous examinons si les compétences langagières semblent comme un avantage particulier, s'évalue bien et l'utilise bien dans l'espace professionnel. Aussi, il semble très intéressant pour nous de découvrir, si la connaissance adéquate des langues étrangères et les connaissances socio-culturelles et interculturelles retracent et déterminent la carrière professionnelle des employés au domaine de l'aviation civile. Ainsi que de concevoir si les hôtes/hôtesse de l'air sont intéressés par l'apprentissage de langues étrangères.

Ensuite, le but de cette mémoire est de faire connaître que les langues étrangères et l'apprentissage d'une langue étrangère semble utile pour la réadaptation et la progression professionnelle. Tandis qu'il semble important de souligner la valeur de compétences socio-culturelles pour l'individu.

Par conséquent, d'après cette enquête nous confirmons que les personnes qui travaillent dans l'espace d'avion ont des compétences langagières et linguistiques. Alors qu'il est certain que la langue vivante et les langues étrangères jouent un grand rôle dans notre vie quotidienne et surtout à notre travail.

Puis, la méthodologie de cette recherche se base au fait de petits interviews à travers un questionnaire (en forme électronique). Pour cette raison, nous pensons que le type de la recherche est échantillonné (par la forme d'un questionnaire nous avons de résultats assez fiables pour avoir une conclusion à cet égard).

Pour finir, par les résultats de notre recherche nous mentionnons qu'un grand nombre de personnes veut bien apprendre une langue étrangère –ou améliorer leur connaissances- en suivant de cours particuliers organisés par le travail en confirmant que les langues étrangères sont un outil très utile pour avoir une carrière professionnelle.

Mots clés :

Compétences langagières - Compétences socioculturelle- Domaine de l'aviation civile

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σ' αυτή τη διπλωματική εργασία προσπαθήσαμε να δείξουμε τη σημασία κι αναγκαιότητα των γνώσεων μιας και περισσότερης ξένης γλώσσας ενός ατόμου που εργάζεται στον αεροπορικό τομέα κι συγκεκριμένα στο επάγγελμα του/της ιπτάμενου/ης συνοδού, τονίζοντας ότι έχουμε λάβει υπόψιν ένα σύνολο ατόμων που εργάζεται σε μια ελληνική ιδιωτική αεροπορική εταιρία με βάση της το Διεθνές Αεροδρόμιο Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος». Επιπλέον, εστίασαμε στη σημασία των κοινωνικό-πολιτιστικών δεξιοτήτων του ατόμου, καθώς εργάζεται σένα περιβάλλον με πολλές κουλτούρες.

Ο στόχος είναι να διερευνήσουμε αν αξιολογούνται αυτές οι γλωσσικές ικανότητες από τον χώρο εργασίας των πληρωμάτων καμπίνας και να καταλάβουμε ευρύτερα αν ενδιαφέρονται για κάποια εκμάθηση ξένης γλώσσας ή την εξέλιξη μιας ήδη κερκτημένης.

Σ' αυτό το πλαίσιο, αυτή η μελέτη παρουσιάζει τα αποτελέσματα μιας ποσοτικής έρευνας, όπου εξάγουν συμπεράσματα σχετικά με το αν αξιοποιούνται οι γλωσσικές δεξιότητες στη καθημερινότητα της εργασίας των ιπτάμενων συνοδών, ποια είναι τα οφέλη που έχουν από τις γλωσσικές δεξιότητες τους κι αν τ' άτομα αυτά επιθυμούν την εκμάθηση κάποιας ξένης γλώσσας. Πιο συγκεκριμένα, μια ποσοτική ανάλυση μας επέτρεψε να εξάγουμε συμπεράσματα όσον αφορά ποιες γλώσσες κατέχουν οι ιπτάμενοι/ες συνοδοί και σε τι τους ωφελούν οι γλωσσικές αυτές δεξιότητες γενικά αλλά και στο συγκεκριμένο χώρο εργασίας που βρίσκονται, αν επιθυμούν να μάθουν κάποια συγκεκριμένη ξένη γλώσσα, καθώς επίσης και το λόγο που το επιθυμούν, το τρόπο εκμάθησης που επιθυμούν για να μάθουν αυτή τη ξένη γλώσσα και ποιες αλλαγές θα επιθυμούσαν να είχαν σχετικά με τις γλωσσικές δεξιότητες στον εργασιακό χώρο.

Καταλήξαμε στο γεγονός ότι ένας μεγάλος αριθμός ατόμων που εργάζεται στο χώρο της πολιτικής αεροπορίας επιθυμεί να μάθει μια ξένη γλώσσα ή και να βελτιώσει το επίπεδο κάποιας που ήδη κατέχει παρακολουθώντας μαθήματα κάτοικόν, επιβεβαιώνοντας στο εξής ότι οι ξένες γλώσσες αποτελούν χρήσιμο εργαλείο για την επαγγελματική καριέρα ενός ατόμου.

Τέλος, αξίζει να σημειώσουμε ότι το συγκεκριμένο θέμα έρευνας που διαλέξαμε να μελετήσουμε θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως ιδιαίτερα ενδιαφέρον δημιουργώντας τη βάση για περαιτέρω έρευνα.

Λέξεις κλειδιά :

Γλωσσικές δεξιότητες, Κοινωνικό-πολιτιστικές δεξιότητες, Πολιτική αεροπορία

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	IV
RESUME	V
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	VI
SOMMAIRE	VII
LISTE DE FIGURES	VIII
ABREVIATIONS	IX
INTRODUCTION	1
PREMIERE PARTIE : LA THEORIE	2
DEUXIEME PARTIE : LA RECHERCHE	24
TROISIEME PARTIE : REFLEXIONS SUR DES RESULTATS DE LA RECHERCHE	33
CONCLUSION	42
BIBLIOGRAPHIE	43
TABLE DES MATIERES	49
ANNEXES	51

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Ancienneté à la compagnie aérienne	26
Figure 2 : Connaissance de langues étrangères	27
Figure 3 : Avantages de langues étrangères	28
Figure 4 : Fréquence de certaines destinations selon les compétences langagières	28
Figure 5 : Apprentissage ou amélioration d'une langue étrangère	29
Figure 6 : Sureté de communication	30
Figure 7 : Carrière dans ce métier	30
Figure 8 : Langues étrangères pour la carrière dans un métier	30
Figure 9 : Langue pour destinations spécifiques	31
Figure 10 : Choix de support d'enseignement (cours)	31
Figure 11 : Formation linguistique sur travail actuel	32

ABREVIATIONS

CECRL : Cadre européen commun de référence pour les langues

FLE : français langue étrangère

FOS : français sur objectif spécifique

LSP : langues de spécialité

TACIS : Technical Assistance for community of Independent States

INTRODUCTION

Il est généralement admis que le choix de notre métier caractérise notre personnalité et notre mode de vie. En particulier, il est d'autant plus important qu'il engage les individus sur plusieurs années.

Selon nous, les métiers qui se fondent sur la communication entre personnes au niveau international semblent les plus intéressants et créatifs. C'est pourquoi les langues étrangères constituent la voie par excellence pour communiquer au niveau international.

Plus précisément, nous pouvons ajouter que le processus d'apprentissage d'une langue vivante est un formidable moyen de communiquer et de découvrir d'autres cultures. De plus, il s'agit d'un outil nécessaire d'échange et d'ouverture d'esprit. Pour réussir en langues étrangères, nous pouvons souligner que la pratique de l'oral est primordiale.

Pour cette raison, nous visons à une recherche sur le métier de l'hôtesse de l'air qui est un métier international exigeant une communication avec des personnes de diverses nationalités. Le personnel de cabine doit utiliser ses compétences langagières en ayant toujours à renforcer la philosophie de culture.

Par ailleurs, si le voyage en immersion totale reste le meilleur moyen de progresser, il existe d'autres possibilités pour développer ses compétences et se sentir à l'aise dans une conversation.

PREMIERE PARTIE : LA THEORIE

I.1. Problématique, objet et hypothèse de départ

La problématique de notre mémoire de recherche porte sur les compétences langagières ainsi que socio-culturelles d'un employé du secteur de l'aviation civile et plus particulièrement des équipages de cabine. Le choix du sujet de notre mémoire est fondé sur l'évaluation des profits dont l'équipage peut bénéficier par la connaissance adéquate des langues étrangères.

En plus, nous avons opté pour ce sujet afin de dépister si ces connaissances en langues étrangères sont évaluées à l'extrême par les hôtes et les hôtesse de l'air dans leur vie quotidienne.

Aussi, il serait très tentant pour nous de découvrir, si la connaissance adéquate des langues étrangères et les connaissances socio-culturelles retracent et déterminent l'avenir professionnel des employés au secteur de l'aviation civile.

Comme la langue est un système adaptable de signes linguistiques (vocaux ou gestuels), elle semble vraiment indispensable pour la communication entre les individus.

Le présent mémoire vise à dépister des lacunes, des manques ou des besoins -qui pourraient même quelquefois devenir fatals- par rapport aux compétences langagières socioculturelles et interculturelles au secteur de l'aviation civile et plus particulièrement au métier de l'hôte et de l'hôtesse de l'air. Ces manques et ces besoins sont assez intéressants pour les découvrir au fond et les examiner à notre enquête.

Enfin, nous pouvons supposer que les compétences langagières des équipages tendent à s'améliorer, s'élargir dans ce secteur professionnel-comme cela se passe dans tous les domaines professionnels- et comment cela ce but, cet objectif peut être atteint.

L'objectif donc de notre recherche est les suivant :

- 1.D'examiner l'utilité des compétences langagières et surtout de langues étrangères au métier de l'hôte/hôtesse de l'air.
- 2.De démontrer si l'évaluation des profits de l'équipage peut bénéficier par la connaissance adéquate des langues étrangères.
- 3.De concevoir si les hôtes/hôtesse de l'air sont intéressés par l'apprentissage de langues étrangères.
- 4.De rechercher sur et leurs compétences socioculturelles.
- 5.De rechercher sur leurs compétences interculturelles.

I.2. Revue de littérature

Selon Roberts et Arditty (1999), il est incontestable la valeur d'interaction et de la langue étrangère. De sorte que son article en titre « Acquisition des langues ou socialisation dans et par le discours, pour une définition du domaine de recherche sur l'acquisition des langues étrangères », il évalue dans quelle mesure les individus réussissent ou non à construire ensemble du sens, comment ils relient ce sens à des ensembles plus larges d'expériences et de connaissances, et les conséquences sociales qui en découlent.

Ensuite, il est montré également la manière dont ces interactions participent à la constitution de processus sociaux plus vastes et qui influencent en retour le déroulement de ces rencontres fournissant ainsi des conditions favorables ou non à la production et à l'interprétation des discours.

Dans ce cas, nous pouvons penser que l'individu acquiert une importance sociale par l'acquisition d'une langue seconde au secteur de l'aviation et précisément au métier de l'hôte/hôtesse de l'air. Dans l'environnement de l'aviation, nous pensons que la multitude d'interactions se joue quotidiennement sur les identités sociales, les appartenances à des groupes sociaux et les relations entre ces groupes, mais aussi les conséquences de ces rencontres interculturelles pour les individus, membres de ces groupes.

De plus, nous pouvons souligner que les équipages de cabine voyagent de civilisation en civilisation. Mais, comment peut-on définir la notion de civilisation ? D'une côté, en prendre en considération les informations sur Wikipédia, nous pouvons soutenir que la civilisation est l'ensemble des traits qui caractérisent l'état d'une société donnée, de point de vue intellectuel, politique, moral et technique, sans porter de jugement de valeur. Particulièrement, la civilisation constitue un acte d'évolution constant parce qu'elle est liée à la nature humaine et ce progrès concerne une évolution incessante et inévitable qui formule progressivement le caractère commun des caractéristiques de chaque groupe social. De l'autre côté, pour pouvoir définir des civilisations qui n'ont ni structure précise ni représentation institutionnelle, il faut sélectionner les faits (situations de communication) que l'on juge appropriés. Ainsi, nous examinons des faits culturels, éthiques, géographiques, religieux, linguistiques, historiques ou politiques. Mais les concepts de religion ou de culture, sont eux-mêmes discutés, ainsi que leur pertinence pour caractériser la nature d'une civilisation. Cependant que la notion de civilisation reste donc encore assez brumeuse et complexe à définir à travers les siècles.

Des phénomènes religieux, moraux, esthétiques, scientifiques et techniques qui sont communs à des groupes sociaux ou à une société entière. De cet ensemble ressort l'idée de l'évolution et du progrès. Sur cette conception se mettent d'accord les historiens, les sociologues, les ethnologues, mais aussi les professeurs de langue.

Donc, chaque société humaine, étant donné qu'elle est différente de l'autre, elle constitue un champ fertile à explorer. Il s'agit d'un dépôt inépuisable, toujours renouvelable à exploiter. En ce qui concerne le domaine de l'apprentissage des langues étrangères et plus précisément du

français, c'est la méthode *Mauger bleu*¹ qui pour la première fois présente des éléments de civilisation à caractère généraliste et plus simplificateur de la société française. Graduellement, dans un souci d'entrer dans le quotidien des Français dans leur diversité, en didactique de FLE le terme « civilisation » a été cédé au profit de 'culture'. Il est aussi à remarquer que le *Dictionnaire de didactique du FLE et seconde* (2003) offre une très courte définition de « civilisation » (p.42) suivie d'un renvoi à la « culture ».

Plus, selon Boukhannouche (2017), nous notons plus de renseignements sur le français comme objectif spécifique (FOS) et sa méthodologie en général. Il est possible de supposer que le personnel de l'aviation a besoin du français pour des raisons professionnelles et « c'est cette situation que va traiter ce que l'on appelle le FOS, défini comme une formation de courte durée qui vise à développer des compétences de communication professionnelle ».

Également, Mauret (2019) a soutenu l'importance des langues étrangères pour la communication linguistique des personnes et la création de relations sociales. De sorte que nous voulons bien examiner les avantages de compétences langagières et socioculturelles dans le domaine de l'aviation civile, il semble assez intéressant d'avoir une opinion générale sur les connaissances de langues étrangères et leurs avantages en lisant cet article de Mauret.

De plus, d'après Bertel-Radic (2009), nous distinguons de divers opinions et analyses de la compétence culturelle selon les grands érudits comme Chomsky, Durand et Zarifian. Dans notre recherche, nous voulons bien examiner la conception de la compétence interculturelle comportant un élément spécifique à diverses cultures, car notre public vient surtout des pays européens et l'entreprise mentionnée ci-dessus est européenne. Il est intéressant aussi de rechercher si le personnel de l'aviation est doté de la compétence interculturelle.

En outre, en ce qui concerne l'enseignement/apprentissage d'une langue étrangère, nous pouvons penser qu'elle se base aux dialogues entre la culture source et la ou les cultures cible. Notamment, nous pouvons soutenir ce que Fougerouse (2016) a mentionnée que le concept d'interculturel inclut bien la culture héritière et la civilisation.

Enfin, d'après Clanet (1990) l'organisation entière d'une culture compose un ensemble de schèmes interprétatifs qui servent à chacun, au sein de ce cadre spécifique, d'abonder et d'appréhender les significations sociales de ses propres comportements, de ceux d'autrui, des « objets » du monde distribués et élaborés par la langue et la culture. C'est pourquoi, nous mentionnons que la compétence socioculturelle de l'individu joue un grand rôle pour être un membre de l'équipage de cabine. D'ailleurs, nous ne devons pas oublier ce que Barthelemy (2007) a soutenu que « la découverte de la culture du pays de la langue étrangère permet de penser profondément à sa propre culture et à son identité par rapport à celles des autres ». Tout cela s'inscrit véritablement dans une perspective de médiation interculturelle.

¹ Le *Mauger bleu* intitulé *Cours de langue et de civilisation françaises* s'agit de la méthode de FLE de G. Mauger -dont la 1^{ère} édition date de 1953-, qui présente pour la première fois la civilisation de l'ensemble de la société française.

En prenant en considération de données de la bibliographie, nous avons l'intention d'étudier :

1. Les avantages des compétences langagières.
2. L'importance sociale par la connaissance ou la connaissance d'une langue seconde.
3. L'intérêt sur l'apprentissage d'une langue étrangère.
4. Les changements des compétences langagières de l'individu dans le domaine professionnel.

Tous les précités ci-dessus seront traités au secteur de l'aviation et surtout au métier de l'hôte/hôtesse de l'air d'une compagnie aérienne grecque -située à Athènes- qui opère des vols de 150 destinations en Europe, Asie et Afrique et elle comptait plus de 1000 employés comme membres d'un équipage aérien.

I.3. Cadre théorique et conceptuel

En ce qui concerne la partie théorique de notre recherche, elle est fondée sur le FOS, une branche de la didactique de FLE qui prend sa place à l'enseignement des langues étrangères actuellement.

Selon l'œuvre de Mangiante et Parpette (2004) qui revient sur l'égard entre français de spécialité et français sur objectifs spécifiques, nous pouvons mentionner qu'ils proposent un aspect global conduisant de l'analyse des besoins à l'études des activités didactiques en passant par la perception des données de terrain. Le français sur objectifs spécifiques offre au lecteur- par une approche pragmatique de suivre étape par étape-, la construction des programmes de FOS à travers la présentation de nombreux cas vécus par les auteurs en France et à l'étranger.

En particulier, selon Mangiante J-M. et Parpette C. (2004 :7) la démarche FOS est considérée comme un processus devant être schématisé à partir de plusieurs étapes. En 1998, le programme européen TACIS (Technical Assistance for community of Independent States) a vu le jour en Ukraine, visant la restructuration de l'agriculture. L'objectif est d'envoyer des agriculteurs ukrainiens en France pour un séjour d'un semestre dans différentes exploitations agricoles, afin qu'ils puissent en découvrir l'organisation. Dans ce cas, les agriculteurs doivent acquérir une compétence linguistique opérationnelle en un temps court. Ils suivent une formation linguistique intensive de quelques mois dans leur pays d'origine (2004 :10). La formation linguistique des publics précis doit être faite sur un aspect particulier par exemple linguistique ou discursif qui doit être pris au sérieux toutefois par le concepteur du programme. La compétence donc doit être bien déterminée et toutes les activités pédagogiques envisagées doivent y cibler.

Par la suite, l'analyse des besoins doit recenser attentivement toutes les situations de communication auxquelles l'apprenant sera confronté et connaître les discours qui sont pertinents dans ces situations. Il est donc très évident que toute formation linguistique est particulière et que sa mise en place a besoin d'une sélection sévère concernant les compétences et les sujets à enseigner. En d'autres mots, il s'agit d'orienter l'enseignant tout d'abord sur les

différentes situations dont l'apprenant aura besoin ultérieurement lors de son activité professionnelle.

Pour les cas des agriculteurs ukrainiens, les premières hypothèses qui peuvent formulées sur les situations cibles sont de découvrir l'organisation des exploitations agricoles française, de comprendre le contexte européen dans lequel fonctionnent ces exploitations, de comprendre leurs exploitations et les instructions qui concernent le travail et de lire des instructions et des modes d'emploi, et de participer coopérativement aux réunions (2004 :3).

Principalement, nous pouvons citer qu'en ce qui concerne la part d'expression orale, l'individu doit être capable de se présenter et de présenter leur fonction, de décrire le fonctionnement des appareils, de discuter de l'état de leur recherche. Ensuite, en ce qui concerne la part de compréhension écrite, nous pouvons indiquer qu'elle se réfère plutôt à la correspondance que pour l'étude de la documentation par exemple des machines et du matériel. De plus, en ce qui concerne l'activité de production écrite, il est certain qu'il se réfère à la demande de documentation supplémentaire, une présentation de sujets de recherche, etc. (2004 :34). Enfin, il est possible d'y répondre en formulant des hypothèses à partir de ses propres connaissances du contexte étudié. Mais la connaissance des situations peut s'avérer utopique pour tous les scénarios faisant l'objet d'une demande FOS.

Néanmoins, en général, nous pouvons référer que la formation continue des professeurs et la formation initiale des étudiants, dans des domaines fondamentaux de l'enseignement /apprentissage. L'ouvrage en titre *Français sur objectifs spécifiques et la classe de langue* de Tolas et al. aborde « la didactique du FOS et les axes méthodologiques d'enseignement (approche par objectifs et savoir-faire, typologie des textes et discours, enseignement du lexique et de la grammaire, dimension culturelle et interculturelle, cadre juridique dans l'exercice des professions) », dans sa première partie. La seconde propose de nombreuses fiches pédagogiques (français des sciences, de la médecine, du droit, etc.). Tandis que Cerquiglini et al. (2004) par leur œuvre ils offrent « une vue d'ensemble sur la problématique de l'enseignement des langues de spécialité et du français sur objectifs spécifiques : historique, domaine de spécialité et représentations, méthodes et situations d'apprentissage, formation et évaluation ».

En outre, il est important de prendre en considération plutôt le champ des compétences socioculturelles et interculturelles. Pour la réussite à la formation en français langue étrangère il est essentiel d'aborder la compétence culturelle et ses composantes qui iront de pair avec les connaissances langagières spécifiques et linguistiques.

Dans la perspective du FOS (Français sur objectif spécifique), il faut partir de l'analyse des besoins pour arriver à la collecte et traitement des données. Ces deux étapes constituent des phases essentielles pour la conception des programmes de perfectionnement linguistique en direction des publics variés. Mais, il est nécessaire de préciser que ces derniers seront par la suite susceptibles d'être évalués selon l'enjeu (culturel, professionnel et/économique) que recouvre la formation choisie.

De plus, en ce qui concerne le terme de compétence (compétence), les acceptions sont innombrables et le contenu reste généralement confus. Particulièrement, ici, nous pouvons

souligner les termes génériques comprenant "knowledge/knowing that" (savoir), "skills/knowing how" (savoir-faire, capacité, aptitude), "attitudes and values" (valeurs, savoir-être) et "behaviour" (comportement).

Surtout sur le terme de la compétence socioculturelle, culturelle ou interculturelle, les opinions sont diverses. Dans cette partie, on partage la définition de Jean-Pierre Cuq (2003) :

Si une langue est appréhendée comme un guide symbolique de la culture, et la culture comme tout ce qu'il faut savoir ou croire pour se comporter de façon appropriée aux yeux des membres d'un groupe, les concepts de compétences linguistique et communicative seront considérés comme des sous-parties d'une compétence socioculturelle.

(Cuq,2003 :63)

C'est cette vision anthropologique qui soutient les approches didactiques interculturelles ou l'apprentissage pur de langues et de matières non linguistique. Elle montre aussi l'indiscrétion de certains didacticiens sur l'expression 'didactique de langue et cultures étrangères.

Tout homme, tout individu acquiert depuis sa naissance une compétence socioculturelle. C'est cette compétence qu'il la mettra en relation avec des systèmes culturels différents. L'être humaine peut être en mesure donc de savoir quels sont les différents traits caractéristiques culturels qui peuvent être socialement distinctives dans un système culturel étranger.

Aussi, aura-t-il besoin de bien gérer les dysfonctionnements ainsi que les résistances propres la communication interculturelle, ce que nous tenterons d'appeler désormais comme « conflit ». C'est évident que la réalité socioculturelle de chaque pays n'est jamais simple et convergente. Tout au contraire, elle est complexe et diverse. L'interaction des cultures demande donc impérativement une compréhension et une compétence interculturelle. Cela est plus impératif encore aujourd'hui ou l'internationalisation, les voyages, les échanges, la communication sont de plus en plus fréquents. Ils donnent accès à un métissage, un véritable mélange des éléments culturels. Il est plus qu'impératif donc de modifier la compréhension culturelle ou socioculturelle dans l'interaction incessante ou même le contact pluriculturel.

Selon Abdallah-Pretceille (1996) et son regard interculturel :

L'individu n'est pas le produit de sa culture, mais au contraire, il produit lui-même sa propre culture. Cet individu est l'acteur dans sa société et c'est l'intersubjectivité qui oriente les diverses perceptions sur un sujet.

(Abdallah-Pretceille,1996 :53-55)

Les éléments pour étudier les composantes de la compétence socioculturelle référencée par Byram et Zarate (1998) et dans le *Cadre Européen commun de référence pour les langues* peuvent être les suivantes :

▪ **À la vie *quotidienne* : nourriture, manières de table.**

- **Aux relations interpersonnelles** : y compris les relations de pouvoir et la solidarité, comme les relations entre les sexes, la structure et les relations familiales; les relations entre les générations.
- **Aux valeurs, croyances, tabous.**
- **Aux comportements rituels** (relatifs au mariage et à la mort).
- **Au savoir-vivre** (comme les conventions relatives à l'hospitalité donnée et reçue; les tabous de la conversation et du comportement).
- **Aux rôles des institutions dans leurs incidences quotidiennes.**
- **Aux références associées à l'espace** (par exemple, le douar).
- **Aux éthos communicatifs** : la parole émise et le silence, le dit et le non-dit, la volubilité profuse et la parole parcimonieuse.

(Conseil de l'Europe, 2001 :82-85)

La prise de conscience interculturelle est définie tout d'abord comme la connaissance, la conscience et la compréhension, l'intégration des relations, telles que les ressemblances et les différences distinctives entre le monde de notre provenance, le monde d'où l'on vient et le monde de la communauté cible. C'est la capacité de mettre en œuvre, de mettre en relation ces systèmes culturels si différents entre eux lorsqu'on développe une personnalité interculturelle. Celle-ci se dote progressivement d'une capacité affective à quitter, abandonner peu à peu ses attitudes et ses perceptions ethnocentrées face à l'altérité et développe une attitude d'ouverture et d'intérêt, en plus une aptitude cognitive à l'égard des personnes et des cultures étrangères en tenant le rôle d'intermédiaire culturel.

L'interculturel donc n'est pas seulement la rencontre entre les membres de deux cultures différentes, mais c'est la rencontre avec l'Autre. L'interculturel c'est l'interpersonnel et par conséquent tout acte communicatif est un acte interculturel. Si chaque voyageur est conscient de tout cela, c'est une grande marche vers l'acceptation de chaque autre dans sa véritable diversité.

A partir de ces éléments, nous pourrions exposer de déterminer quatre principes de la compétence interculturelle comme les suivantes :

- 1) Une ouverture à l'altérité (Abdallah- Pretceille, 2011 :22) et le développement de capitaux interculturels.
- 2) Une connaissance de soi : « L'interrogation identitaire de soi par rapport à autrui fait partie intégrante de la démarche interculturelle » (Abdallah- Pretceille, 2003 :10).
- 3) Une négociation des rapports entre ces propres croyances, attitudes et significations et celles de l'Autre pour mettre fin à l'ethnocentrisme (Byram, 1997 :12).
- 4) Une compétence d'interaction et d'analyse. Autrement dit, il s'agirait plus de « compréhension » que de « connaissances » sur l'Autre.

En outre, nous pouvons citer que « la compétence interculturelle n'est qu'en partie une question de connaissance, en l'occurrence, ce sont les autres dimensions (savoir être, savoir

apprendre/faire, savoir comprendre et savoir s'engager) qui doivent être privilégiées dans les processus d'enseignement et d'apprentissage » (Byram et al., 2002 :19).

Pour conclure, nous partons du principe que tout individu a une capacité interculturelle innée, qu'il a la capacité d'observer nos quatre principes de base et qu'il/elle a donc un certain degré de compétence qu'il peut parfaire ou non. Selon le modèle de Byram (1997), « malgré sa complexité est un bon départ. Il met au point un système de savoirs, savoir-être, savoir-faire et savoir-apprendre qui définissent des objectifs d'apprentissage de la compétence interculturelle ».

I.4. Le contexte et les défis en formation en langues du personnel en aviation civile

La langue nationale est considérée comme propre à une nation ou à un pays, tandis que la langue officielle semble être une langue spécifiquement désignée dans la Constitution ou dans les textes de loi d'un pays, d'un Etat ou d'une organisation. Elle s'impose à tous les services officiels de l'Etat ou d'une organisation et à tous les services officiels de l'Etat (administrations, documents administratifs, organes de gouvernement, tribunaux, registres publics, etc.).

En général, d'un côté, nous pouvons soutenir que pour chaque individu nous distinguons sa langue maternelle acquise pendant l'enfance. La langue maternelle est la langue de la première scolarisation en possédant un statut particulier pour l'enfant car il l'acquiert au fur et à mesure qu'il découvre le monde. Autrement dit, nous pouvons signer l'opinion de Klett (2011) qui soutient que la langue maternelle :

C'est la langue dans laquelle l'individu apprend à communiquer, à réfléchir, à conceptualiser et par conséquent c'est la langue qui lui permet de construire sa personnalité et de se construire en tant que sujet. Le degré d'étrangeté que cette langue suscite varie selon les individus et dépend des représentations qu'ils possèdent de la distance linguistique, géographique ou culturelle qui sépare la langue en question de la langue maternelle.

(Klett, 2011 :456)

Donc, dans ce point il faut de mentionner que contrairement à la langue maternelle, la langue étrangère est apprise par un simple contact ou en contexte scolaire.

Dans notre cas, nous connaissons que chaque employé en avion doit savoir deux langues, sa langue maternelle et l'anglais. Pour cette raison, nous comprenons que le répertoire langagier ou l'ensemble des compétences plurilingues que l'individu possède doit être enrichi. De ce fait, nous pouvons soutenir que grâce à la compétence partielle dont il dispose dans différentes langues, il peut participer à ce répertoire selon ses besoins et ses objectifs.

Ensuite, selon nos connaissances générales, la compétence linguistique est un ensemble de phénomènes qui résulte d'un contact continu et direct entre des groupes d'individus de cultures différentes et entraîne des modifications dans les modèles culturels initiaux qui sont constitués d'un ou de deux groupes. Plus précisément, il s'agit d'un processus d'appropriation naturelle

d'une langue sous la forme d'une construction langagière qui se fait de manière inconsciente et implicite par le seul bain linguistique en se focalisant sur le sens. Un processus non conscient qui conduit à une connaissance implicite de la langue.

La compétence communicative est développée à travers trois composantes, la linguistique, la sociolinguistique et la pragmatique. La compétence linguistique se compose de la grammaire, le lexique, la phonologie et l'orthographe. La bonne connaissance des règles est nécessaire pour arriver à la production du discours et même pour mettre en application le contexte de communication.

Selon Cuq et Gruca (2009), nous observons que la compétence linguistique est une action qui accomplit la parole et exige une certaine sensibilité. Puisque la compétence linguistique est démontrée par la capacité de communiquer de manière efficace et de transmettre des informations faciles à comprendre, il semble nécessaire de souligner qu'il y a beaucoup d'approches didactiques qui se réfèrent à elle différemment comme l'approche actionnelle, interculturelle, notionnelle-fonctionnelle, plurielle et communicative.

D'après Berard (1991), l'approche communicative est celle qui prend la parole assertive ou promet, explique ou demande, félicite ou injurie. Particulièrement, pour l'enseignement d'une langue étrangère dans la classe ou en dehors de la classe, nous proposons des activités langagières ou des activités de communication langagière qui se basent aux modalités de traitement des messages oraux et écrits, en réception ou en production. Les activités langagières sont définies par le croisement d'un rôle communicatif (réception ou production orale ou écrite qui a pour but d'écouter, de lire, d'écrire et de comprendre ou de parler en interaction ou en continu) et d'un canal de communication, auditif ou visuel. Pour cette raison, nous pouvons soutenir que l'apprentissage se base sur le sens et le contexte de l'énoncé dans une situation de communication et le résultat est d'acquérir une compétence linguistique et une compétence communicative.

En outre, selon le *Cadre Européen Commun de référence pour les langues* (CECRL), l'approche fonctionnelle cherche à connaître les notions et les fonctions qui seront trop nécessaires. Ces fonctions sont une liste de savoir-faire langagiers permettant d'être opérationnel dans des situations de communication à l'étranger comme par exemple savoir 'se présenter', 'demander quelque chose' ou 'demander des informations'. Ces fonctions s'inscrivent dans un certain nombre de notions telles que l'espace, le temps, les sentiments, la culture, les relations sociales, etc.

Par contre, suivant le CECRL, l'approche interculturelle vise à observer, analyser et réguler toute l'interaction entre les individus appartenant à des cercles culturels différents. Les interlocuteurs peuvent communiquer dans une même langue. Cependant, des malentendus et de mauvaises interprétations peuvent se manifester au cours de la conversation en pouvant ainsi aboutir à l'instauration de préjugés ou au renforcement des stéréotypes. Cependant, l'approche plurielle des langues et des cultures met en œuvre l'enseignement/apprentissage qui implique à la fois plusieurs variétés linguistiques et culturelles.

De plus, nous pouvons mentionner le multilinguisme apparaît dans l'espace de l'aviation car nous distinguons une pluralité de langues ou généralement des variétés linguistiques. Dans

cette partie, nous pouvons ajouter que le bilingue peut être distingué par un individu qui a intégré son répertoire linguistique en puisant des ressources provenant de deux langues. Cet individu peut être capable de passer d'une langue à l'autre et de choisir la langue qui lui semble appropriée à chaque situation de communication. Même, le personnel de l'équipage d'un avion doit assurer la communication avec les passagers en utilisant le registre de langue convenable pour s'adresser à eux et avoir une bonne communication avec eux. Par ailleurs, il importe de mentionner qu'« on a constaté depuis longtemps que les bilingues possèdent généralement une malléabilité et une souplesse cognitive supérieure à celles des unilingues » (Bains, 1974). Pour cette raison, le bilinguisme est l'état d'un individu qui est capable de mobiliser des connaissances et des compétences dans deux langues et un individu bilingue est également imprégné des deux cultures.

Alors que nous constatons qu'un personnel navigant de cabine doit parler plusieurs langues. Ce fait constitue un avantage important pour que le candidat soit sélectionné pour ce métier. Ce qui est obligatoire est de savoir très bien l'anglais et même une autre langue étrangère. En même temps, pendant la durée de son travail, c'est nécessaire d'être toujours au service des passagers en communiquant avec eux à la langue qui est plus compréhensive pour eux, sinon à leur langue maternelle.

En ce qui concerne la compétence individuelle, selon Dejoux (1996), nous pouvons retenir les éléments constants suivants qui permettent le définir :

- *Elle possède un caractère opératoire, finalisé par rapport à une situation de travail, à un projet ou à un objectif stratégique. La compétence n'existe que lorsqu'elle est mise en œuvre « on est compétent pour quelque chose ».*
- *C'est une mise en situation dans la mesure où elle n'a de sens que par rapport à l'action.*
- *Elle est de nature contingente, contextualisée. Elle ne précède pas l'action, elle lui est étroitement liée et elle ne s'exprime que par rapport à une situation de travail et évolue en fonction de ces situations.*
- *Elle est un processus de construction permanente qui s'inscrit dans le temps et une construction de nature combinatoire, comme elle met en jeux de nombreux éléments qui ne s'additionnent pas mais s'imbriquent comme un puzzle.*
- *Elle est un construit social, en terme d'interactions entre le sujet et son objet. La compétence est le résultat d'une représentation que l'on se fait de la réalité et non celle de la recherche d'une réalité immuable.*
- *Elle possède un caractère transversal dans la mesure où elle s'adapte parfaitement à des emplois polyfonctionnels. Elle sert de référence aux actions de formation, aux systèmes de rémunération et constitue le support à l'évaluation. Elle est un dénominateur commun pour l'ensemble des métiers d'un secteur professionnel. Elle est commune à une famille d'emplois et n'est pas liée à une technicité particulière mais correspond à un élargissement du métier initial à cause de l'évolution de l'organisation ou du développement d'un produit.*
- *Elle s'inscrit dans un processus d'apprentissage car les représentations et les styles cognitifs sont différents suivant les individus et elle est apprise par un apprentissage guidé, en formation initiale ou continue, ou par un apprentissage en formation continue.*

- *Elle prend naissance à la suite de sa reconnaissance par un collectif sur le principe normatif du regard d'autrui. Elle fait référence au jugement des autres, de la hiérarchie. C'est la validation d'une compétence qui rend compétent.*
- *Elle possède une face cachée. La partie visible correspond aux capacités, aux savoir et aux attitudes. La partie invisible renvoie au rôle social, à l'image de soi, aux motivations, à la passion, aux valeurs, e.t.c.*
- *Elle a une utilité économique, comme elle est une ressource à maximiser en fonction des choix stratégiques de l'entreprise. Particulièrement, pour l'individu, elle lui permet de se valoriser à l'extérieur du contexte professionnel et de gérer sa trajectoire professionnelle de manière proactive et volontariste.*

(Dejoux, 1996 :330)

En termes simples, nous pouvons constater que cette complexité des éléments permanents, qui déterminent la compétence, décrit les différents domaines dans lesquels nous pouvons la trouver.

Notamment, en ce qui concerne la compétence générale individuelle, nous pouvons préciser qu'elle se compose du savoir, du savoir-faire et du savoir-être liés aux connaissances et à l'expérience. Une capacité se caractérise par ce qui est capable de « faire » et elle correspond à un type d'action en réception ou en production à l'oral ou à l'écrit. La compétence langagière est une capacité de communiquer au moyen du langage (verbal ou non verbal) et la compétence interculturelle est une capacité qui prend en compte l'expérience et le point de vue de l'autre (Byram, 1997).

Depuis 2001, il est en vigueur le *Cadre Européen Commun de référence pour les langues* (CECRL) qui est un outil méthodologique de didactique des langues étrangères, et de promotion du plurilinguisme conçu et publié par le conseil de l'Europe. Il a apporté une innovation réelle dans le domaine de didactique des langues étrangères en proposant une nouvelle définition des objectifs et des méthodes d'enseignement en influençant les politiques linguistiques européennes. Selon le CECRL, les langues et les cultures ont aidé à mieux se connaître l'un l'autre par une compétence communicationnelle de l'interaction entre des langues différentes. Il est notable que selon Byram et al. (1997) le but de ce Cadre est de définir les paramètres et les catégories nécessaires pour décrire l'acte de communication langagière humaine, ainsi que les nombreux types de savoirs, du savoir-faire et des attitudes mis en œuvre par les utilisateurs des langues participant à des actes de communication. Particulièrement, nous pouvons souligner que le CECRL peut être caractérisé assez descriptif et non prescriptif.

I.5. Règlement aérien et son personnel

D'après les axes de notre recherche, nous pouvons réfléchir un monde multiculturel dans lequel l'individu est celui qui coexiste avec différentes cultures au sein d'un même ensemble. Dans une compagnie aérienne, l'agent de bord doit être un individu bien installé dans un monde multiculturel. Car il doit offrir son service à diverses personnes et dans plusieurs pays du monde. Par conséquent, il est nécessaire de clarifier que chaque personne qui décide d'exercer ce métier, a besoin d'une formation et perspective interculturelle. La confrontation avec

d'autres pratiques culturelles amène les hôtesse de l'air souvent à réfléchir sur leurs propres valeurs et à les relativiser.

En ce qui concerne le personnel de la compagnie que nous examinons, nous devons souligner qu'elle occupe des milliers d'employés de divers métiers. Il y a des commandeurs, des mécaniciens d'avion, un personnel qui s'occupe de l'organisation du service en air et un service général offert par la compagnie aérienne à ses passagers, etc. Cependant, notre analyse examine surtout les hôtes et hôtesses de l'air qui constituent la majorité du personnel de la compagnie aérienne. Le personnel de cabine est celui que l'individu rencontre dans l'avion et le salue en sortant de l'avion. Notamment, nous pouvons soutenir que le personnel de la cabine et les pilotes sont les acteurs principaux du voyage. Éminemment, en ce qui concerne l'hôtesse de l'air, elle est le personnel qui veille au bien-être et à la sécurité des passagers dans chaque vol mais en plus d'accueillir les passagers à bord toujours sous la responsabilité du commandant de bord.

Le statut d'un/e hôte/sse de l'air dépend des critères de chaque compagnie aérienne dans laquelle il/elle désire travailler. Dans cette compagnie aérienne, nous distinguons que l'hôtesse de l'air doit avoir le niveau du bac et en même temps, elle doit bien parler l'anglais (au niveau au moins B2). Une seconde langue étrangère parlée est facultative. En outre, il/elle doit avoir plus de 18 ans et une bonne condition physique et aussi savoir nager. Par conséquent, la compagnie aérienne recrute son personnel en prenant en compte tous les critères que nous avons déjà mentionné ci-dessus.

Un peu plus d'un million de personnes travaillent dans l'Aviation Civile, pour gérer l'ensemble des activités nécessaires au fonctionnement et pour rassurer la sécurité de l'aéronautique civile. Les métiers varient dans les domaines de contrôle de la circulation aérienne. Il y a la branche du maintien des équipements opérationnels, de la conception et l'entretien des infrastructures aéroportuaires, le contrôle technique et de la surveillance des exploitants, les financiers et les comptables.

A cette partie, nous pouvons affirmer que le personnel de cabine prend soin du bon fonctionnement des appareils et des équipements de la cabine. Plus précisément, presque une heure avant l'entrée du premier passager à bord, elle fait une série d'actions, comme le contrôle de l'emplacement des gilets, l'état des toboggans, le fonctionnement du chemin lumineux et les lumineux des sorties (exits), le fonctionnement de panels qui indiquent diverses commandes, les boîtes de secours et les kits de premiers soins, les torches, les composants de dispositifs d'extinction d'incendie etc.

Plus, pendant la durée du vol, l'équipage de cabine rappelle aux voyageurs le respect des consignes de sécurité et elle présente les équipements de sauvetage. Il est chargé d'assurer le maximum de confort à chaque passager en lui répondant avec amabilité et patience à ses demandes et ses attentes. C'est celui qui doit rassurer les passagers en cas de turbulences ou plutôt de prendre soin d'une personne malade dans l'avion. Le plus facile pour lui est le service de plateaux repas et des rafraîchissements car elle suit un plan de plats précis pour chaque destination module selon la durée du vol.

En plus, le personnel de cabine propose des produits nommés ‘duty free’ qui occupent un temps relativement long lors du vol. Surtout, nous mentionnons les vols vers l'étranger. Il s'occupe aussi de l'approvisionnement, de gérer les stocks et de tenir les livres de comptes et en plus elle est responsable en partie des objets oubliés de passagers qui se trouvent dans l'avion.

En ce qui concerne la formation requise au métier précis, premièrement, nous pouvons signaler qu'il faut avoir au minimum le niveau bac. Deuxièmement, les langues étrangères sont un des avantages dans le Curriculum Vitae d'un candidat. En particulier, l'anglais constitue une langue obligatoire. En outre, le candidat doit suivre une formation spéciale pour savoir la configuration de l'avion, une grande partie de ses fonctions et en plus de divers processus qu'il doit suivre en cas d'accident. De plus, nous devons ajouter que le candidat doit avoir une parfaite condition physique, ayant obtenu en même temps une attestation médicale convenable pour être capable de travailler en avion. Finalement, le personnel de cabine doit savoir nager, avoir la taille comprise entre 165-180 centimètres et le poids recommandé en fonction de la taille.

Les technologies dans la vie professionnelle d'un/e hôte/sse de l'air sont assez importantes. Dans l'espace de l'avion elle doit savoir utiliser divers moyens que l'avion contient, comme l'écran qui décrit la quantité de l'eau au dépôt de l'avion. En outre, l'éducation se fait surtout en anglais en utilisant l'ordinateur. Par conséquent, il est très intéressant de savoir utiliser l'ordinateur pour acquérir la formation convenable et être examiné sur ce qu'elles ont appris. L'examen est effectué sous la forme d'un test électronique sur l'écran.

Dans sa vie quotidienne, au début de la journée, il doit se présenter en faisant un ‘click’ en appuyant sur un écran spécial d'un ordinateur et en ayant accès dans un programme expert de la compagnie. Par ce programme, il a la possibilité de s'informer sur les détails du vol auquel il participera. Plus précisément, en l'utilisant il peut demander des renseignements comme de savoir le type d'avion qu'elle aura pour les secteurs de vol, le nombre total de passagers, les noms des autres employés qui participeront dans la même vol et quelques détails plus précis pour les passagers comme s'il y a des enfants de moins de deux ans qui constituent dans une catégorie spéciale dans le vol, etc.

Pour conclure, nous distinguons que la technologie joue un rôle spécial dans ce métier précis et en général dans sa vie professionnelle.

I.6. Le plurilinguisme

Selon Cuq (2003), « le plurilinguisme est la capacité d'un individu d'employer à bon escient plusieurs variétés linguistiques, ce qui conforte la dimension psychologique déjà entrevue dans la définition du bilinguisme ». Le plurilinguisme se compose la capacité d'un individu de pouvoir employer plusieurs variétés linguistiques, ce qui remonte aussi la dimension psychologique. L'utilisation de la langue est liée à un modèle social, mais aussi à de nombreux facteurs situationnels tels que le statut des participants ou les enjeux qui mettent en jeu une forme spécifique de compétence de communication. L'individu est appelé donc à manifester une alternance codique.

Particulièrement, d'après Coste, Moore et Zarate (2009), il apparaît que le plurilinguisme est un concept souple qui comprend tout d'abord une dimension linguistique qui concerne les contacts de langues, une dimension sociolinguistique qui a à faire avec l'alternance codique selon les contextes aussi comporte-t-il une dimension psycholinguistique en raison du rôle des sentiments et de la sensibilité.

En quelque sorte, dans une Europe multilingue de fait, la politique européenne vise au plurilinguisme des habitants, c'est - à - dire qu'elle souhaite des individus passant sans heurt d'une langue à l'autre, (avec au moins deux langues, donc des bilingues) selon les contextes, les situations, voire les humeurs !

(Conseil de l'Europe, 2001 :12)

Le modèle européen est un individu qui dispose la compétence plurilingue et s'appuie sur plusieurs langues afin de communiquer et afin de s'exprimer. Cela aussi constitue la vision idéale du Conseil de l'Europe et notamment du Cadre Européen Commun de Référence et du portfolio.

Le plurilinguisme désigne donc l'usage de plusieurs langues par un même individu et par conséquent une société plurilingue est constituée majoritairement par des individus capables de s'exprimer en plusieurs langues. En Europe, étant donné que la variété linguistique et culturelle constitue une composante essentielle de l'identité européenne, le plurilinguisme est devenu la forme la plus efficace de communication de sorte que ses principes ont été énoncés dans diverses déclarations et manifestes, soit au niveau des organisations internationales, soit au niveau de l'Union Européenne. Les Premières Assises européennes du plurilinguisme ont eu lieu à Paris les 24 et 25 novembre 2005, et avaient comme objectif de réunir des décideurs, des chercheurs et des membres de la société civile afin de présenter toutes les questions linguistiques au niveau des institutions européennes et de chacun des Etats membres.

À cette partie, la France aurait donc un double enjeu au Plurilinguisme. Elle voudrait réussir tout d'abord un plurilinguisme endogène (c'est - à - dire donne la possibilité à sa population qui a une langue autre que le français de s'insérer par le plurilinguisme dans la société française) et bâtir un plurilinguisme exogène européen et progressivement universel, en apprenant à ses écoliers des langues vivantes étrangères (ceci appartient les situations de langues régionales et locales, ainsi que les langues de l'immigration).

Ensuite, le plurilinguisme par son essence même constitue une véritable liberté, celle de connaître plusieurs langues à part la langue maternelle et simultanément travailler, penser, s'exprimer dans sa propre langue avec d'autres interlocuteurs venus des pays de l'Union Européenne, mais aussi des autres pays du monde entier. Ainsi, les gens acquièrent-ils progressivement le sentiment de la citoyenneté européenne parce qu'ils constatent que leur propre langue est comprise et parlée par d'autres citoyens de l'Europe aussi même du monde. En particulier, cet échange culturel a aussi des avantages au domaine socio-économique puisqu'il favorise le développement du commerce entre tous les pays de l'Europe.

Du même, le multilinguisme est désormais perçu comme un véritable avantage pour l'individu, vu l'accroissement de son potentiel communicatif. Donc l'avantage du multilinguisme est

pertinent dans plusieurs domaines professionnels. Les compétences en plusieurs langues augmentent les chances de trouver un travail, d'avoir accès à de meilleurs emplois et à des emplois mieux rémunérés. En ce qui concerne le niveau culturel, le multilinguisme ouvre la voie à la découverte de différentes cultures, traditions et mœurs.

Au niveau social, il ouvre la possibilité de nouer de riches contacts lors des voyages à l'étranger ou même à l'occasion de rencontres avec d'autres membres de sa propre communauté multilingue qui favorisent la compréhension, la confiance et en plus la tolérance mutuelle. Ainsi est produite l'intégration progressive dans chaque communauté.

D'autre part, un désavantage plausible du multilinguisme concerne le degré de maîtrise que possèdent les multilingues pour chacune de leurs langues. Le degré de maîtrise que possèdent les individus multilingues dans chaque langue s'agit d'un désavantage souvent possible au multilinguisme. Par exemple, leur vocabulaire actif est plus faible que celui des personnes unilingues. De plus, certaines langues influent quelquefois les compétences écrites ou orales des autres langues. Particulièrement, dans cette partie nous pouvons mentionner que Les personnes multilingues sont souvent susceptibles de développer un accent ou de commettre occasionnellement des erreurs grammaticales. Ce phénomène porte le nom d'interférence. En tout cas, concernant les connaissances linguistiques et les compétences communicatives des multilingues, elles dépassent celles des unilingues. Le seul désavantage plus sérieux est celui du temps et de l'effort nécessaires.

Dans ce nouveau contexte, finalement, nous pouvons déduire et soutenir que la mission de l'école est celle qui puisse assurer une éducation multilingue et améliorer les compétences indispensables afin que tout individu puisse apprendre de nouvelles langues vivantes. Et cela parce qu'une seule langue étrangère/vivante ne suffit pas dans une Europe et un monde plurilingue.

I.7. L'interculturel

Chaque individu est constitué à partir d'une organisation physique qui est formulée progressivement par l'organisation sociale et les interactions et coopérations socioculturelles plausibles.

Le véhicule de cette identité est la langue qui permet l'avènement du soi dans le social et elle prend part à la construction identitaire de chaque individu. C'est elle aussi qui compose un aspect particulier, spécifique de l'identité collective. Puisque l'identification et la confirmation de l'identité passent par des actes de langage, elles constituent les véritables « actes d'identité ».

La comparaison qui se produit incessamment, c'est un ensemble de réciprocités, de complexités d'échanges, de toutes les relations entre les cultures que le terme interculturel peut véhiculer. En particulier, Brill B. et Lehalle (1988) déclarent que l'aspect purement comparatif sera dit "interculturel".

En outre, selon Clanet (1986) nous pouvons ajouter que :

C'est le préfixe 'inter' en tout cas qui désigne cette liaison et cette réciprocité. Plus précisément, ce préfixe est l'inducteur de deux perceptions : la première étant une liaison, une réciprocité : 'interaction, interdisciplinarité, interpénétration'. La deuxième se trouve être une séparation, une disjonction : « interdiction, interrogation, interposition.

(Clanet, 1986 :21)

Tout d'abord, concernant la culture, c'est l'ensemble des connaissances acquises qui forment, développent les sens critique, le jugement et le goût. L'ensemble de la culture est constitué de la connaissance accumulée, de l'éducation, de la formation, du savoir voire l'ensemble de tous les aspects intellectuels d'une civilisation².

Ensuite, le Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde (2003) donne une définition complexe de la culture. Il part de la capacité à procéder des valeurs qui permet d'ordonner les cultures et de les représenter. La culture est constamment plurielle car déclinable en une quantité de traits distinctifs. Chaque individu appartient à plusieurs cultures. En didactique des langues, l'apprenant à une approche extérieure de la langue et de la culture cibles, il doit passer par un procès de compréhension, de déconstruction et de reconstruction.

En plus, nous pouvons soutenir que la culture constitue l'ensemble des formes acquises du comportement de toute société humaine, C'est l'acquisition du savoir qui est appris. « travaillé » par un individu, du sens intellectuel. Elle est toujours plurielle parce qu'elle est déclinable en plusieurs traits distinctifs. Etant donné que chaque individu appartient de facto à plusieurs cultures, chaque apprenant de langues étrangères doit passer par un processus de compréhension, de décompression, de déconstruction et par la suite de reconstruction afin de pouvoir assimiler la culture. Zarate G. va dans le même sens et reprend une définition de Lévy D. :

Les cultures sont comparables à ces dosages irréguliers de traits génétiques qu'on désigne généralement du nom de race. Une culture consiste en une multiplicité de traits dont certains lui sont communs, d'ailleurs à des degrés divers, avec des cultures voisines ou éloignées, tandis que d'autres les en séparent, de manière plus ou moins marquée ».

(Lévy et Zarate.,2003 :37)

Chaque culture donc, ne constitue pas un ensemble étanché et séparé, mais possède des traits communs avec d'autres cultures. Tout apprenant doit tracer un chemin parmi les ressemblances, les similitudes, les différences et il doit s'interroger progressivement sur sa propre culture.

Ce n'est pas par hasard que les didacticiens depuis 30 ans parlent d'enseigner la langue culture vu que toutes les deux fonctionnent comme un paradigme non composé. On ne parle pas d'une

² Selon la définition dans le *Petit Robert* (1988)

centration sur l'objet langue mais d'une consigne plus immense qui comporte des traits spécifiques des cultures qui sont beaucoup itinéraires. Toutes les cultures se peignent et transmettent au milieu des humains qui en sont les porteurs. La découverte de culture d'un pays dont la langue étrangère on apprend bien, nous conduit de méditer foncièrement à notre particulière culture et à notre identité en considérant celle des autres. Tout cela est ce qu'on appelle la médiation interculturelle.

Particulièrement, selon une perspective de médiation interculturelle :

La découverte de la culture du pays de la langue étrangère permet de penser profondément à sa propre culture et à son identité par rapport à celles des autres. La médiation interculturelle n'est pas innée et se construit, « se fabrique », donc s'enseigne, ce qui stipule une formation des enseignants adéquate, qui n'est toujours pas de mise aujourd'hui.

(Barthélemy, 2007 :139-140)

Dans ce point, nous pouvons ajouter que pour affecter une certaine formation animée par des professionnels et spécialistes en faveur des enseignants, il nous apparait obligatoire que les enseignants s'habituent avec les idées de base de l'anthropologie culturelle et dans les limites raisonnables avec les théories de l'apprentissage de la culture et de la communication interculturelle.

Plus, en didactique des langues et cultures donc la classe de langue et par conséquent la classe de la culture étrangère constitue le lieu idéal où l'apprenant devient le médiateur entre deux ou plusieurs cultures.

En ce qui concerne la notion de la médiation interculturelle, selon Stalder et Tonti, (2014), elle constitue l'ensemble des processus qui visent la mise en communication des individus qui ont de de différentes visions de choses.

Par l'autre côté, comme Aleksandrowicz-Pedich et al. (2005) ont soutenu que : « *l'enseignant étant l'épine dorsale du système d'enseignement :« Devient] ... [un médiateur entre deux – ou plusieurs – cultures. La manière dont l'enseignement se passe en classe dépend largement de ce que les différents enseignants jugent approprié* ».

En outre, selon Byram (1992), nous pouvons signer que l'un des articles assez reconnus pour les professeurs de langue est la compréhension d'une culture et d'une autre civilisation devrait apporter sa contribution à rendre moins considérable les préjugés et nommer la tolérance.

C'est incontestable donc que les représentations culturelles sont des notions qui implique une médiation. D'après l'avis de Gautheron-Boutchatsky et al (2003), le sens et la signification qu'on attribue arbitrairement aux objets et aux choses matérielles de notre quotidienneté sont construits à partir de systèmes de représentation qui se formulent dans des pratiques culturelles symboliques. C'est la curiosité de tous ces schèmes de représentation qui facilite tant la compréhension que la reconnaissance de l'autre.

La médiation interculturelle n'est pas une qualité innée comme celle de l'acquisition de la langue maternelle. Elle est acquise progressivement et se construit, se fabrique via l'enseignement pertinente, adéquate mais qui n'est pas toujours de mise !

Afin de mettre en œuvre une telle formation qui soit en faveur des enseignants, il est absolument nécessaire que les enseignants se familiarisent tout d'abord avec les idées de base des théories de l'apprentissage de la culture, de l'anthropologie culturelle et de la communication interculturelle. Tout cela bien sur nécessite d'une formation animée par des professionnels et des spécialistes.

Si nous revenons à l'apprenant, c'est bien essentiel de démontrer qu'il est indispensable de faire acquérir à l'apprenant une compétence tant linguistique qu'interculturelle. L'enseignant doit le préparer à des relations avec d'autres personnes qui appartiennent à d'autres cultures. Il doit permettre à l'apprenant de comprendre et par la suite d'accepter ces personnes 'différentes' et 'autres', en tant qu'individus qui ont des points de vue, des comportements et des valeurs différents.

Aussi, l'enseignant doit-il aider l'apprenant à exploiter et à saisir le caractère enrichissant de cet apprentissage d'expériences et des relations. Pour ce faire, l'enseignant peut utiliser le moyen le plus efficace qui prépare les apprenants à exister en même temps que d'autres personnes harmonieusement avec la différence avec l'autre : Ce moyen est le projet interdisciplinaire³.

Actuellement, on reconnaît trois axes qui mènent la visée interculturelle. D'abord, c'est la langue qui est désignée comme le premier axe et le vecteur privilégié de la culture d'un pays. Comme deuxième axe, mais aussi peu appréciable que le premier est la réalisation et la prise de conscience de son identité et le respect vers l'Autre.

En particulier, nous pouvons mentionner qu' : « *On entre en relation positive avec l'Autre quand on maîtrise son indigénat, ses emblèmes, en bref sa propre culture* » (Abdallah Pretceille, 1996 :137-164).

Par ailleurs, pour pouvoir s'ouvrir à l'autre, on doit avoir une façon d'ancrer culturel, faire partie d'une communauté qui dispose ses traits caractéristiques, ses spécificités et ses particularités. En général, apprendre une langue-culture, c'est communiquer pour rencontrer au fond l'Autre. M. Abdallah-Pretceille (1996) souligne que « La culture, comme la langue, est bien le lieu de mise en scènes de soi et des autres » (ibid, p.12). D'où l'émergence du concept de l'« interculturel ». De manière que nous pouvons signaler que la médiation « interculturelle » est un concept impliquant une comparaison des représentations que propagent des individus appartenant à des cultures différentes.

³ Selon Cuq et son *Dictionnaire de didactique du français* (2003 : 138), « l'interdisciplinarité » désigne les échanges et les interactions entre disciplines permettant un enrichissement et une fécondation mutuelle ». Cette interdisciplinarité peut être atteinte réussie par l'information holistique des apprenants sur des sujets qui préoccupent les sociétés actuelles telles que la pauvreté, le racisme, la violence, l'environnement etc.

Autrement dit, on peut s'ouvrir à l'autre seulement quand on a réussi préalablement un ancrage culturel qu'on appartient à un ensemble de pays unis par des traites et un droit commun qui conserve ses propres traits caractéristiques, ses particularités et ses traits caractéristiques.

Le troisième axe qui nous pourrions dire comprend et même les deux autres, est l'éducation, un des objectifs majeurs de l'enseignement des langues étrangères. En conséquence, si l'on veut mentionner la visée interculturelle, on doit viser ces axes en parallèle moyennant un ensemble de techniques et d'outils comme par exemple des documents authentiques, des échanges des classes, la correspondance, et d'autres projets interdisciplinaires.

Notamment, M. Abdallah-Pretceille (1996) souligne pour l'apprentissage qu'« *Apprendre une langue étrangère, c'est aussi apprendre à percevoir l'environnement physique et humain à travers une grille de perception différente* » (ibid, p.98).

Effectivement sur ces trois axes, l'apprenant arrivera à apprendre une langue étrangère après avoir appris l'environnement physique et humain sous un angle de perception différent. En tout cas chaque apprenant, chaque individu est imprégné par sa propre culture parce que c'est celle qu'il a insérée comme un système référentiel qui se caractérise incorruptible de lui tout comme sa langue maternelle. Chaque 'Autre' est défini et perçu par son caléidoscope personnel et toutes les représentations qu'on pourrait qualifier de stéréotypes et de préjugés. La perception et la rencontre interculturelle demande un ajustement à nos schémas réceptifs intentionnels afin de consentir, d'interpréter et de comprendre l'autre sans le maintenir obstinément dans notre ethnocentrisme.

Encore plus, selon Zarate G. (1986), l'expérience donc d'un contact avec la culture étrangère enseignée ne pourrait être valable que si l'enseignant sait découvrir et éluder les souricières de l'ethnocentrisme, s'il sait disparaître la hantise de l'inconnu et du vide et s'il sait à maîtriser les démarches d'autonomie.

Nous pouvons percevoir la culture comme un concept global-on dit par exemple la culture grecque, française, américaine, arabe, élément qui véhicule des représentations très générales et généralistes. A part de ces caractéristiques, tout individu appartient à des sous-ensembles qui forment les généralités et en font un individu unique et particulier qui inscrit dans plusieurs réseaux d'où une dimension et une compacité culturelles complexes. Par conséquent, la classe de langue est un lieu où coexistent et se côtoient des individus porteurs de cultures différentes. Précisément, selon Clanet (1990), seulement par la connaissance ou la reconnaissance de sa propre culture d'abord, mais aussi par la capacité de le supporter que passe la possibilité d'ouverture à d'autres cultures.

Le choix d'enseigner ou d'apprendre une langue-culture étrangère revient à la responsabilité d'accepter et de se mettre en situation d'insécurité, de se demander incessamment sur autrui et sur soi. D'ailleurs, le cours de la langue étrangère constitue un moment favorisé qui donne l'opportunité à l'apprenant de discerner d'autres faces, intuitions et classification de la réalité d'autres modes de vie et d'autres valeurs. Bref, selon Dennis (2000), apprendre une langue étrangère signifie pouvoir pénétrer au cœur de la pensée d'une nouvelle culture.

Enfin, entre les soucis de la démarche interculturelle, « *dans le cadre de la classe de langue étrangère est de vaincre l'ethnocentrisme et combattre la xénophobie pour savoir mieux de dépasser les préjugés et les discriminations* » (Larousse Encyclopédique, 1980 : 988).

I.8. Les langues étrangères dans le domaine professionnel : Langues sur objectifs spécifiques ou langues de spécialité

Dans tous les systèmes éducatifs, la plupart des élèves de tous pays apprennent une ou plusieurs langues vivantes. Dans notre cas, nous tâcherons de préciser que l'apprentissage d'une langue étrangère devient chaque jour de plus en plus impératif, de plus en plus impérieux à l'ère de l'universalisation. C'est plutôt le cas d'adultes qui ont besoin du français pour diverses raisons professionnelles.

Le français, qui fait partie des langues les plus parlées dans le monde, est un impératif ! Donc le FLE ne concerne seulement les élèves et les adolescents. Il commence à concerner aussi les adultes pour des raisons professionnelles. C'est le cas de français sur Objectifs Spécifiques et qui correspond à une formation de durée courte qui vise à développer les compétences de communication au domaine plutôt professionnel.

Particulièrement, la définition du FOS concerne une branche de la didactique du FLE qui s'adresse à tout individu souhaitant apprendre le français pour réaliser un objectif donné. D'ailleurs, il est certain que le FOS dispose d'un programme exclusivement élaboré en fonction des objectifs d'un public spécifique. Cette méthodologie spécifique constitue la forme de la méthode communicative en appliquant de façon explicite, la relation entre la formation linguistique et les besoins de communication aux discours authentiques en situations réelles.

Il nous semble d'autant plus compliqué de parvenir à une définition de l'expression "langue de spécialité" -empruntée au germaniste B. Muller (1975) - qu'il n'y a pas de consensus sur l'appellation : suivant les auteurs, nous mentionnons de langue spécialisée, de langue de spécialité, de langage technique, de vocabulaire spécialisé, de vocabulaire scientífico-technique, etc. De façon très générale, Galisson et Coste (1976) donnent aux "langues de spécialité" la définition suivante :« *Expression générique pour désigner les langues utilisées dans des situations de communication (orales ou écrites) qui impliquent la transmission d'une information relevant d'un champ d'expérience particulier* » (Galisson et Coste, 1976 :511).

Comme tous les objets des sciences humaines, les Langues de Spécialité (LSP) existent et changent dans le temps sociohistorique. Certaines sont antiques, d'autres neuves ou en formation, d'autres encore s'éteignent lorsque le domaine et la communauté spécialisée disparaissent. Alors qu'il est possible d'exister de degrés d'évolution différents et il convient d'évaluer la durée d'existence de la LSP à l'étude et son degré de développement.

De plus, Jean Pierre Cuq a soutenu que le français sur objectifs spécifiques est clairement défini comme une adaptation à l'enseignement pour des adultes apprenants de la langue française avec des objectifs professionnels, selon une démarche fonctionnelle de l'enseignement-apprentissage dans sa réédition du *Dictionnaire de la didactique de français langue étrangère et seconde*, publié en 2003.

Particulièrement, pour un enseignant de FLE qui s'adresse à des professionnels, l'analyse des besoins ne concerne pas que les situations de communication dans la dimension langagière, mais aussi tout l'arrière-plan culturel qui les structure. Les éléments culturels ne sont jamais ou peu explicités. Selon une expression connue de Mangiante et Parpette (2004), ils se caractérisent comme “des évidences partagées”.

Les éléments culturels ne semblent pas évidents ou quelques fois ils semblent peu distingués mais ils jouent un rôle très important en ce qui concerne l'organisation des institutions et les relations individuelles, tant au plan comportemental que langagier. Il est essentiel de penser qu'il s'agit un peu difficile d'exprimer clairement, librement et à la façon peu nuancée les écarts constatés par les apprenants par rapport à leur culture d'origine. De plus, nous affirmons que la culture doit être dissimulée pour des raisons professionnelles. Les composantes culturelles de la communication en entreprise contribuent à la cohésion du groupe en termes d'identité. Elles se manifestent et se limitent dans le partage d'un langage commun qui mène uniquement à la compréhension des systèmes professionnels déjà déterminés. Ainsi, elles contribuent à la réussite des accords et à une communication universelle.

Nettement, en ce qui concerne la définition LSP proposée en 2002 par Michel Petit reconnaît aux LSP des dimensions linguistiques, relative au discours et culturelle. Particulièrement, il semble que seules les LSP parvenues à maturité au cours d'une longue période d'évolution exposent des progressions significatives dans ces trois dimensions. Cependant les plus nouvelles LSP se limitent à l'importance de l'apprentissage d'une langue et quelquefois discursive.

D'abord, la définition de la civilisation est difficile à être conçue ou élaborée. Plusieurs propositions de définition de la civilisation existent comme la suivante de Van der Yeught (2016) qu'il soutient que :

La civilisation d'une nation est la partie de son expérience qui lui donne une identité durable et distincte de celle des autres. C'est, plus particulièrement, ce qui, dans son passé, contribue à éclairer son présent. En tant que discipline, la civilisation est l'étude de cet objet.

(Van der Yeught, 2016 :252)

Ce serait plus qu'indispensable de repérer si une LSP a véritable une importance civilisationnelle. Il est vrai que cette valeur est introduite dans certaines LSP et dans d'autres elle semble ne pas l'être. Il importe donc plus que jamais, de définir quelque critère qui puisse identifier ce qui incline a priori les LSP à être civilisationnellement riches ou pauvres.

Le besoin de la création d'une langue de spécialité émerge quand un domaine spécialisé conspire progressivement des relations avec cette langue en vue d'offrir de son adaptation à un tout. Ce qu'on appelle donc le spécialisé dans la langue fait son apparition selon des modalités

différentes. Les diverses modalités d'expression donc d'une spécialité dans la langue peuvent être divisées en trois grands ensembles : l'ensemble linguistique, discursif et culturel⁴.

En premier lieu, l'ensemble linguistique possède l'expression de la spécialité au-delà de la phrase via la terminologie, la prononciation et le lexique. En second lieu, l'ensemble discursif possède l'affirmation de la spécialité au-delà de la phrase via les moyens phraséologiques, stylistiques et rhétoriques ou de genres discursifs spécifiques. En troisième lieu, l'ensemble culturel possède l'élocution de la spécialité dans la langue via la culture professionnelle ou disciplinaire, de l'histoire ou de la civilisation comme celles-ci font irruption dans la langue et aussi les représentations sociales.

Chaque modalité constitue l'objet d'une étude spécifique qui a son tour assemble une « approche » de la LSP connue par cet accès particulier. Ces approches aussi multiples, soient-elles reposées sur les disciplines vraiment pertinentes susceptibles de s'exposer à l'étude des phénomènes en question : c'est-à-dire : la lexicologie, la terminologie, l'analyse de corpus et du discours, la stylistique, l'étude des genres et la civilisation.

Pourtant, il est assez important d'ajouter que la dérivation des manuels français d'une surévaluation de la culture cible par l'apport systématique de connaissances culturelles sur la France, sont exploitées selon une approche méthodologique seulement contrastive. Notamment, il serait mieux de ne pas confondre la démarche interculturelle véritable et l'enseignement en comparaison avec les caractéristiques de la civilisation cible ou d'un domaine professionnel, mais nous devons nous interroger si la présence d'un contexte culturel dans des situations de communication convient la prise en cours de FOS à certains domaines.

Également, nous pouvons soutenir que les activités pédagogiques interculturelles sont liées aux dimensions culturelles des langues étrangères aux situations authentiques en confrontant la culture propre à celle de l'entreprise ou à celle de l'institution française. En effet, nous observons la dimension interculturelle d'un tel programme d'enseignement entre la culture source et la culture cible et l'objectif de la formation entraîne une vraie interdépendance entre ces deux langues.

Enfin, nous devons souligner qu'il y a un contexte culturel fort dans les situations des communications spécialisées du monde professionnel, dans lequel nous distinguons souvent la prise en compte des aspects culturels dans la démarche d'élaboration de FOS qui passe à la fois par la transmission des informations relatives à la culture professionnelle et des activités pédagogiques conçues selon une démarche interculturelle. C'est nécessaire de proposer des activités interactives qui correspondent à la réalité quotidienne, en évitant les situations où l'apport des connaissances culturelles de la langue cible qui conduisent à surévaluer les

⁴ À partir de la définition de l'anglais de spécialité proposée par Michel Petit en 2002, il est avancé que les différentes modalités d'expression d'une spécialité dans la langue peuvent être réparties en trois grands ensembles : linguistique, discursif et culturel.

caractéristiques culturelles. Plus précisément, plusieurs fois, les apprenants deviennent les médiateurs de leur culture auprès des interlocuteurs français.

Effectivement, en prenant considération, l'effort qui sert une cause particulière ressemble à une affaire éternellement inaboutie. **La plupart des LSP sont généralement continu parce que les domaines spécialisés sous-jacents évoluent sans cesse.** Approches, démarches, profils et didactique de la LSP doivent être également réactualisés dans une construction sans arrêt recommencée.

Partie II : LA RECHERCHE

Dans cette partie, nous traiterons de l'objet et de la méthodologie de notre recherche. Nous présenterons des informations sur la communauté en recherche et la problématique ainsi que les questions de recherche. Enfin, nous expliquerons comment nous avons constitué notre corpus et la méthodologie d'investigation de celui-ci.

II.1. Le contexte, le champ et la problématique de la recherche

Le contexte de la recherche se base sur la véritable nécessité et toujours actuelle de la valeur de compétences langagières du personnel de cabine. Ces compétences langagières avec les socio-culturelles constituent le défi et le centre du problème. Plus précisément nous nous référons aux hôtes et hôtesse de l'air qui travaillent dans un environnement multiculturel.

Notre objectif sera la recherche et l'évaluation des compétences langagières et socio-culturelles, ainsi que leur intérêt à apprendre des langues étrangères.

Nous présenterons les résultats d'une recherche quantitative (réalisée à l'aide d'un questionnaire), ainsi que les conclusions en tirées. Ces conclusions portent sur la valorisation des compétences langagières, les bénéfices tirés par l'acquisition de compétences et connaissances des langues étrangères.

Ensuite, en ce qui concerne le champ de notre recherche, nous pouvons soutenir qu'il se présente bien dans le cadre général de la recherche. Il concerne le niveau de compétences langagières et socioculturelles du personnel aérienne -et surtout des hôtesse de l'air- d'une entreprise aérienne grecque.

Puis, nous pouvons signaler que notre problématique de recherche est l'exposé de l'ensemble des questions, des hypothèses et des références qui ont contribué à clarifier et à développer les compétences langagières, ainsi que socio-culturelles d'un/e hôte/sse de l'air.

En plus, nous pouvons préciser l'ensemble intégré d'attitudes et de croyances que l'on adopte dans l'approche d'un problème de recherche en posant une question spécifique à laquelle la recherche donnera sa réponse. Le problème de notre recherche -qui peut se caractériser comme un problème empirique - peut sembler comme une insuffisance de connaissances qui est

décidée à être traitée d'une façon plus scientifique, comme par exemple, par une observation ou une expérimentation qui permet sa résolution.

Pour finir, dans ce point, il semble nécessaire de présenter les éléments qui constituent la problématique. Premièrement, l'élément qui compose la problématique concerne les compétences langagières et socio-culturelles d'équipage de cabine en général. Deuxièmement, nous pouvons soutenir que le sujet est abordé de manière scientifique et il est mis en œuvre et clarifié à travers le traitement de diverses questions. Troisièmement, les théories sont des concepts qui s'adonnent aux divers aspects du problème de la recherche. Néanmoins, toute théorie remet sur un assemblage compatible de concepts qui sont adéquats au domaine que nous analysons. Ainsi, nous devons démontrer notre prévision de divers aspects du problème, mais aussi il est nécessaire d'exprimer notre jugement de ne nous attaquer qu'à un aspect assez spécifique. Quatrièmement, la problématique est la question que nous devons prendre soin de le formuler clairement, comme il s'agit d'une réalisation du problème qui peut donner lieu à assez questions de recherche que nous voudrions d'y répondre. Cinquièmement, c'est l'hypothèse qui est la réponse hypothétique à la question posée et forcément issue d'une réflexion pesée sur les divers éléments de la problématique. Sixièmement, c'est la méthode. Donc, nous devons indiquer comment nous avons procédé pour réaliser complètement les opérations qu'implique la recherche et tester les hypothèses (dans notre cas, nous avons rédigé un questionnaire en forme électronique). Et septièmement, ces sont les références qui sont un ensemble de références assure des ouvrages généraux ainsi que particuliers, des monographies et des articles de périodiques ayant immédiatement servi à l'un ou l'autre aspect de la recherche.

II.2. La méthodologie de la recherche

Afin de réaliser notre recherche, nous avons eu recours à une approche méthodologique quantitative. L'analyse quantitative nous aidera à présenter clairement les réponses des candidats en acquérant des résultats quantifiables. Éminemment, selon Lemelin (2004), l'analyse quantitative nous permettra de voir ce qui peut être mesuré ou compté, de ce qui est susceptible d'accroissement ou de diminution. Ce type d'analyse se construit sur des données objectives, stables qui ne peuvent pas changer. L'analyse quantitative avait une durée de six semaines. Nous avons commencé au milieu du mois de décembre 2018 et nous avons fini par analysant les résultats quantitatifs à la fin de janvier 2019. En premier lieu, nous nous sommes occupés du recueil de données en complétant les informations nécessaires sur une feuille du programme Excel, préparée par nous-mêmes.

Puis, à travers des illustrations, nous présenterons les résultats de notre recherche en essayant puis de les analyser. Plus précisément, l'échantillon de notre enquête est constitué d'agents de bord qui travaillent dans la même compagnie aérienne ; précisons que toutes les hôtes et hôtesses de l'air sont des employées d'une compagnie grecque. De plus, nous devons noter que les candidates y travaillent depuis six mois à dix ans et elles vivent à Athènes où est située la base de leur travail.

En outre, nous devons souligner qu'elles peuvent choisir de répondre au questionnaire en donnant leur nom, considérant le fait que presque toutes les personnes interrogées sont intéressées par les langues étrangères et que beaucoup d'entre elles ont des compétences
Διπλωματική εργασία

langagières ou qu'elles sont plus favorables à l'apprentissage et/ou à l'amélioration d'une langue étrangère. Enfin, il est nécessaire de noter que le membre de l'équipage d'un avion de ligne chargée doit parler au moins deux langues.

Par conséquent, pour réaliser notre enquête, nous avons utilisé un questionnaire. Notre questionnaire constitue l'outil essentiel de notre enquête qui nous donnera les résultats à étudier. Cet outil comporte des questions à choix multiples, fermées et ouvertes. Ce sont des questions claires qui interrogent sur la capacité de parler une langue étrangère pendant le travail dans un avion et l'usage de celle-ci dans un cadre général. De surcroît, elles interrogent sur la valeur de l'apprentissage d'une langue étrangère dans le métier de l'hôtesse de l'air.

De cette façon, nous pouvons être sûrs que les personnes interrogées ont bien compris les consignes et qu'elles se sentent rassurées, ce qui contribue à obtenir des réponses aussi spontanées que possible.

Plus précisément, pour le recueil des données, comme nous l'avons déjà mentionné précédemment, nous avons utilisé le questionnaire. Nous avons publié ce questionnaire sur un site Internet auquel les hôtesse de l'air pouvaient avoir accès -il est nécessaire d'ajouter que le questionnaire est disponible aussi via son téléphone portable mais en ayant en même temps accès sur Internet- puisqu'il est géré par trois employés de l'entreprise, où les personnes interrogées peuvent y répondre et enregistrer leurs réponses directement. Le questionnaire est disponible sur un site créé par une équipe d'hôtesse de l'air, responsable de son fonctionnement et qui est lié à différents aspects de la vie quotidienne d'un/e employé/e, comme le changement d'un vol ou par exemple une petite annonce au sujet d'un objet qu'il/elle aurait oublié ou qu'il/elle aurait trouvé dans un avion, toujours en lien avec le personnel.

Enfin, soulignons que nous avons reçu tous les questionnaires envoyés automatiquement par le document sur le site Internet que nous avons utilisé.

II.3. Les résultats de la recherche

En ce qui concerne le recueil de données de recherche, nous avons utilisé le programme Excel. En étant plus précis, notre questionnaire a permis de réunir des informations précises, comportant un nombre de questions (dix questions) qui s'enchainent d'une manière assez structurée. Ce questionnaire en forme électronique peut être administré seulement par nous. Le contenu du questionnaire est composé de questions fermées à choix multiples, d'une question fermée à choix binaire et d'une question ouverte. Par conséquent, les questions fermées peuvent faire l'objet d'un traitement informatique direct par simple comptage des réponses. Les réponses sont enregistrées grâce au logiciel « Excel » qui conclut à ? une base de données précise.

Dans le but d'analyser les données recueillies, nous avons recouru aux méthodes et aux techniques statistiques, comme mode de traitement des informations, afin de regrouper la plupart des données de façon à mieux les comprendre et les présenter. En particulier, les résultats seront présentés à l'aide de graphiques afin de comparer les données, en diagrammes pour les questions fermées (lorsque la réponse est l'une de celles proposées dans la consigne)

et en tableaux pour citer les réponses qui se différencient. Chaque tableau et chaque représentation graphique portera sur l'ensemble ou sur une partie de notre échantillon en fonction de ce que nous désirons montrer.

A. Les résultats de l'axe I :

Question 2 : « Combien de temps avez-vous travaillé dans le domaine de l'aviation civile » ?

Les réponses à la question concernant l'ancienneté des employées interrogées nous permettent de définir l'expérience qu'elles ont dans le domaine de l'aviation civile, nous aident à obtenir des résultats plus précis de notre échantillon et interpréter assez bien leurs réponses. Les réponses sont présentées dans le tableau suivant :

	Quantité (130 Totale)	Pourcentage (sur 100)
Zéro à six mois	8	6.15
Sept mois à dix-huit mois	26	20.00
Dix-neuf mois à 4 ans	48	36.92
Quatre ans à sept ans	24	18.46
Sept ans à dix ans	11	8.46
Dix ans et plus	13	10.00

Figure 1 : Ancienneté à la compagnie aérienne

Par le tableau que nous avons montré ci-dessus, nous constatons que la plupart des interrogées travaillent depuis « dix-neuf mois à 4 ans » et ensuite celles qui travaillent depuis « sept mois à dix-huit mois ». Le plus petit taux du pourcentage est celui qui représente les employées dont la réponse est la période de « zéro à six mois », tandis que nous constatons qu'un petit taux concerne celles qui travaillent depuis une période de « sept ans à dix ans ».

B. Les résultats de l'axe II :

Question 3 : « Quelles langues étrangères/vivantes parlez-vous » ?

Les données recueillies dans cette question montrent quelles sont les langues étrangères/vivantes exactement que les interrogées savent bien parler. Nous pouvons donc affirmer que l'anglais est la langue qui vient en tête du tableau et la langue française tient la place de la troisième langue étrangère que les interrogées connaissent bien. Mais, il est assez intéressant de signaler qu'une minorité des interrogées savent bien parler l'italien, tandis que rare est le personnel (interrogées) qui connaît bien le suédois.

Le diagramme montre les réponses recueillies suite aux des réponses obtenues sur la question précédente :

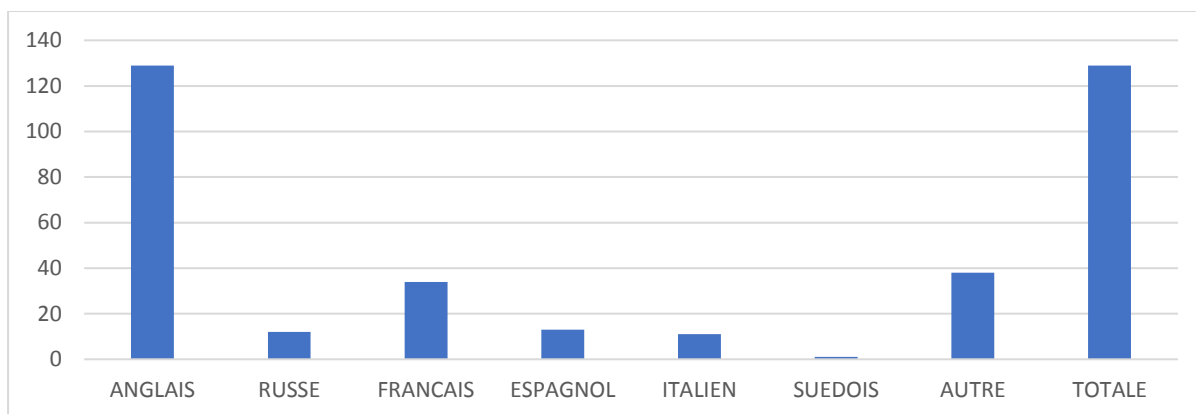


Figure 2 : Connaissance de langues étrangères

Question 4 : « Quel bénéfice tirez-vous de vos compétences langagières » ?

Dans cette partie, nous examinons les réponses sur les avantages de compétences langagières et leur valeur sont présentées. Il est assez intéressant de souligner que la majorité des interrogées de notre enquête pense que « la sureté et la sécurité des communications » dans le milieu de l'aviation civile, en utilisant les langues étrangères, joue le rôle le plus important. Il est vraiment intéressant de préciser aussi que, d'après les éléments recueillis, beaucoup d'interrogées pensent que les compétences langagières aident concrètement à l'évolution professionnelle dans différents domaines de la carrière.

Cependant, nous pouvons observer que, d'après notre enquête, beaucoup d'interrogées pensent que les compétences langagières aident également à l'évolution professionnelle dans le domaine de l'aviation civile.

Pour finir, il est nécessaire d'ajouter que notre public interrogé soutient que les compétences langagières portent bénéfice à la « préférence de destination » de ce métier particulier.

Nous mettons à disposition le diagramme suivant qui présente les résultats de notre enquête analytiquement :

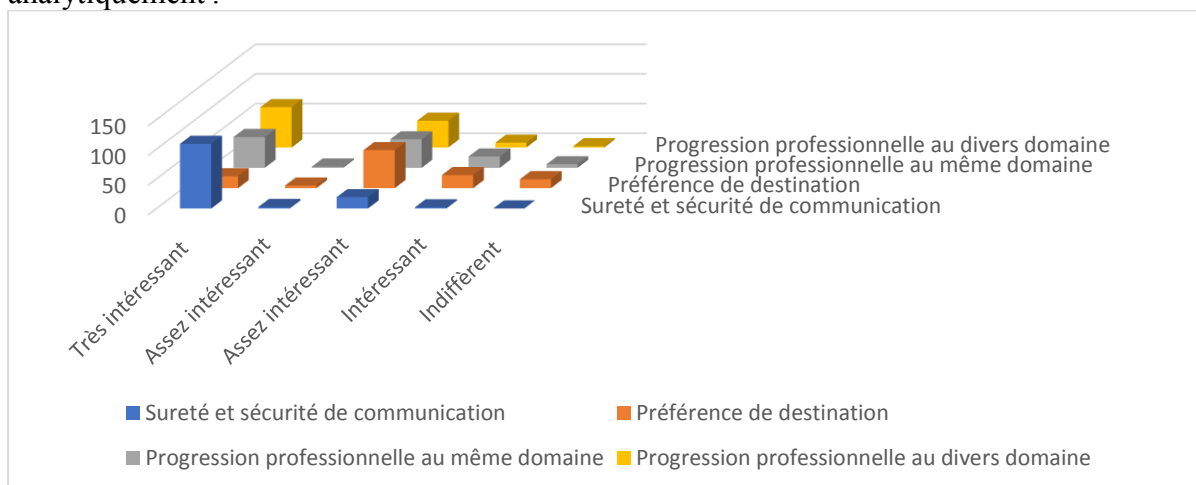


Figure 3 : Avantages de langues étrangères

Question 5 : « Dans votre programme de travail il y a des destinations pour lesquelles vous utilisez vos compétences langagières telles que décrites dans votre Curriculum Vitae. À quelle fréquence votre programme contient-il ces destinations » ?

À l'aide de cette question, nous avons examiné si la compagnie aérienne adapte les destinations des hôteses de l'air en fonction de leurs compétences langagières et plus spécifiquement nous avons examiné si elle les adapte souvent à leur programme de travail.

Par conséquent, nous concluons que la compagnie aérienne essaie d'adapter le programme de travail et les destinations des hôteses de l'air en fonction de leur connaissance en langues étrangères « souvent ».

Le diagramme qui suit nous montre clairement les réponses liées au sujet que nous avons examiné :

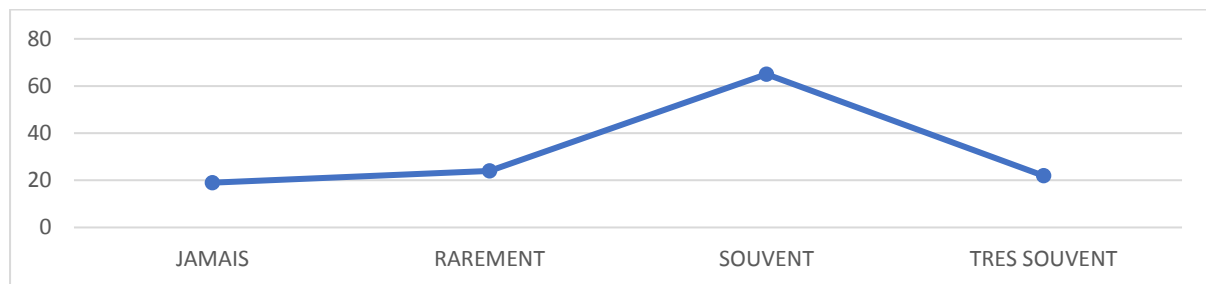


Figure 4 : Fréquence de certaines destinations selon les compétences langagières

c. Les résultats de l'axe III :

Question 6 : « Quelle est la langue étrangère que vous voudriez bien apprendre ou améliorer dans l'avenir proche (les 12 prochains mois) ? Si vous n'avez pas ce souhait, je vous prie de passer à la question 9 ».

Les interrogées doivent préciser quelle est la langue étrangère qu'elles souhaitent apprendre dans l'avenir proche, mais aussi exprimer le fait qu'elles ne souhaitent pas apprendre d'autres langues étrangères.

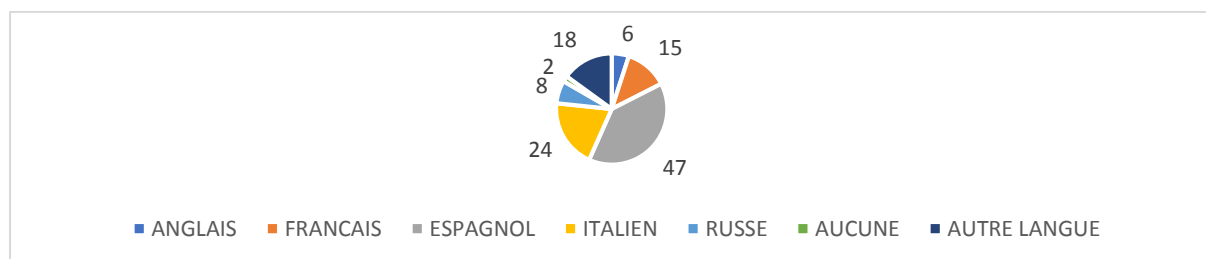


Figure 5 : Apprentissage ou amélioration d'une langue étrangère

En examinant le diagramme ci-dessus, qui nous donne les résultats de notre enquête, nous pouvons constater que l'espagnol est la langue pour laquelle une grande majorité des interrogées ont répondu qu'elles souhaitent suivre un apprentissage au cours de l'année qui suivra. Nous pouvons également signaler qu'une minorité des personnes interrogées ne souhaitent pas apprendre une langue étrangère, tandis que le russe est la langue qui obtient le plus petit pourcentage de préférence après la langue anglaise.

Question 7 : « Évaluez les raisons suivantes –de la plus intéressante à la moins intéressante– des motivations d'apprentissage d'une langue étrangère ? Si la question ne vous intéresse pas, je vous prie de passer à la question 9 ».

Dans cette partie nous présentons les raisons avancées par les hôtes et hôtesse de l'air qui souhaitent apprendre une langue étrangère en l'évaluant en fonction du degré d'intérêt pour elles. Les raisons qui motivent l'apprentissage d'une langue étrangère sont la communication avec le public dans l'avion, la carrière professionnelle dans le métier de l'équipage de bord, la carrière professionnelle dans différents domaines et la préférence des destinations suivant la langue étrangère que le personnel de l'air est capable de parler.

Toutefois, nous présenterons les réponses analytiquement sous forme de petits chapitres explicatifs pour chaque raison avancée :

i/La sureté de communication dans l'avion

En ce qui concerne la communication dans l'avion, le personnel de la cabine aérienne pensent qu'il est très intéressant d'apprendre une langue pour avoir la possibilité de mieux communiquer avec les passagers.

Le tableau ci-dessous nous monte les résultats :

<u>Réponses</u>	<u>Pourcentage sur 100</u>
Très intéressant	48,11
Intéressant	41,51
Peu intéressant	6,60
Pas intéressant	3,77

Figure 6 : Sureté de communication

ii/La carrière dans ce métier

D'après notre enquête, l'équipage de la cabine pense que le fait d'apprendre une langue étrangère pour leur carrière professionnelle dans ce métier est intéressant.

Le tableau suivant présente leurs opinions d'après leurs réponses dans notre enquête :

<u>Réponses</u>	<u>Pourcentage sur 100</u>
Très intéressant	34.95
Peu intéressant	44.66

Ιντερεσσαντ	14.56
Πας ιντερεσσαντ	5.83

Figure 7 : Carrière dans ce métier

iii/Carrière dans un autre métier

Dans ce cas, nous avons les résultats de notre enquête qui concerne la volonté d'apprendre une langue étrangère pour une carrière professionnelle dans différents métiers.

Nous constatons qu'il est très intéressant d'apprendre une langue étrangère pour avoir la possibilité d'une évolution professionnelle dans différents autres métiers.

Le diagramme circulaire nous monte les résultats :

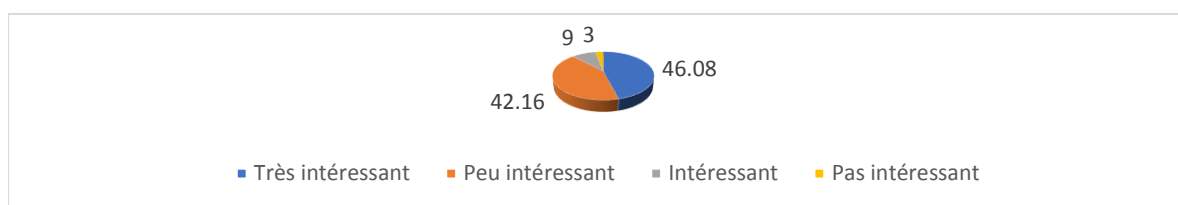


Figure 8 : Langues étrangères pour la carrière dans un métier

iv/Choix de langue pour des destinations spécifiques

L'apprentissage d'une langue étrangère aide à obtenir un programme de travail qui comprend quelques destinations spécifiques pour lesquelles les hôtes et hôtesse de l'air peuvent utiliser la langue étrangère qu'ils et elles apprennent.

Le diagramme suivant dépeint les résultats :

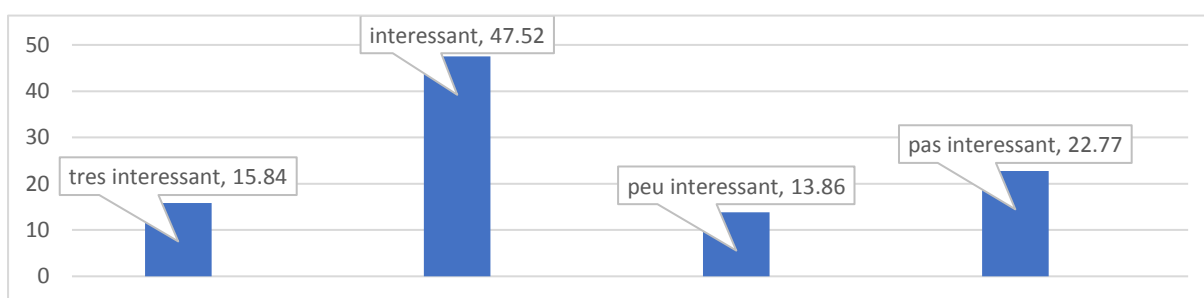


Figure 9 : Langue pour destinations spécifiques

Question 8 : « En prenant en compte les exigences de votre travail, comment pensez-vous atteindre votre but d'apprentissage d'une langue étrangère » ?

Par notre questionnaire nous avons examiné le type d'apprentissage que les candidates préfèrent dans le but d'apprendre une langue étrangère. Les types d'apprentissage que nous avons proposés dans notre questionnaire sont les cours multimédias, les cours en classe, les cours particuliers.

Les cours particuliers obtiennent la majorité des réponses, tandis que les cours multimédias suivent avec un petit taux de pourcentage. Pour finir la minorité a choisi les cours en classe pour l'apprentissage d'une langue étrangère.

Cependant, le diagramme circulaire suivant dépeint analytiquement les résultats de notre enquête :

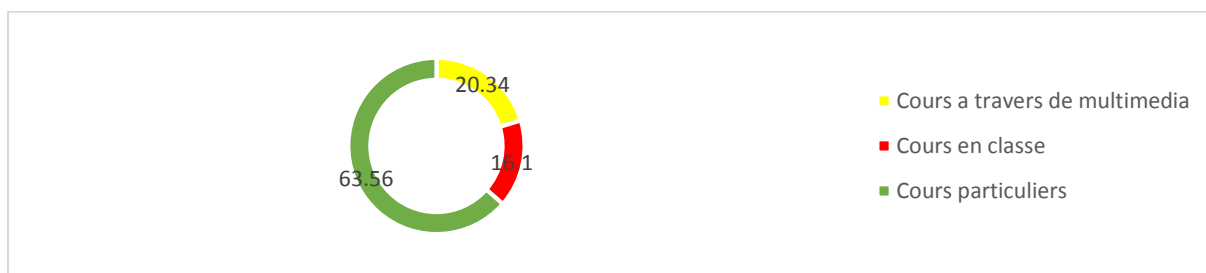


Figure 10 : Choix de support d'enseignement (cours)

Question 9 : « Vous êtes intéressée par une formation linguistique dans votre travail actuel » ? Les candidats -du questionnaire que nous avons proposé- ont répondu à la question qui concerne la formation linguistique dans leur travail actuel de façon positive. La majorité des interrogées semble intéressée par une formation linguistique dans son travail actuel.

Ci-dessous, nous pouvons découvrir le diagramme circulaire en fonction des réponses obtenues par notre questionnaire qui nous monte le taux de pourcentage qui a répondu positivement et négativement à notre question.

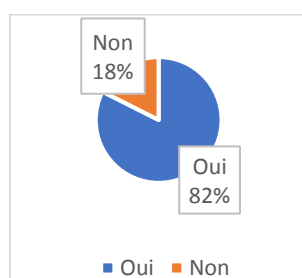


Figure 11 : Formation linguistique sur travail actuel

D. Les résultats de l'axe IV :

Question 10 : « Qu'est-ce que vous voudriez changer en termes de compétences linguistiques dans votre travail » ?

La dernière question de notre questionnaire se base sur les propositions de changements - proposées par les interrogées elles-mêmes - qui sont liées aux compétences linguistiques dans leur travail.

Cette question de notre questionnaire est de type ouvert, alors que nous pouvons distinguer diverses opinions et idées pour notre enquête. Cependant, il est nécessaire d'ajouter que nous avons un nombre important de participantes du questionnaire qui n'ont pas répondu à la question ou ont répondu « rien » à la question posée.

Finalement, nous pouvons présenter les idées-opinions que nous avons relevées dans notre questionnaire électronique qui a été diffusé sur le site Internet commun des hôtes et hôtesse de l'air ci-dessous :

- A. Séminaire avec des mots clés, pour des phrases standard dans des langues étrangères et du vocabulaire spécifique dans des langues étrangères.
- B. Améliorer la langue anglaise qui représente une qualification obligatoire pour ce métier et améliorer surtout la langue orale. Tandis que nous pouvons signaler que nous avons la proposition qui se réfère à l'éducation des hôtesse de l'air en utilisant seulement la langue anglaise dans l'espace du travail.
- C. Augmenter la fréquence des vols vers les destinations pour lesquelles les hôtesse de l'air maîtrisent la langue convenable et sont en mesure de bien communiquer avec les passagers.
- D. Possibilité de suivre des cours de langues étrangères (gratuitement) pendant leur temps libre.
- E. Évaluation de la connaissance d'une langue étrangère pour les hôtes et hôtesse de l'air.

Par conséquent, nous pouvons conclure que les opinions proposées varient bien, mais nous pouvons mentionner qu'elles prévalent souvent dans les pensées de notre public interrogé.

TROISIEME PARTIE : REFLEXIONS SUR DES RESULTATS DE LA RECHERCHE

III.1. Interprétation des résultats de l'enquête

Dans la troisième partie de notre mémoire, nous essayons, tout d'abord, d'interpréter les résultats de l'enquête réalisée auprès des hôtesse de l'air d'une compagnie aérienne grecque. Nous pouvons soutenir que cette unité est composée de sous-unités.

D'abord, nous parlerons du profil de nos hôtes et hôtesse de l'air interrogées, employées d'une entreprise aérienne précise qui se trouve en Grèce. Puis, nous présenterons les profits qui découlent de l'utilisation des langues étrangères. En troisième lieu, nous analyserons la préférence des interrogées sur la langue étrangère qu'elles souhaitent apprendre ainsi que son mode d'apprentissage, et brièvement, la dernière question ouverte de notre questionnaire. Enfin, nous citerons les obstacles qui empêchent l'apprentissage d'une langue étrangère.

La première question vise à définir l'identité de la personne qui répond au questionnaire, mais il est nécessaire de préciser qu'il s'agit d'une question facultative. Puis, vient la deuxième question qui se réfère au profil des personnes interrogées et il s'agit d'une question obligatoire.

En observant le schéma 1, nous pouvons comprendre que notre échantillon est surtout constitué d'hôtesse de l'air qui travaillent depuis 19 mois à 4 ans (la majorité du pourcentage) et ensuite celles qui travaillent depuis 7 à 18 mois. Rappelons, par ailleurs, que les personnes interrogées travaillent dans la même compagnie aérienne et ont la même base de travail, à Athènes. Les interrogées ont une expérience de l'espace et des conditions de travail et l'enquête que nous voulions réaliser concernait précisément des employées avec une expérience professionnelle, ayant travaillé plusieurs heures en avion et étant en situation de communication avec beaucoup de personnes de divers pays et cultures.

La troisième question concerne les langues étrangères que les interrogées maîtrisent bien. Dans notre questionnaire nous avons proposé une variété de langues, ainsi que le choix « Autre ». En observant le schéma 2, nous pouvons préciser que l'anglais représente la langue la mieux maîtrisée par les interrogées, mais sur ce point il est nécessaire de souligner que la langue anglaise est une langue obligatoire. En effet, les hôtesse de l'air doivent la maîtriser puisqu'il s'agit de la langue la plus répandue et souvent les collègues des vols ne sont pas Grecs et donc la communication doit se faire en anglais.

Il serait nécessaire de préciser qu'une grande majorité a choisi la réponse « Autre ». Par conséquent, cette partie maîtrise également une autre langue que la langue française, italienne, espagnole, russe ou suédoise. Ensuite, la capacité de parler le français prévaut à la majorité du personnel. En revanche, l'italien et le suédois sont des langues étrangères qu'une minorité d'hôtesse est en mesure de parler.

En particulier, d'après notre enquête nous pouvons constater que la langue anglaise est la langue dominante dans ce métier. Il serait important de savoir si le niveau de la langue anglaise est vraiment satisfaisant pour avoir une bonne communication ou s'il faudrait l'améliorer, et plutôt de constater qu'au moins une langue étrangère, en plus de l'anglais, est nécessaire pour devenir agent de bord. C'est la raison pour laquelle, il serait vraiment bénéfique de promouvoir l'apprentissage d'une langue étrangère.

Pour préciser les avantages que quelqu'un peut avoir par la connaissance d'une langue étrangère, nous avons proposé une petite variété de réponses standards qui nous donnent l'occasion d'évaluer tout en caractérisant les réponses à partir des plus intéressantes vers les moins intéressantes.

Nos propositions sont les suivantes : sûreté de la communication linguistique, préférence au niveau des destinations spécifiques, carrière professionnelle dans ce milieu de travail et carrière professionnelle dans une autre branche professionnelle. Les résultats nous montrent que la sûreté des communications dans le milieu de l'aviation est la raison la plus intéressante, tandis qu'en deuxième position on retrouve le fait d'avoir une carrière professionnelle dans n'importe quel domaine de travail. Le fait de connaître une langue étrangère pour avoir une carrière professionnelle dans le métier de l'hôtesse de l'air semble intéressante avec une petite différence contre la raison précédente. Pour conclure, le fait d'avoir la possibilité d'obtenir un programme de travail plus stable comprenant des destinations spécifiques, semble intéressante selon notre enquête, montrant qu'il joue un rôle assez intéressant plutôt dans l'espace de travail. Donc, nous pouvons conclure que les langues étrangères constituent un privilège de la

personnalité du travailleur, offrant des avantages surtout comme la communication linguistique en général, ainsi qu'une évolution professionnelle.

Ayant fait référence à l'existence d'un programme spécifique, lié à la connaissance des langues étrangères de chaque personne, nous avons voulu examiner si l'utilisation des langues étrangères est effectivement réelle dans le cas d'un programme avec de vols spécifiques.

Par conséquent, nous avons posé la question aux personnes interrogées -à travers notre questionnaire- qui se réfère à la fréquence des vols spécifiques en prenant en compte la connaissance d'une langue étrangère.

Plus précisément, nous avons observé que la moitié des interrogées pensent que leur programme comprend des destinations pour lesquelles elles peuvent utiliser leurs compétences langagières de la langue étrangère qui correspond au pays où elles se rendent.

En effet, nous pensons que cette constatation doit être prise plus au sérieux, car nous croyons que c'est assez intéressant d'assurer la communication langagière entre le personnel et les passagers d'un avion.

Dans ce cas, il est intéressant de mentionner la langue qui vient en tête des préférences de nos interrogées. Nous avons proposé un certain nombre de langues pour avoir un résultat plus clair et efficace. Les langues proposées sont l'anglais, le français, l'italien, l'espagnol, le russe, le suédois, tandis que nous avons ajouté également les choix « aucune » et « autre ». Nous pouvons donc conclure que l'espagnol est la langue la plus intéressante pour nos interrogées. Par ce résultat, nous pouvons confirmer que l'espagnol constitue la deuxième langue dominante au niveau mondial. Nous supposons qu'il s'agit de la raison pour laquelle les hôtesses de l'air souhaitent l'apprendre. En ce qui concerne l'italien, il s'agit d'une langue qui est choisie en deuxième position, d'après notre enquête, puisqu'elle présente une belle sonorité auprès de nos interrogées. Finalement, il est nécessaire d'ajouter qu'à la troisième place de notre analyse nous retrouvons la langue française qui est vraiment une langue intéressante et assez répandue.

Ce que nous pouvons ajouter comme commentaire dans cette partie est le fait que nous constatons que les langues européennes ont un certain succès. L'anglais est majoritairement enseigné dans tous les pays du monde et pour cette raison il représente la langue dominante. De plus, l'espagnol devient une langue dominante, d'année en année, dans les préférences de nombreuses personnes qui l'apprennent, car elle est parlée dans une grande partie du monde. Enfin, signalons que toutes les langues auxquelles nous avons fait référence proviennent du latin.

En ce qui concerne les raisons pour apprendre une langue étrangère, il semble assez intéressant d'examiner les raisons pour lesquelles une hôtesse de l'air est intéressée par l'apprentissage d'une langue étrangère supplémentaire. Dans notre questionnaire, nous avons posé la question en donnant quatre réponses possibles pour évaluer ces raisons.

La première réponse soutient que l'apprentissage d'une langue étrangère est souhaitable pour assurer une bonne communication linguistique avec les passagers de l'avion en la classant comme la plus intéressante parmi les trois autres raisons proposées.

La troisième réponse de notre questionnaire est venue se placer à la deuxième position. Elle met en avant l'idée que l'apprentissage d'une langue étrangère peut aider pour avoir une meilleure carrière professionnelle dans différents domaines en relation surtout avec le tourisme.

En plus, la raison selon laquelle apprendre une langue étrangère sert à avoir un réseau de destinations spécifiques se trouve à la troisième place au niveau des choix des interrogées. Enfin, le dernier choix est lié à la réponse qui soutient que quelqu'un souhaite apprendre une langue étrangère pour avoir une carrière professionnelle au sein de l'équipage de cabine.

Par conséquent, nous pouvons conclure que l'apprentissage des langues étrangères est essentiel et représente un but en soi pour certaines personnes, même si les motivations diffèrent d'un individu à l'autre. Mais, nous pouvons affirmer qu'il semble évident que les langues étrangères soient nécessaires à tous ceux qui occupent des places de travail dans le domaine touristique.

En ce qui concerne les méthodes d'apprentissage, depuis des décennies, se différencient car l'apprentissage se développe peu à peu. En effet, ce serait une omission de ne pas inclure dans notre enquête la question liée au type d'apprentissage que les interrogées préfèrent, à savoir : les cours particuliers, les cours en classe ou les cours multimédia.

En somme, par les résultats de notre questionnaire nous pouvons remarquer que les cours particuliers sont préférables pour notre public puisqu'ils cumulent le plus grand taux de pourcentage. Les cours à travers l'utilisation des multimédia arrive à la seconde place, mais avec une assez grande différence de pourcentage. De sorte que nous pouvons souligner que les résultats nous donnent une réponse claire à cette interrogation. Pour finir, nous pouvons noter que les cours en classe constituent le dernier choix de notre public d'après les résultats de notre questionnaire.

Il est indispensable de clarifier qu'il est nécessaire d'examiner si notre public est vraiment intéressé par l'apprentissage d'une langue étrangère dans son lieu de travail. La raison de cette question est liée à notre intérêt d'examiner si les interrogées sont vraiment intéressées par l'acquisition d'une langue étrangère et s'il serait souhaitable de suivre un type d'apprentissage à travers un programme offert dans leur lieu de travail actuel.

Ce que nous constatons par notre recherche est que le public de l'enquête est vraiment d'accord pour suivre des cours dans le but d'apprendre une langue étrangère. La différence du taux de pourcentage est grande, donc nous pouvons soutenir que notre public est assez prêt à suivre des cours de langues étrangères.

En ce qui concerne quelques propositions de changements sur les compétences langagières au métier de l'hôtesse de l'air, dans notre questionnaire nous avons posé une question ouverte pour examiner les intentions, les opinions et les désirs des hôtesses de l'air concernant les compétences langagières par rapport au métier de l'équipage de cabine.

En conséquence, nous avons distingué diverses réponses, mais nous pouvons soutenir qu'il y a une petite stabilité au niveau des réponses. Certaines personnes ont répondu qu'elles ne

veulent pas de changements et semblent satisfaites, contrairement à quelques personnes, en plus petit nombre, qui ont soutenu qu'elles souhaitent planifier leurs vols d'une meilleure façon en lien avec l'utilisation des compétences langagières et surtout des connaissances en langues étrangères des destinations spécifiques.

Notamment, il serait nécessaire d'ajouter que nous avons observé le souhait d'apprendre une langue étrangère en suivant des cours que l'employeur peut offrir à son public concerné. En outre, nous pouvons mentionner le souhait d'une petite partie de nos interrogées qui proposent la mise en place d'une meilleure évaluation des compétences langagières des candidates qui veulent devenir hôtesses de l'air.

Finalement, une minorité propose la mise en place d'une évaluation de connaissance de la langue anglaise, ainsi que la possibilité de suivre des cours de langue anglaise afin de l'améliorer. Généralement, suite à l'exposition des opinions nous concluons que le public de notre enquête exprime des points de vue similaires et des souhaits qui sont comparables.

III.2. Vérifications des hypothèses

Les langues étrangères sont une nécessité dans le monde entier. Nous avons tous besoin de communiquer avec les autres personnes, par conséquent tout le monde a besoin d'en apprendre. Les langues étrangères jouent un rôle important dans notre vie. Il est nécessaire de faire référence à la phrase « qui connaît une langue, va à Rome ». Une phrase qui signifie que si une personne connaît au moins une langue étrangère, elle pourra mieux réussir dans sa vie, ayant plutôt une chance de suivre une belle carrière.

C'est pourquoi, sur ce point, nous allons souligner la nécessité d'apprendre des langues étrangères et surtout celles nécessaires pour établir des communications internationales. Cela nous permet de découvrir de nouvelles cultures, de connaître de nouveaux peuples, d'échanger nos expériences avec les autres mais surtout de communiquer.

En nous basant sur les critères de notre questionnaire et son contexte décrits ci-dessus, nous allons formuler les hypothèses de notre enquête, divisées en trois catégories.

La première concerne les attitudes des hôtes et hôtesses de l'air face aux avantages des connaissances en langues étrangères, la deuxième, les opinions des hôtesses de l'air sur l'utilisation de la langue étrangère dans l'espace de leur travail (vols à des destinations spécifiques dont le personnel doit parler la langue correspondante) et la troisième, les préférences des hôtes et hôtesses de l'air sur l'apprentissage d'une langue étrangère.

La première catégorie comprend les hypothèses suivantes :

- 1^{ère} hypothèse : les hôtesses de l'air pensent qu'une langue étrangère représente un outil nécessaire au processus de communication avec le public.
- 2^{ème} hypothèse : les hôtesses de l'air pensent qu'une langue étrangère représente un outil nécessaire à la stabilité du programme de travail.
- 3^{ème} hypothèse : les hôtesses de l'air pensent qu'une langue étrangère représente un outil nécessaire à une carrière professionnelle du métier de l'hôtesse de l'air.

- 4^{ème} hypothèse : les hôtesse de l'air pensent qu'une langue étrangère représente un outil nécessaire au développement professionnel en général.

La deuxième catégorie se réfère à l'utilisation des langues étrangères dans le travail quotidien, ayant un programme spécifique (destinations spécifiques) et elle inclut les hypothèses ci-dessous :

- 1^{ère} hypothèse : programme de travail spécifique qui se base souvent sur les compétences langagières du personnel.
- 2^{ème} hypothèse : programme de travail qui se base rarement sur les compétences langagières du personnel.

Les dernières hypothèses de notre enquête constituent la troisième catégorie qui concerne les propositions et les opinions sur l'apprentissage.

En effet, nous pouvons émettre des hypothèses sur les situations suivantes pour lesquelles les interrogées souhaitent apprendre au moins une langue étrangère, pour de raisons qui concernent :

- 1^{ère} hypothèse : la communication entre les personnes
- 2^{ème} hypothèse : la carrière professionnelle du métier de l'hôte/sse de l'air
- 3^{ème} hypothèse : la carrière professionnelle dans tous les domaines
- 4^{ème} hypothèse : un programme de travail spécifique qui comporte des destinations spécifiques

De plus, nous pouvons aborder la question du processus d'apprentissage qu'elles souhaitent suivre. Précisément, si elles préfèrent suivre des cours :

- 1^{ère} hypothèse : multimédias
- 2^{ème} hypothèse : en classe
- 3^{ème} hypothèse : particuliers

Enfin, nous pouvons émettre l'hypothèse qu'elles :

- 1^{ère} hypothèse : suivent des cours de langues étrangères au travail actuel.
- 2^{ème} hypothèse : ne suivent pas de cours de langues étrangères au travail actuel.

Il faudrait souligner qu'il est assez important d'aborder les idées liées aux changements des compétences langagières et linguistiques du métier de l'hôtesse de l'air.

III.3. Constatations et discussion

Notre recherche menée à montre que le sujet de l'apprentissage de langues est une question délicate chez l'équipage de la cabine du lieu de constituer une question d'évolution, elle provoque plutôt l'hésitation. C'est pourquoi que plus de la moitié de l'équipage ont répondu anonymement. A notre questionnaire. Par cette demande, nous pouvons déduire que le reste de l'équipage n'a pas voulu se proférer parce qu'ils éprouvaient une certaine insécurité et

hésitation par rapport au niveau des connaissances des langues étrangères et de leur application aux réalités existantes de leur travail.

De plus, nous avons pu déduire que les employés à cette branche précise que nous étudions, travaillent déjà quatre années dans cette compagnie aérienne précise et cela peut-être crée en eux certaine insécurité qu'ils n'ont pas la possibilité de stabilité ou d'évolution dans ce cadre précis du travail. Cela ne les incite pas à évaluer aussi au domaine des langues étrangères parce qu'ils les considèrent comme subordonnées.

De notre part, en prenant en considération les résultats du repérage nous déduisons que la totalité des employés parlent anglais étant donné que c'est la première langue à apprendre ans le monde entier. L'anglais qui est consacré comme la langue internationale du monde est considéré un avantage pour ce métier. Le français par conséquent vient au second rang des qualités langagières requises. Cela constitue une véritable vérification de nos hypothèses et il est évident que le français vient au second rang puisqu'il est aussi la seconde langue étrangère à apprendre aux établissements scolaires en Grèce. C'est pourquoi aussi qu'ils veulent ultérieurement apprendre l'espagnol, une langue qui n'est pas disponible aux établissements scolaires grecs. Les résultats justifient que l'apprentissage des langues étrangères tout d'abord leur assure une meilleure communication avec les passagers, élément vital lors d'un vol. Aussi celle-ci leur permet de revendiquer un emploi du temps plus stable par rapport à la langue parlée.

N'oublions pas qu'en premier lieu l'emploi du temps des vols des hôtes et hôtesse de l'air se forme souvent-mais pas toujours- selon leurs capacités linguistiques. Bien sûr cela se passe parce que les équipages ne suffisent pas pour toutes les destinations.

En second lieu, l'espagnol est la langue requise par la majorité des membres de l'équipage de la cabine soit parce qu'elle est la troisième langue la plus parlée au monde, soit parce qu'elle a des sonorités agréables.

En dernier lieu, les motifs pour la connaissance d'une langue étrangère sont ceux qui fournissent la garantie de communication et d'évolution professionnelle à cette branche professionnelle précise, ainsi que la possibilité d'adaptation d'un emploi de temps plus stable par rapport à la langue. Mais ce qui est plus impressionnant, c'est l'évolution professionnelle offerte à d'autres branches aussi.

En ce qui concerne l'enseignement le plus utilise parmi les membres d'équipage c'est le cours particulier. Nous pouvons en déduire que c'est la forme d'enseignement-apprentissage la mieux adaptée aux besoins des membres d'équipage. Tout d'abord parce qu'ils peuvent adapter les horaires des cours à leur emploi de temps hebdomadaire, mais aussi par la suite pour avancer davantage selon les capacités et les besoins personnalises.

Il s'agit assez intéressant ici de mentionner que plusieurs employés ont opté pour l'éducation spécifique d'une langue étrangère organise leur endroit de travail. De cette façon, ils pourraient mieux combiner et exploiter leurs horaires de travail avec les horaires des cours. Ce serait plus motivant pour eux d'arriver une heure à l'avance aux installations de la compagnie aérienne afin de suivre un cours de leur préférence.

Mais ce qui serait vraiment fertile et important à exploiter après notre recherche ce serait de promouvoir quelques propositions et quelques changements afin d'améliorer les compétences langagières des hôtes et hôtesse de l'air.

Ce serait donc plus que nécessaire :

- De parfaire la connaissance de la langue anglaise -qui en tous ces constitue une qualification obligatoire pour ce métier- pour assurer une meilleure intercommunication orale avec les passagers, mais aussi en cas d'une situation émergente. Ce serait vraiment une solution efficace d'adapter la formation du personnel de la cabine à la langue anglaise.
- D'organiser des stages réguliers en français, en espagnol ou en d'autres langues étrangères aussi où l'on enseignerait des mots-clés ou des phrases standard, mais un vocabulaire plus spécifique aussi.
- D'augmenter la fréquence de vols vers les destinations dont les hôtes et hôtesse de l'air maîtrisent mieux la langue. Ainsi la communication sera bien rétablie avec les passagers du vol.
- D'organiser et d'offrir gratuitement des cours de langues étrangères sur place.
- D'évaluer régulièrement la connaissance d'une ou de plusieurs langues étrangères pour les candidats qui veulent bien devenir un hôte ou une hôtesse de l'air.

III.4. Propositions/limites et discussion

L'apprentissage de langues étrangères pour l'équipage de cabine, comme nous avons vu c'est une condition sine qua non. Mais aussi la connaissance profonde et la maîtrise d'une langue constituent des qualités indéniables.

En ce qui concerne la troisième question selon laquelle la plupart des employés parlent couramment et maîtrisent l'anglais, cela est plus qu'évident puisqu'elle est la langue indispensable et la plus répandue au monde. De plus, bien maîtriser l'anglais est une compétence requise pour cet emploi précis. Donc, le français vient au second rang et il est aussi considéré comme indispensable. Cela est plus qu'évident si l'on considère qu'aux années '90 le français était la langue dominante des institutions de l'Union Européenne, C'est pourquoi elle est considérée comme une langue importante et intéressante vu qu'elle est de surplus la langue officielle de la diplomatie.

Ensuite, en ce qui concerne les avantages de l'apprentissage d'une langue étrangère nous pouvons déduire que les membres d'équipage de cabine veulent tout d'abord affirmer qu'il y a une bonne communication entre eux et les passagers et qu'il n'y a pas de mésententes.

De plus, cette connaissance leur assure une évolution professionnelle selon leur connaissance et revendiquent un emploi du temps plus stable par rapport à la langue parlée. Nous devrions ici souligner qu'il serait plus qu'important de promouvoir la valeur de la connaissance d'une langue étrangère à l'aide d'un moyen bien interactif qui, d'un part ce serait très motivant et d'autre part très bref pour qu'ils ne perdent pas de temps. Ainsi, seraient-ils vraiment motivés et inspirés au fait qu'ils ne devraient pas abandonner et cesser leur apprentissage.

Plus, nous devons signaler que l'emploi du temps d'employés comme hôte ou hôtesse de l'air est souvent formé selon leurs capacités linguistiques. En tous cas, les compétences langagières doivent toujours être évaluées selon la connaissance des hôtes et hôtesse de l'air, afin de mieux réussir une meilleure communication et d'assurer une pratique de la langue à l'équipage de la cabine.

Finalement, étant donné qu'ils préfèrent de loin des cours particulières, ce serait absolument une très bonne idée de procéder à la création d'une plateforme interactive en ligne sur site qui puisse donner accès aux programmes d'apprentissage. Tous les intéressés donc pourraient avoir accès à cette plateforme et aussi contacter des enseignants spécialistes pour les aider.

Conclusion

Dans ce mémoire, nous avons tâché de présenter la valeur et la nécessité de connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères, c'est pourquoi que nous nous sommes concentrés sur l'importance des compétences socio-culturelles des personnes qui travaillent dans le domaine de l'aviation comme agent de bord puisque ce sont eux qui sont en contact interminable avec des passagers de nationalités et de cultures diverses.

Nous sommes parvenus à la conclusion qu'un grand nombre de hôtes et hôtesse de l'air souhaitent apprendre une langue étrangère ou même améliorer le niveau de celle qu'elles possèdent déjà en suivant des cours particuliers, confirmant ainsi que les langues étrangères sont un outil utile pour une carrière professionnelle.

Néanmoins, il serait intéressant de mentionner que, dès que nous avons eu recueilli nos résultats, nous avons affronté quelques problèmes. Nous avons des difficultés pour communiquer avec beaucoup d'interrogées dans la salle où nous avons effectué notre présentation, car souvent nous n'avons pas assez de temps pour le monde qui se présentait nombreux et notre communication était interrompue. Cette difficulté a conduit notre public à l'utilisation de la page sur le site Internet mais sans avoir auparavant des explications pour savoir de quoi il s'agissait exactement. Il est nécessaire de souligner que dans le bâtiment où se trouvent les hôtesse, le réseau du téléphone portable est faible. Ainsi, les personnes qui étaient informées et appelées à répondre au questionnaire ne l'ont pas fait, n'ayant pas le temps ou ayant oublié de recommencer la procédure lorsque le réseau fonctionnait bien. Cependant, bien que nous ayons rencontré quelques difficultés, nous avons réussi à avoir d'assez bons résultats pour la réalisation de notre enquête.

Mais, pour conclure, il convient de noter que le sujet de cette recherche que nous avons choisi d'examiner pourrait être considéré assez utile en fournissant la base pour de nouvelles recherches. Après tout, il est certain que les déplacements dans le monde entier sont une réalité quotidienne et les conditions de sécurité de surplus rendent plus que jamais impérative l'utilisation régulière de nombreuses langues étrangères.

BIBLIOGRAPHIE

- Abdallah-Pretceille M., (1982). *Des enfants non francophones à l'école : quel apprentissage ? quel français ?* Paris: Armand Colin
- Abdallah-Pretceille M. et Porcher L., (1996). *Education et communication interculturelle*. Paris: PUF
- Abdallah-Pretceille M., (2003). *Former et éduquer en contexte hétérogène*, Anthropos: Paris
- Abdallah-Pretceille M., (2011). *L'éducation interculturelle*. Paris: PUF (3e Ed.)
- Aleksandrowicz-Pedich L. et al., (2005). *Opinions des enseignants d'anglais et de français sur la compétence en communication interculturelle dans l'enseignement des langues*, In I. Lázár (Ed). *Intégrer la compétence en communication interculturelle dans la formation des enseignants*. Kapfenberg: Conseil de l'Europe, pp. 9 – 44
- Androulakis G., (2002). *Education interculturelle et enseignement du FLE*. Patras: EAP
- Bain B., (1974), *Bilingualism and cognition : Towards a general theory*, University of Alberta Press: Bilingualism, Biculturalism and Education, Edmonton
- Barthelemy F., (2007). *Professeur de FLE : historique, enjeux et perspectives*. Paris: Hachette
- Beacco J. –C, (2007). *L'approche par compétences dans l'enseignement des langues*. Paris: Didier
- Beacco J. –C, Chiss J-L, Cicurel F., (2005). *Les cultures éducatives et linguistiques dans l'enseignement des langues*. Paris: PUF
- Berard E., (1991). *L'approche communicative. Théories et pratiques*. Paris : CLE International
- Besse H., (1985). *Méthodes et pratiques des manuels de langue*. Paris : Didier-Crédif.
- Blanchet P. et Chardenet P., (2011). *Guide pour la recherche en didactique des langues et des cultures : approches contextualisées / sous la direction de Philippe Blanchet*. France: Éditions des archives contemporaines-Agence universitaire de la francophonie (Montréal)
- Boukhannouche L., (2017), *Le français sur objectif spécifique (FOS) : méthodologie pour une réalisation didactique efficace*, article sur site d'Université de Blida 2, disponible sur : <https://univ-blida2.academia.edu/LamiaBoukhannouche>
- Bril B. et Lehalle H., (1988). *Le développement psychologique est-il universel ? Approches interculturelles*. Paris: PUF

Byram M., (1992). *Culture et éducation en langue étrangère*. Paris : Hatier/Didier, Collection LAL

Byram et al., (1994). *Enseignement – Apprentissage du langage et de la culture*. Problèmes plurilinguistiques 100. Clevedon (UK)

Byram M., (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Clevedon-UK: Multilingual Matters

Byram M., Zarate G. et Neuner G., (1997). *La compétence socioculturelle dans l'apprentissage et l'enseignement des langues*. Strasbourg: Conseil de l' Europe

Byram M. & Zarate G., (1998). *Définitions, objectifs et évaluation de la compétence socioculturelle*, in Compétence plurilingue et pluriculturelle, COSTE, D., MOORE, D. et ZARATE, G. (éds) *Le Français dans le monde n°spécial*

Byram M., Gribkova. B. et Starkey. H., (2002). *Développer la dimension interculturelle dans l'enseignement des langues. Une introduction pratique à l'usage des enseignants*. Strasbourg: Conseil de l'Europe

Byram M., (2008). *From foreign language education to education for intercultural citizenship: essays and reflections*. Chevedon: Multilingual Matters Ltd

Calliabetso-Coraca P., (2010). *La didactique des langues de l'ère a-scientifique l'ère scientifique*. Athènes: Simmetria

Camillieri C. et alii., (1990) *Stratégies identitaires*. Paris: PUF

Cerquiglini B., Berchoud M., Rolland D., (2004). *FOS : de la langue aux métiers, Le Français dans le monde : Recherches et applications*, Paris: CLE international

Chantelauve-Chiari O., S. Corbeau S. et Dubois C.,(1991). *Les métiers du tourisme*, Paris :Hachette

Clanet C., (1990). *Introduction aux approches interculturelles en éducation et en sciences humaines*, Toulouse: Presses Universitaires du Mirail

Clanet C., (1986). *L'Interculturel : Introduction aux approches interculturelles en éducation et en Sciences humaines*, Toulouse (France): CLA

Conseil de l'Europe, (2001) *Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer*. Paris: Didier

Conseil de l'Europe, (2000). *Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer*. Strasbourg: Didier

Corbeau S., Dubois C. et Penfornis J.-L., (2004) *Tourisme.com*, Paris :Clé International

Coste D., Moore D. et Zarate G., (2009) *Compétence plurilingue et pluriculturelle. Vers un Cadre Européen Commun de référence pour l'enseignement et l'apprentissage des langues vivantes.*, Strasbourg : Language Policy Division

Cortes J., (2003). *Mondialisation, religions...et didactologie des langues cultures*, Synergies Bresil no 1, Université Aristote de Thessalonique, Gerflint: De la Pontificia Universidad Catolica del Peru

Courtilion J., (2002). *Elaborer un cours de FLE*, Paris: Hachette

Cuq, J.-P., (2003). *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*. Paris: CLE international

Cuq J.P. et Gruca I., (2009). *Cours de la didactique du français langue étrangère et seconde*. Grenoble: PUG

De Carlo M., (1998). *L'interculturel*, Paris: CLE international

Dejoux C., (1996). *Organisation qualifiante et maturité en gestion des compétences*, Lille: Colloque de l'AIMS

Denis M., (2000). *Dialogues et culture en 44* « Former les élèves à l'interculturel », pp.62, extrait du site : http://www.francparler.org/dossiers/interculturel_former.htm

Derivry-Plard M., (2008). *Comment les étudiants se représentent-ils leurs enseignants de langue étrangère ?* In P. Martinez, D. Moore & V. Spaëth. *Plurilinguisme et enseignement : identités en construction*. Paris: Riveneuve éditions

Descotes-Genon C., Eurin S., Rolle-Harold R., Szilagyi E., (1992). *La voyagerie. Pratique du français du tourisme*, Grenoble: Presse Universitaire de Grenoble.

Fleury L., (2011). *Sociologie de la culture et des pratiques culturelles*. Paris: Sociologie-Armand Collin

Fougerouse M.-C., (2006). *Les représentations de la France dans trois manuels de français langue étrangères utilisés en milieu homoglotte*, 2e colloque international ADCUEFE: L'enseignement-apprentissage du français langue étrangère en milieu homoglotte: spécificités et exigences

Fougerouse M.-C., (2016). *Une approche de l'interculturel dans l'enseignement/apprentissage du français langue étrangère*. Saint-Etienne (France): Gerflint

Galisson R. et Coste D., (1976). *Dictionnaire de didactique des langues*. Paris: Hachette

Galisson R., (1990). *De la linguistique appliquée à la didactologie des langues-cultures, vingt ans de réflexion disciplinaire*, Etudes de Linguistique Appliquée no 79, Paris: Didier- érudition

Galisson R., (2002). *Ethique et didactologie : de l'éducation aux langues-cultures à l'éducation pour les langues-cultures*, Synergies Bresil, no 3, Gerflint, Sao Paolo: Didier

Gautheron-Boutchatsky Ch. et al., (2003). *Représentations du concept d'altérité dans la publicité et médiation culturelle*, In G. Zarate A., Gohard-Radenkovic, D. Lussier et H. Penz (2003). *Médiation culturelle et didactique des langues*, Centre européen pour les langues vivantes : éditions du Conseil de l'Europe

Gillmann B., (2007). *Travailler en français en entreprise*, Paris : Didier

Gohard-Radenkovic A., (2004). *Communiquer en langue étrangère : de la compétence culturelle vers des compétences linguistiques*. Berne: Peter Lang

Hagege C., (1996). *L'enfant aux deux langues*. Paris : Odile Jacob

Holtzer G., (2004). *Du français fonctionnel au français sur objectifs spécifiques*, Le français dans le monde, France : CLE international

Honnes T., (1990). *Soi et identité : analyse notionnelle et examen des courants de recherche actuels*, Psychologie française vol. 35 n°, pp. 17-23

Hopkins A., (1996). *Guide à l'usage des auteurs de manuels et de matériel pédagogique*. Strasbourg: Conseil de l'Europe

Krewer B., (1994). *Soi et culture : des rencontres empiriques, scientifiques et épistémologiques*, in Blomar J. et Krewer B., *Perspectives de l'interculturel*, Paris: ENS/L'Harmattan, pp. 162-189

Lehmann D., (1993). *Objectifs spécifiques en langue étrangère*, France : Hachette

Lerat P., (1995). *Les langues specialisees*, Paris : PUF- coll. linguistique nouvelle

Lévy D. & Zarate G., (2003). *La médiation dans le champ de la didactique des langues et cultures* ». In *Le Français dans le monde, recherches et applications*. Paris: Clé international

Mangiante J-M. et Parpette C., (2004). *Les français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*, Paris: Hachette FLE-nouvelle collection F.

Mauret A., (2019). *Se former aux langues étrangères, un atout pour une carrière*, article sur site B2B, disponible sur : <https://www.cpf-info.fr/formation-linguistique-avantages-carriere-professionnelle/>

Morin E., (2000). *Les sept savoirs nécessaires à l'éducation du futur*, Paris: De Seuil

Nikou T., (1999). *L'interculturel : essai de mise en pratique*, Travaux de didactique du FLE no 42, disponible sur : <https://www.frl.auth.gr/sites/congres/Interventions/FR/nikou.pdf>

Olivieri M-L.L et Liria P., (2009). L'approche actionnelle dans l'enseignement des langues : onze articles pour mieux comprendre et faire le point, Paris: Maison des langues

Penfornis J.-L, (2003). *Affaires.com*, Paris: Clé International

Penfornis J.-L, (2004). *Le vocabulaire progressif du français des affaires*, Paris: Clé International

Porcher L., (2004). *L'enseignement des langues étrangères*, Paris: Hachette

Puren C., (1999). *La Didactique des langues étrangères à la croisée des méthodes : Essai sur l'éclectisme*, Paris: Didier (coll. Credif /essais)

Radoslow K. et Maciej S. ,(2015). *Redéfinir la compétence linguistique en classe de langue*, Varsovie: De l'Institut d'Etudes Romanes

Richterich R., (1972). *Langues vivantes : modèle pour la définition de besoins langagiers des adultes*, Strasbourg: Conseil de l'Europe

Richterich R., (1985). *Besoins langagiers et objectifs d'apprentissage*, Paris : Hachette

Roberts C., Grandcolas B. et Arditty J., (1999). *Acquisition des langues ou socialisation dans et par le discours ? Pour une redéfinition du domaine de recherche sur l'acquisition des langues étrangères*, Langages, 33^e année, n°134, disponible sur : https://www.persee.fr/doc/lgge_0458-726x_1999_num_33_134_2195

Stalder P. & Toni A., (2014). *Introduction : la médiation interculturelle : représentations, mises en œuvre et développement des compétences*. Paris : Éditions des archives contemporaines

Tolas J., Carras C., Kohler P., Sjlilagyi E., (2007). *Le français sur objectifs spécifiques et la classe de langue*, Paris : CLE international

Windmüller F., (2011). *Français langue étrangère (FLE) : l'approche culturelle et interculturelle*. Paris : éditions Belin

Zarate G., (1986). *Enseigner une culture étrangère*. Paris : Hachette

Van der Yeught M.,(2006) « La langue de spécialité au service de la civilisation en LEA : Wall Street and the Making of America. » *Babel 14, Enjeux contemporains dans le monde anglophone*, dirigé par Gilles Leydier, Université du Sud Toulon-Var, 2006, pp. 251-260

Vilatte J.-C., (2007). *Méthodologie de l'enquête par questionnaire*, Formation « évaluation », Grisolles : Laboratoire Culture

Dictionnaires :

Le LAROUSSE, 1980, Dictionnaire encyclopédique.

Le LAROUSSE, 1997, Dictionnaire de poche.

Articles sur lien :

Fougerouse M.-C., (2013), [consulte le 15-06-15], Les approches de la grammaire dans quelques manuels de FLE, disponible sur : <http://cercc.ens-lyon.fr/spip.php?article352>

Lemelin, A., (2004), [consulté le 16 Avril 2019], Méthodes quantitatives : L'approche quantitative et la mesure, disponible sur : http://www.lemelin-metho.ucs.inrs.ca/wpcontent/uploads/1_1.pdf

Petit M., (2002), [consulté le 27 novembre 2019], Editorial, disponible sur : <http://journals.openedition.org/asp/1552>

Van der Yeught M., (2016), [consulté le 27 novembre 2019], « Protocole de description des langues de spécialité », Recherche et pratiques pédagogiques en langues de spécialité, disponible sur : <http://journals.openedition.org/apliut/5549> ; DOI : 10.4000/apliut.5549

Sitographie : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219768_fre

(Livre : Compétences interculturelles : cadre conceptuel et opérationnel, composé et imprimé dans les ateliers de l'Unesco, en 2013)

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000100613>

(Livre : Vers une culture multilingue de l'éducation, par Adama Ouane, Hambourg : Institut de l'Unesco, en 1995)

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	IV
RESUME	V
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	VI
SOMMAIRE	VII
LISTE DE FIGURES	VIII
ABREVIATIONS	IX
INTRODUCTION	1
PREMIERE PARTIE : LA THEORIE	2
I.1.Problématique, objet et hypothèse de départ	2
I.2.Revue de littérature	3
I.3.Cadre théorique et conceptuel	5
I.4.Le contexte et le défis en formation en langues du personnel de l'aviation civile et surtout des hôtes et hôtesse de l'air	9
I.5.Règlement aérien et son personnel	12
I.6.Le plurilinguisme	14
I.7.L'interculturel	16
I.8.Les langues étrangères dans le domaine professionnel : Langues sur objectifs spécifiques ou langues de spécialité.	21
DEUXIEME PARTIE : LA RECHERCHE	24
II.1. Le contexte, le champ et la problématique de la recherche	24
II.2. La méthodologie de la recherche	25
Διπλωματική εργασία	49

II.3. Les résultats de la recherche	26
-------------------------------------	----

TROISIEME PARTIE : REFLEXIONS SUR DES RESULTATS DE LA RECHERCHE 33

III.1. Interprétation des résultats de l'enquête	33
--------------------------------------------------	----

III.2. Vérifications des hypothèses	37
-------------------------------------	----

III.3. Constatations et discussion	38
------------------------------------	----

III.4. Propositions/limites et discussion	40
-------------------------------------------	----

CONCLUSION	42
------------	----

BIBLIOGRAPHIE	43
---------------	----

TABLE DES MATIERES	49
--------------------	----

ANNEXES	51
---------	----

ANNEXES

QUESTIONNAIRE:

Το παρακάτω ερωτηματολόγιο αφορά μια μελέτη που κάνω στα πλαίσια της διπλωματικής μου εργασίας κι αφορά τις γλωσσικές δεξιότητες, τόσο ως προς την αξία τους στην επαγγελματική σταδιοδρομία, όσο κι ως προς τη καθημερινή πρακτική εξάσκηση στο επάγγελμα του/ης ιπτάμενου/ης συνοδού. Η μελέτη μου είναι ανεξάρτητη από τον εργοδότη μου. Οι απόψεις κι οι πεποιθήσεις της μελέτης που εκφράζονται είναι δικές μου. Θα τηρηθεί ανωνυμία για όλες τις απαντήσεις και τα ονόματα των ερωτηθέντων δεν θα δημοσιοποιηθούν στη διπλωματική εργασία. Μπορείτε να προσθέσετε μόνο τα αρχικά του ονόματός σας, αν δεν επιθυμείτε να εμφανίζεται ολόκληρο το όνομα κι επίθετό σας.

Σας ευχαριστώ για τη συμμετοχή σας,

Εμμανουέλλα Έλλη Μπέκου.

Παρακάτω παρατίθεται το ερωτηματολόγιο:

Ερωτηματολόγιο

1.Επίθετο και όνομα:

.....

2. Πόσο καιρό εργάζεστε στην αεροπορία:

α.0-6 μήνες β.7-18 μήνες γ.19 μήνες-4έτη δ.4-7 έτη ε.10 έτη και άνω

3.Ποιές γλώσσες μιλάτε;

A. Αγγλικά

B. Γαλλικά

Γ. Ιταλικά

Διπλωματική εργασία

- Δ. Ισπανικά
- Ε. Ρωσικά
- Στ. Σουηδικά
- Ζ. Άλλο

4. Σε τί σας ωφελούν οι γλωσσικές σας δεξιότητες;

- Α. Σιγουριά κι ασφάλεια επικοινωνίας με το επιβατικό κοινό
- Β. Προτίμηση για συγκεκριμένους προορισμούς
- Γ. Επαγγελματική εξέλιξη στον ίδιο χώρο
- Δ. Επαγγελματική εξέλιξη σε άλλο χώρο (π.χ τουριστικά επαγγέλματα)

5. Ποιά γλώσσα επιθυμείτε να μάθετε ή να βελτιώσετε στο προσεχές διάστημα (τους επόμενους δώδεκα μήνες);

- Α. Καμμία
- Β. Αγγλικά
- Γ. Γαλλικά
- Δ. Ιταλικά
- Ε. Ισπανικά
- Στ. Ρωσικά
- Ζ. Σουηδικά
- Η. Άλλη γλώσσα

6. Για ποιους λόγους επιθυμείτε να μάθετε μια ξένη γλώσσα;

- Α. Άρτια επικοινωνία με το επιβατικό κοινό

Β. Επαγγελματική εξέλιξη στον ίδιο χώρο

Γ. Επαγγελματική εξέλιξη σε άλλο χώρο (π.χ τουριστικά επαγγέλματα)

Δ. Επιλογή για συγκεκριμένους προορισμούς

7. Δεδομένου των απαιτήσεων της εργασίας σας, πώς πιστεύετε ότι θα καταφέρετε να υλοποιήσετε το στόχο εκμάθησης μια ξένης γλώσσας;

Επιλέξτε από τα παρακάτω:

α- Αυτό-μάθηση μέσω ψηφιακών συσκευών (υπολογιστής-φορητό υπολογιστή, κινητό τηλέφωνο)

β- Μαθήματα σε τάξη

γ- Μαθήματα κατ'οίκον

δ- Με τηλεεκπαίδευση (εκπαίδευση που γίνεται χωρίς φυσική παρουσία στον ίδιο χώρο διδασκόντων και διδασκομένων και βασίζεται στην επικοινωνία με ηλεκτρονικά μέσα όπως το διαδίκτυο)

8. Θα σας ενδιέφερε να παρακολουθήσετε κάποια γλωσσική εκπαίδευση στην παρούσα εργασία;

Α. Ναι

Β. Όχι

Εάν η απάντησή σας είναι όχι, εξηγήστε τους λόγους.

.....
.....
.....

9. Τί θα θέλατε να αλλάξει ως προς τις γλωσσικές δεξιότητες στην εργασία σας;

.....
.....
.....
.....

«Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1988 και τα άρθρα 2,4,6 παρ. 3 του Ν. 1256/1982, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας και δεν προσβάλλει κάθε μορφής πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον.»

Τέλος, συμφώνως πάντα προς τον Γενικό Κανονισμό Εκπόνησης Δ.Ε. του ΕΑΠ, υπενθυμίζουμε:

- α. σε όλους τους φοιτητές ότι μέχρι την 31η Μαΐου πρέπει να έχουν παραδώσει ολοκληρωμένη τη Δ.Ε. και στους δύο επιβλέποντες.
- β. σε εκείνους που υποβάλλουν για πρώτη φορά Δ.Ε. ότι εάν δεν είναι ικανοποιητική η πορεία της Δ.Ε. είναι προτιμότερο, μετά από συνεννόηση με τον Επιβλέποντα, να επανεγγραφούν για το επόμενο ακαδημαϊκό έτος (άρθρο 11 Γενικού Κανονισμού:σε περίπτωση αρνητικής κρίσης ή αποτυχίας στην προφορική εξέταση επαναλαμβάνει ...).
- γ. σε όλους τους φοιτητές ότι υπάρχει η δυνατότητα αιτήσεως για αναβολή σπουδών εφόσον οι ίδιοι κρίνουν ότι εξωγενείς παράγοντες παρακωλύουν την έγκαιρη υποβολή της Δ.Ε. (άρθρο 11 Γενικού Κανονισμού), και
- δ. σε εκείνους που έχουν εγγραφεί για δεύτερη φορά για εκπόνηση Δ.Ε. ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην προφορική εξέταση της Δ.Ε. (διά της οποίας ολοκληρώνεται η εκπόνηση της Δ.Ε.) ο φοιτητής "δεν παίρνει πτυχίο" (άρθρο 11 του Γενικού Κανονισμού).