



Nom d'article : Le « FOS », une ingénierie de formation nécessaire pour positionner le métier du guide touristique au Maroc

Prénom : Abdelmounaim

Nom d'auteur : FRAINE

Résumé

Le métier de guide touristique est reconnu à juste titre comme l'un des plus remarquables et exigeants au monde. Malheureusement, au Maroc, il est souvent relégué au second plan dans le domaine du tourisme culturel, ce qui compromet sa qualité et son impact sur le secteur. Les guides touristiques, confrontés à une évolution constante de leur profession, se retrouvent souvent sans accès à une formation continue adéquate, laissés à eux-mêmes pour exercer leur métier. Cette réalité soulève une problématique majeure qui nécessite une attention urgente : comment améliorer la situation des guides touristiques au Maroc et les positionner en tant qu'acteurs clés du développement durable du secteur touristique ?

Mots clés

Guide touristique, tourisme culturel, formation continue, attention urgente, développement durable.

Abstract

The profession of tour guide is rightly recognized as one of the most remarkable and demanding in the world. Unfortunately, in Morocco, it is often relegated to the background in the field of cultural tourism, which compromises its quality and impact on the sector. Tour guides, faced with a constant evolution of their profession, often find themselves without access to adequate continuing education, left to their own devices to practice their profession. This reality raises a major issue that requires urgent attention: how to improve the situation of tourist guides in Morocco and position them as key players in the sustainable development of the tourism sector?

Keywords

Tourist guide, cultural tourism, continuing education, urgent attention, sustainable development.

Introduction

L'émergence d'un nouveau profil de clientèle après la pandémie de COVID-19

Les mesures drastiques prises pour contrôler la propagation de la pandémie de COVID-19 ont entraîné la fermeture des frontières pendant une période inédite d'environ deux ans. Cependant, avec l'ouverture progressive des frontières, le Maroc a connu un boom touristique, marqué par une augmentation remarquable du nombre de touristes. Dans ce nouveau contexte, de nombreux touristes ont adopté une approche plus prudente, privilégiant des expériences immersives loin des hôtels de luxe traditionnels. Cette évolution a favorisé l'émergence d'un nouveau profil de touriste, à la recherche de découvertes culturelles et d'aventures inédites.

Cependant, cette évolution a également créé de nouvelles situations de communication auxquelles les guides touristiques n'étaient pas toujours préparés. Les touristes cherchent des informations spécialisées sur des sujets tels que la géologie, la paléontologie, la flore et le climat, nécessitant des connaissances précises et des compétences de communication adaptées. De nombreux guides touristiques se retrouvent confrontés à des lacunes linguistiques et communicationnelles dans ces domaines spécifiques.

Le tourisme scientifique est une pratique ancienne au Maroc, étant donné que le pays abrite des sites archéologiques et historiques d'une grande importance. Cela fait du Maroc une destination attrayante. De plus, les paysages variés du Maroc, allant des montagnes de l'Atlas aux déserts du Sahara, offrent des environnements propices au tourisme scientifique dans les domaines de la géologie, de l'écologie et de la biologie. En outre, la richesse culturelle du Maroc, avec son héritage berbère, arabe et africain, contribue également à l'attrait du tourisme scientifique en offrant un contexte socioculturel fascinant pour les visiteurs.

En revanche, la spécialisation des guides touristiques dans le domaine du tourisme scientifique est une réalité peu répandue. Pour ceux qui ne possèdent pas de connaissances spécifiques dans ce domaine, il leur est difficile de s'aventurer dans des sujets à caractère scientifique, en raison de la complexité de la terminologie spécialisée utilisée. Cette barrière linguistique et conceptuelle représente un défi majeur pour les guides touristiques qui souhaitent offrir des expériences enrichissantes et instructives aux visiteurs intéressés par la science. De plus, il existe un problème de partage d'informations et de connaissances dans ce domaine, ce qui limite la diffusion et l'accès aux ressources pertinentes.

Il est donc crucial de développer des programmes de formation spécialisés pour combler ces lacunes et permettre aux guides touristiques de développer des compétences dans le domaine

du tourisme scientifique, favorisant ainsi une meilleure compréhension et appréciation des aspects scientifiques et culturels du Maroc.

Pour remédier à cette situation, il est essentiel de développer une formation spécifique pour les guides touristiques afin de renforcer leurs compétences dans le domaine du tourisme scientifique. Cette formation devrait inclure l'acquisition de connaissances approfondies dans des domaines tels que l'archéologie, la géologie, l'écologie, la biologie, ainsi que des compétences en communication scientifique.

Face à cette réalité, il devient essentiel de mettre en place une formation visant à combler ces lacunes et à permettre aux guides touristiques d'aborder avec confiance et précision des sujets spécialisés. Une formation axée sur les aspects techniques, linguistiques et communicationnels permettrait aux guides touristiques d'enrichir leurs connaissances et compétences dans ces domaines, renforçant ainsi leur capacité à fournir des informations précises et de qualité aux touristes.

En investissant dans une formation adaptée, les guides touristiques pourront répondre aux attentes des nouveaux profils de touristes, offrant des expériences enrichissantes et approfondies. Cette formation contribuera à améliorer la qualité des interactions entre les guides et les touristes, renforçant ainsi l'image du Maroc en tant que destination touristique de choix. En investissant dans la formation des guides touristiques, le Maroc peut consolider sa position en tant que destination touristique de renom.

La mise à jour de la formation des guides touristiques s'avère essentielle pour la mise en œuvre de la Vision Stratégique de l'État, dans la mesure où ces professionnels constituent une charnière essentielle entre les fournisseurs, les clients et les communautés locales. « *L'anticipation dans ce domaine permet aux professionnels du tourisme d'encourager l'innovation afin d'être plus productifs et plus compétitifs dans un esprit de durabilité....* »¹.

En accompagnant, assistant et guidant les touristes lors de leurs excursions et visites dans des sites touristiques tels que des musées, des monuments, des établissements touristiques et des lieux d'intérêt culturel ou artistique, le guide touristique assume une responsabilité primordiale dans la réussite de ces activités. Il est ainsi un acteur clé du développement durable du secteur touristique, contribuant à la préservation des richesses culturelles et à la satisfaction des visiteurs. Ainsi, l'amélioration de la qualité du service du guide s'avère indispensable : « *La*

¹ Guide Métier du Guidage Touristique Durable ; Maroc. Edition Octobre, 2012.

qualité est la satisfaction extrême et durable du client (...), présenter à chaque client le bien ou service qui correspond exactement à ses besoins » 48. Le perfectionnement de la qualité est un ouvrage qui tient compte des nouvelles attentes des clients. Selon Jacques Dove: « La qualité est la satisfaction des utilisateurs, la satisfaction de l'entreprise et la satisfaction de l'intérêt général »².

Cet article se concentre sur l'importance capitale d'une formation adéquate pour les guides touristiques et souligne la nécessité de sensibiliser tous les acteurs impliqués à cette question. Notre objectif est de jouer un rôle dans la transformation de cette réalité en partageant notre passion pour ce métier exceptionnel et en mettant en évidence les exigences qu'il comporte. Nous allons ensuite examiner en détail les cinq étapes essentielles à suivre pour élaborer une formation axée sur des objectifs spécifiques.

En mettant l'accent sur l'importance de la formation adéquate et en suscitant une prise de conscience collective, nous aspirons à promouvoir un changement positif qui valorise pleinement le rôle crucial des guides touristiques dans le secteur touristique marocain et favorise un développement durable et équilibré de cette industrie.

La mise en place du « FOS » s'avère indispensable pour valoriser et promouvoir le métier de guide touristique au Maroc.

Le français sur objectifs spécifiques (FOS) est une approche didactique qui vise à concevoir des formations linguistiques en fonction de demandes précises et des besoins langagiers spécifiques d'un public identifié. Cette méthode, inspirée de l'anglais (English for specific purposes), peut être appliquée à d'autres langues et cultures, ce qui signifie que notre proposition ne représente qu'un échantillon transposable dans différents contextes linguistiques et culturels.

L'approche FOS met l'accent sur la pertinence et la spécificité des contenus enseignés, en se concentrant sur les compétences linguistiques nécessaires dans un domaine professionnel ou une situation particulière. Elle permet de répondre de manière efficace et ciblée aux besoins des apprenants, en adaptant les contenus, les activités et les ressources pédagogiques à leurs objectifs spécifiques.

En adoptant une démarche FOS, il est possible de proposer des formations linguistiques sur mesure pour divers secteurs d'activité tels que le tourisme, le commerce, la médecine,

² DAHDAH, M. (2007). « Satisfaction de la clientèle, cas Amendis Tanger », Thèse professionnelle ISCAE, Novembre, p.30

l'ingénierie, etc. Cela permet aux apprenants de développer les compétences linguistiques et communicatives nécessaires pour réussir dans leur domaine professionnel.

Il convient de souligner que l'approche FOS ne se limite pas uniquement à l'enseignement du français. Elle peut être appliquée à d'autres langues, telles que l'anglais, l'espagnol, le chinois, etc., en adaptant les contenus et les méthodologies aux besoins spécifiques des apprenants.

Le français sur objectifs spécifiques offre une approche pédagogique adaptée aux besoins spécifiques des apprenants en matière de langue et de culture. Cette méthodologie peut être transposée à d'autres langues et cultures, ouvrant ainsi la voie à des formations linguistiques sur mesure pour divers secteurs d'activité, contribuant ainsi au développement des compétences linguistiques et professionnelles des apprenants.

Le parcours en cinq étapes du français sur objectifs spécifiques (FOS) pour orienter la conception de la formation

Le parcours en cinq étapes du français sur objectifs spécifiques (FOS) constitue un outil précieux pour guider la conception de la formation des guides touristiques. En effet, dans le contexte spécifique du tourisme, il est essentiel pour les guides touristiques de maîtriser la langue française de manière précise et adaptée aux besoins spécifiques de leur métier.



Figure 1 : La démarche FOS (Mangiante & Parpette, 2004)

La première étape de ce parcours de ce parcours consiste à réaliser une analyse approfondie de la demande de la formation, en mettant l'accent sur les besoins linguistiques et communicationnels des guides touristiques. Cette étape implique l'identification des situations de communication auxquelles ils seront confrontés dans leur pratique quotidienne.

L'analyse de la demande permet de comprendre les attentes et les besoins des futurs guides touristiques en termes de compétences linguistiques et de communication. Cela peut se faire par le biais d'enquêtes, d'entretiens, de discussions avec des professionnels du secteur ou

d'études de marché. L'objectif est de recueillir des informations précieuses sur les compétences linguistiques requises, les types de communication les plus fréquents, les difficultés rencontrées et les attentes des guides touristiques eux-mêmes.

Cependant, il est important de noter que l'absence d'une demande claire ne présente pas nécessairement un problème pour le concepteur de la formation. Au contraire, cela peut être une opportunité de créer une formation novatrice et adaptée aux besoins émergents du secteur du tourisme. Le concepteur peut utiliser son expertise et sa connaissance du domaine pour anticiper les besoins potentiels des guides touristiques, en prenant en compte les évolutions du marché, les nouvelles tendances et les changements dans les pratiques de communication.

En se basant sur cette analyse approfondie de la demande et en tenant compte des situations de communication identifiées, le concepteur de la formation pourra élaborer un programme qui répond spécifiquement aux besoins linguistiques et communicationnels des guides touristiques. Cela permettra de former des professionnels compétents et préparés à interagir efficacement avec les touristes dans une variété de contextes et de situations de communication.

La deuxième étape du processus de conception de la formation des guides touristiques dans le cadre du français sur objectifs spécifiques (FOS) consiste à identifier les besoins spécifiques. Cette étape permet d'analyser les compétences linguistiques requises, telles que la maîtrise du vocabulaire spécifique au tourisme, la capacité à donner des instructions claires et à répondre aux questions des touristes. L'objectif est de recenser les différentes situations de communication auxquelles les apprenants seront confrontés à la fin de leur formation et qui sont à l'origine de la demande du programme.

« L'enseignant (ou l'équipe d'enseignants) chargé de la formation essaie de déterminer les besoins de formation, c'est-à-dire les situations de communication auxquelles seront confrontés les apprenants et donc les connaissances et les savoir-faire langagiers qu'ils auront à acquérir durant la formation. Cette opération se réalise en plusieurs temps : au tout début du processus, dès que la demande de formation est formulée, puis de façon régulière, au fur et à mesure que le concepteur découvre les situations visées. »
(Mangiante et Parpette, 2004 : 7-8)

Pour déterminer les besoins des guides touristiques, différents outils d'enquête peuvent être utilisés, tels que des questionnaires, des entretiens directs ou semi-directifs. Ces outils permettent de recueillir des informations sur les lacunes linguistiques spécifiques des guides, leurs domaines d'expertise, les situations de communication auxquelles ils sont confrontés et les compétences linguistiques requises pour y faire face de manière efficace.

Une fois que les besoins ont été identifiés, le concepteur de programme de formation peut choisir les mesures académiques conventionnelles qu'il juge pertinentes pour évaluer les compétences linguistiques des guides touristiques. Cela peut inclure des tests de vocabulaire, de compréhension orale et écrite, de production orale et écrite, ainsi que des évaluations de compétences spécifiques liées à la communication dans le domaine du tourisme.

Définir des objectifs d'apprentissage clairs et précis est essentiel pour guider le contenu et les activités de la formation, et ils doivent être en adéquation avec les besoins identifiés lors de l'analyse préliminaire.

Il est important que les objectifs d'apprentissage soient formulés de manière claire, spécifique et mesurable. Par exemple, au lieu de simplement dire "améliorer la maîtrise du français des guides touristiques", un objectif plus précis pourrait être "être capable de donner des descriptions détaillées des sites touristiques en utilisant un vocabulaire spécifique et des expressions idiomatiques appropriées". Cette formulation permet d'évaluer plus facilement si l'objectif a été atteint ou non.

Les objectifs d'apprentissage doivent également être alignés sur les référentiels de compétences existants, tels que le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL), afin de garantir une cohérence avec les normes linguistiques internationalement reconnues.

La troisième étape du parcours FOS, dans le cadre de la conception de la formation des guides touristiques, consiste à collecter des données adaptées et pertinentes. Cette étape nécessite non seulement la créativité et l'ingéniosité du concepteur de la formation, mais aussi une connaissance approfondie des évolutions et des nouvelles tendances en matière de communication. Il est essentiel d'être à l'affût des changements et des avancées technologiques, car elles peuvent influencer les méthodes de communication utilisées.

« Cette étape est en quelque sorte le centre de gravité de la démarche. D'une part, parce qu'elle confirme et complète, voire modifie largement l'analyse des besoins faite par le concepteur, laquelle reste hypothétique tant qu'elle n'est pas attestée par le terrain. D'autre part, parce qu'elle fournit les informations et discours à partir desquels sera constitué le programme de formation linguistique » (Op.cit. : 46)

Le concepteur détermine les situations cibles sur lesquelles il aura à travailler. La raison pour laquelle il doit entrer en contact avec des acteurs du milieu concerné, s'informer sur les situations de communication, recueillir des informations, collecter des discours, etc.

L'une des clés de cette étape est de sélectionner ou de concevoir des documents authentiques pertinents qui suscitent l'intérêt et la motivation des guides touristiques en formation. Ces documents peuvent être des brochures de sites touristiques, des extraits de guides de voyage, des enregistrements audio ou vidéo de visites guidées, des articles de presse sur des destinations touristiques, etc. L'objectif est de présenter des supports réels et authentiques qui reflètent les situations de communication auxquelles les guides touristiques seront confrontés dans leur pratique professionnelle.

L'analyse approfondie de ces documents authentiques permet ensuite au concepteur de la formation d'identifier les compétences linguistiques spécifiques nécessaires pour faire face à ces nouvelles situations de communication. Cela peut inclure l'utilisation de vocabulaire spécialisé lié au tourisme, des expressions idiomatiques couramment utilisées dans le domaine, des compétences en compréhension et en production orale pour interagir avec les touristes, ainsi que des stratégies de communication efficaces pour répondre aux demandes et aux questions des visiteurs.

Sur la base de cette analyse, le concepteur de la formation peut proposer des activités pédagogiques variées pour permettre aux guides touristiques de pratiquer ces compétences linguistiques spécifiques. Il peut s'agir d'exercices de compréhension orale et écrite, de jeux de rôle, de simulations de visites guidées, de discussions en groupe, d'activités de prononciation, etc. L'objectif est de créer un environnement d'apprentissage dynamique et interactif où les guides touristiques peuvent s'entraîner et se familiariser avec les compétences linguistiques requises dans leur métier.

La quatrième étape du parcours FOS dans la conception de la formation des guides touristiques est l'analyse du corpus discursif et situationnel. Cette étape vise à approfondir la compréhension des discours et des situations spécifiques auxquels les guides touristiques seront confrontés dans leur pratique.

L'analyse du corpus discursif implique l'étude des textes, des documents et des supports de communication utilisés dans le domaine du tourisme. Cela peut inclure des brochures, des guides, des sites web, des descriptions d'attractions, des commentaires de clients, etc. Cette analyse permet de dégager les caractéristiques linguistiques, les structures discursives et les normes de communication propres au domaine touristique.

Parallèlement, l'analyse du corpus situationnel se concentre sur les différentes situations de communication auxquelles les guides touristiques seront confrontés, comme les visites de

monuments, les interactions avec les touristes, les présentations de sites touristiques, etc. Cette analyse examine les attentes, les besoins et les comportements des interlocuteurs potentiels des guides touristiques, afin de mieux adapter la formation à ces contextes spécifiques.

L'analyse à un niveau macro est une étape essentielle dans la conception du référentiel des compétences requises par les guides touristiques. Cette analyse permet d'identifier les actes de discours récurrents, c'est-à-dire les types d'énoncés et les fonctions de langage fréquemment utilisés dans la pratique professionnelle des guides touristiques.

En examinant attentivement les différents types de discours produits par les guides touristiques, tels que les présentations, les explications, les descriptions, les recommandations, les réponses aux questions, etc., le concepteur de la formation peut déterminer les compétences linguistiques et communicatives nécessaires pour chaque acte de discours.

Sur la base de cette analyse, le concepteur de la formation peut formuler les objectifs pédagogiques généraux, qui représentent les compétences linguistiques et communicatives globales que les guides touristiques doivent acquérir, telles que la maîtrise de la grammaire, du vocabulaire spécifique au tourisme, de la prononciation claire et de l'organisation cohérente des discours.

Ensuite, des objectifs pédagogiques intermédiaires peuvent être définis pour chaque acte de discours identifié. Par exemple, l'objectif intermédiaire lié à la présentation pourrait être de structurer efficacement les informations, d'utiliser des expressions idiomatiques pour rendre le discours plus naturel, ou encore d'adopter un ton enthousiaste et engageant pour captiver l'attention des auditeurs.

L'analyse du corpus discursif à un niveau macro permet d'identifier les actes de discours récurrents et de concevoir le référentiel des compétences requises par les guides touristiques. Cela permet également de définir les objectifs pédagogiques généraux et intermédiaires, en mettant l'accent sur les compétences linguistiques et communicatives spécifiques à chaque acte de discours. Cette approche assure une formation ciblée et adaptée aux besoins professionnels des guides touristiques.

L'analyse au niveau micro est une étape clé dans le processus de conception des objectifs pédagogiques opérationnels pour la formation des guides touristiques. Cette étape consiste à examiner de manière détaillée les moyens linguistiques spécifiques utilisés par les guides touristiques dans leur pratique professionnelle.

L'objectif de cette analyse est de repérer les structures grammaticales, les expressions idiomatiques, le vocabulaire spécialisé et d'autres aspects linguistiques récurrents dans le discours des guides touristiques. Ces éléments linguistiques constituent les compétences linguistiques de base que les guides touristiques doivent maîtriser pour interagir efficacement avec les touristes et fournir des informations claires et précises. Lors de cette analyse, on peut identifier des structures grammaticales fréquemment utilisées comme l'utilisation du présent de l'indicatif pour donner des informations générales sur un site touristique, l'utilisation du passé composé pour décrire des événements passés ou encore l'utilisation du conditionnel pour donner des recommandations.

En se basant sur les résultats de cette analyse au niveau micro, le concepteur de la formation peut définir les objectifs pédagogiques opérationnels spécifiques à chaque compétence linguistique identifiée. Ces objectifs indiqueront clairement ce que les guides touristiques doivent être capables de faire avec la langue dans des situations concrètes. A titre d'exemple, un objectif pédagogique opérationnel lié à la compétence grammaticale pourrait être "être capable d'utiliser le passé composé pour décrire des événements historiques lors d'une visite guidée". Pour le vocabulaire, un objectif pédagogique opérationnel pourrait être "être capable d'expliquer les particularités architecturales d'un monument en utilisant le vocabulaire spécifique au domaine".

L'analyse au niveau micro permet d'identifier les moyens linguistiques récurrents utilisés par les guides touristiques et de formuler les objectifs pédagogiques opérationnels correspondants. Cela garantit une formation précise et ciblée, en se concentrant sur les compétences linguistiques spécifiques nécessaires à la pratique professionnelle des guides touristiques.

La cinquième étape consiste à mettre en œuvre la formation en utilisant les activités et les supports conçus précédemment. Les formateurs ou les enseignants jouent un rôle essentiel dans l'accompagnement des guides touristiques, en fournissant des conseils, des corrections et des rétroactions pour les aider à améliorer leurs compétences linguistiques. Des mises en situation réelles, telles que des visites guidées pratiques, peuvent également être intégrées pour permettre aux guides touristiques de mettre en pratique leurs apprentissages.

L'organisation des activités dans le cadre de la formation des guides touristiques revêt une importance capitale, car elle peut avoir un impact significatif sur la qualité de la formation et susciter l'intérêt ou le désintérêt des participants.

Tout d'abord, une organisation claire et structurée des activités permet aux participants de comprendre les objectifs de la formation et de se familiariser avec le déroulement prévu. Une présentation détaillée de l'emploi du temps, des séances de formation et des différentes étapes du programme permet aux participants de se sentir en confiance et de savoir à quoi s'attendre. Cela crée un environnement propice à l'apprentissage et favorise l'engagement des participants.

En outre, une organisation bien pensée des activités tient compte de la diversité des participants, de leurs besoins et de leurs styles d'apprentissage. Il est essentiel de proposer une variété d'activités adaptées aux différents profils et niveaux des guides touristiques en formation. Cela peut inclure des activités interactives, des jeux de rôles, des études de cas, des discussions en groupe et des exercices pratiques sur le terrain. Une approche pédagogique diversifiée favorise l'implication active des participants et stimule leur apprentissage.

Par ailleurs, l'organisation des activités doit également tenir compte du temps imparti pour chaque séance de formation. Il est important de planifier judicieusement la durée de chaque activité afin de garantir un équilibre entre les contenus à traiter et le temps nécessaire pour les assimiler. Une gestion efficace du temps permet d'optimiser l'apprentissage et d'éviter les situations de surcharge ou d'ennui.

Enfin, l'organisation des activités doit être flexible et réactive aux besoins et aux retours des participants. Il est essentiel d'encourager les participants à donner leur avis sur les activités proposées, à exprimer leurs attentes et à formuler des suggestions d'amélioration. Une écoute active et une adaptation de l'organisation en fonction des besoins spécifiques des participants contribuent à maintenir leur motivation et à créer un environnement d'apprentissage dynamique et enrichissant.

Une organisation réfléchie et bien planifiée des activités de formation des guides touristiques est essentielle pour assurer la qualité de la formation, susciter l'intérêt des participants et favoriser leur engagement. Une présentation claire des objectifs, une diversité des activités, une gestion efficace du temps et une flexibilité face aux besoins des participants sont autant de facteurs qui contribuent à une expérience de formation réussie et productive.

Enfin, l'évaluation des apprentissages des guides touristiques est essentielle. Cela peut être réalisé à travers des évaluations formatives tout au long de la formation, telles que des tests oraux et écrits, des évaluations par les pairs et des autoévaluations. Ces évaluations permettent de mesurer les progrès des guides touristiques, d'identifier les points à améliorer et de valider l'efficacité de la formation.

L'évaluation de la formation des guides touristiques dans le domaine du tourisme scientifique devrait prendre en compte plusieurs aspects afin d'assurer une évaluation globale et complète. Cela peut inclure l'évaluation des compétences linguistiques spécifiques liées au tourisme scientifique, la capacité à communiquer de manière claire et précise les concepts scientifiques, ainsi que l'aptitude à créer des expériences d'apprentissage engageantes et informatives pour les visiteurs. De plus, l'évaluation peut également porter sur les connaissances scientifiques des guides, leur capacité à interagir avec les experts du domaine et à répondre aux questions des visiteurs de manière précise et pertinente.

En prenant en compte ces différents aspects lors de l'évaluation de la formation, il est possible d'obtenir une vision complète des compétences et des performances des guides touristiques dans le domaine du tourisme scientifique. Cela permettra d'identifier les domaines d'amélioration, de fournir des commentaires constructifs aux apprenants et de garantir que la formation répond aux normes de qualité et aux attentes du domaine du tourisme scientifique.

Le premier aspect à évaluer est le côté pragmatique de la formation. Cela implique d'évaluer dans quelle mesure les guides touristiques ont acquis les compétences pratiques nécessaires pour communiquer efficacement avec les visiteurs lorsqu'ils abordent des sujets scientifiques. Il est important d'évaluer leur capacité à utiliser le vocabulaire scientifique de manière appropriée, à expliquer des concepts complexes de manière claire et à répondre aux questions des visiteurs de manière précise et informative.

Le deuxième aspect à évaluer est le volet linguistique. Il s'agit d'évaluer la maîtrise de la langue utilisée dans le contexte du tourisme scientifique. Cela comprend l'évaluation de la grammaire, du vocabulaire spécifique au domaine scientifique et de la prononciation. Il est important que les guides touristiques puissent s'exprimer avec aisance et précision dans la langue cible, afin de transmettre correctement les informations scientifiques aux visiteurs.

Le troisième aspect à évaluer est le volet socio-linguistique. Cela concerne l'aptitude des guides touristiques à s'adapter aux différentes situations de communication et à interagir avec divers interlocuteurs. Il est crucial d'évaluer leur capacité à comprendre les attentes et les besoins des visiteurs, à s'adapter à leur niveau de connaissance scientifique et à utiliser des stratégies de communication appropriées pour maintenir l'intérêt et l'engagement des visiteurs.

Enfin, l'aspect socio-culturel doit également être évalué. Étant donné que le tourisme scientifique au Maroc est souvent lié à la richesse culturelle du pays, il est essentiel d'évaluer la sensibilité culturelle des guides touristiques. Cela comprend leur connaissance et leur

compréhension de la culture locale, de l'histoire et des traditions du Maroc, ainsi que leur capacité à intégrer ces éléments dans leurs explications et leurs interactions avec les visiteurs.

L'évaluation de la formation des guides touristiques dans le domaine du tourisme scientifique devrait aborder les aspects pragmatiques, linguistiques, socio-linguistiques et socio-culturels. Cette approche holistique de l'évaluation garantira que les guides touristiques acquièrent les compétences nécessaires pour communiquer efficacement sur des sujets scientifiques, s'adapter aux différentes situations de communication et intégrer la dimension culturelle dans leurs interactions avec les visiteurs.

La mise en place d'une enquête de satisfaction constitue un outil essentiel pour évaluer l'impact de la formation sur différents niveaux. Cette enquête permettrait de recueillir les retours des guides touristiques formés, afin d'identifier les points forts de la formation et les domaines nécessitant des améliorations. Les guides touristiques pourraient exprimer leurs opinions sur la pertinence des contenus enseignés, la clarté des explications fournies, la qualité des supports pédagogiques utilisés, ainsi que sur leur niveau de satisfaction global vis-à-vis de la formation.

Grâce aux résultats de l'enquête de satisfaction, le formateur ou le concepteur de la formation aurait une vision plus précise des difficultés rencontrées par les guides touristiques lors de l'apprentissage et de la mise en pratique des connaissances acquises. Ces informations seraient extrêmement utiles pour améliorer les pratiques didactiques et pédagogiques, en adaptant les méthodes d'enseignement, les activités et les supports utilisés pour répondre aux besoins spécifiques des guides touristiques.

En prenant en compte les retours des guides touristiques, le formateur ou le concepteur serait en mesure d'apporter des ajustements nécessaires à la formation, afin de rendre le processus d'apprentissage plus efficace, interactif et adapté aux attentes des apprenants. Une enquête de satisfaction bien structurée permettrait également de mesurer l'évolution des compétences des guides touristiques formés et d'évaluer l'impact de la formation sur leur pratique professionnelle.

L'utilisation d'une enquête de satisfaction permettrait d'évaluer l'efficacité de la formation et de recueillir les feedbacks des guides touristiques formés, afin d'améliorer les pratiques didactiques et pédagogiques. Cette démarche d'évaluation continue favoriserait une évolution constante de la formation, contribuant ainsi à renforcer les compétences des guides touristiques dans le domaine du tourisme scientifique.

Ce parcours en cinq étapes du français sur objectifs spécifiques (FOS) offre une approche structurée pour concevoir et mettre en œuvre la formation linguistique des guides touristiques. En suivant cette démarche, il est possible de développer des programmes de formation adaptés aux besoins linguistiques spécifiques des guides touristiques, ce qui contribue à améliorer leurs compétences et à offrir des expériences touristiques enrichissantes pour les visiteurs.

Conclusion

Il est primordial de reconnaître l'importance de la formation des guides touristiques au Maroc afin d'améliorer la qualité du tourisme culturel et de maximiser son impact sur le secteur. L'absence de formation continue pour de nombreux guides limite leur capacité à offrir des expériences enrichissantes et pertinentes aux touristes. La mise à jour de la formation des guides touristiques est donc une nécessité pour répondre aux exigences de la Vision Stratégique de l'État en matière de développement touristique durable. Les guides touristiques jouent un rôle essentiel en accompagnant, assistant et informant les touristes lors de leurs visites, et leur responsabilité est cruciale pour le succès de ces activités. En investissant dans la formation continue des guides touristiques, on encourage l'innovation, l'amélioration de la productivité et la compétitivité du secteur, tout en favorisant une approche durable du tourisme. Ainsi, en reconnaissant l'importance de la formation et en agissant en conséquence, nous pouvons contribuer à transformer le métier de guide touristique au Maroc et à en faire une profession exceptionnelle, répondant aux attentes des touristes et contribuant au développement durable du secteur touristique dans son ensemble.

Bibliographie

DAHDAH, M. (2007). « Satisfaction de la clientèle, cas Amendis Tanger », Thèse professionnelle ISCAE, Novembre, p.30

Guide Métier du Guidage Touristique Durable. (2012). Maroc. Edition Octobre.

MANGIANTE, Jean-Marc, et PARPETTE, Chantal. (2004). Le Français sur Objectif Spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Hachette, pp. 160, collection F, Gérard Vigner. {hal-00376582}.