

Research Article

REPENSER LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES ET COMMUNICATIVES DU GUIDE TOURISTIQUE FRANCOPHONE

Le Ngoc Kim Nguyen

Enseignante de français, Institut d'Echange culturel avec la France (IDECAF), Vietnam

Contact: Le Ngoc Kim Nguyen – Email: lnkimnguyen@gmail.com

Reçu: 03 avril 2024; Évalué: 26 mai 2024; Accepté: 07 juin 2024

RÉSUMÉ

Dans le contexte actuel de l'essor du secteur touristique, la formation des guides revêt une importance cruciale pour garantir des expériences enrichissantes aux visiteurs. Cet article initie son analyse en explorant les caractéristiques essentielles attendues d'un guide touristique et les normes professionnelles établies, analyse qui met en évidence notamment l'absence de prise en compte des compétences communicatives par les normes en vigueur. C'est la raison pour laquelle nous cherchons des réponses à travers la série de travaux scientifiques des linguistes, la norme de communication dans le domaine de l'enseignement et l'apprentissage du FLE ainsi que le référentiel vietnamien du métier de guide touristique (le VTOS) dans le but de mettre en lumière le rôle essentiel de la compétence langagière du guide. Par la suite, l'étude présente les résultats d'une enquête qualitative menée à travers des entretiens semi-directifs auprès de guides touristiques en activité pour confirmer la nécessité des compétences langagières dans l'exercice du travail d'un guide touristique.

Mots-clés: compétences communicatives; enseignement du FLE; compétences professionnelles; guide touristique

1. Introduction

Au sein de l'industrie du tourisme, les guides touristiques occupent une place prépondérante en tant qu'intermédiaires entre les voyageurs et les trésors du territoire visité, agissant ainsi en tant qu'ambassadeurs de celui-ci. Ils jouent un rôle essentiel dans la construction et la diffusion de l'image d'une destination. Le guide touristique désigne en premier lieu l'ouvrage imprimé qui fournit des informations pratiques aux explorateurs et aux touristes (Saunier, 1995).

Toutefois, dans le cadre de notre étude, nous nous intéressons plus particulièrement au guide touristique en tant qu'individu exerçant la profession polyvalente qui remplit le rôle

Cite this article as: Le Ngoc Kim Nguyen (2024). Rethinking the professional and communicative skills of French-speaking tour guides. *Ho Chi Minh City University of Education Journal of Science*, 21(7), 1354-1366.

de l'ouvrage, telle qu'elle est définie par Pond (1993), allant des guides touristiques traditionnels aux guides spécialisés tels que *guides des villes*, *les guides officiels*, *les guides-conducteurs*, *les guides des industries*, *les guides de loisirs*, *les guides accompagnateurs*, *les guides interprètes* et *les guides bénévoles des musées*. Cette typologie, héritée et enrichie au fil du temps, reflète la diversité des compétences et des territoires couverts par ces professionnels, soulignant ainsi l'importance de l'adaptabilité des guides aux besoins des visiteurs et à la nature des sites touristiques (Uzlyte, 2021).

Les guides touristiques occupent une place centrale dans l'expérience touristique, assumant des responsabilités essentielles tout au long des visites guidées. Certaines recherches sur le rôle des guides touristiques mettent en lumière leur fonction de médiation culturelle. Zobrist (2007) insiste sur la responsabilité déléguée par le visiteur et le visité au guide, impliquant un sens du devoir et du désintéressement. Uzlyte (2021) souligne le rôle du guide dans la construction d'un « monde commun » à travers l'interprétation des lieux visités, mettant en évidence la diversité des modalités de médiation culturelle impliquées dans cette rencontre.

Par ailleurs, cette auteur mentionne aussi l'importance du guide dans l'expérience des voyageurs, notant que ces derniers perçoivent le guide comme une personne prenant en compte leurs besoins, connaissant les routes et offrant une compréhension approfondie des codes culturels locaux. Cette perception remonte aux *proxemos*, considérés comme les prédécesseurs des guides contemporains, reflétant ainsi la continuité et l'importance historique de cette profession. En outre, les guides touristiques interviennent au moment où les visiteurs étrangers entrent en contact avec la culture locale visitée, contribuant ainsi à définir les notions d'intérieur et d'extérieur lors de leurs déplacements (op. cit.). Ces éléments nous permettent d'identifier les différences clés qui distinguent un guide professionnel d'un simple ouvrage de guide en papier. En effet, le guide professionnel est perçu comme un prestataire de services intégré à l'offre touristique, et sa présence est largement reconnue comme une nécessité (op. cit.).

Étant donné leurs multiples fonctions, les guides touristiques doivent être formés aux compétences professionnelles et surtout linguistiques, afin de répondre au besoin de communication. Cette orientation opère une perspective professionnelle ainsi qu'un critère d'évaluation, ce que nous avons l'intention à concevoir pour faire évoluer la formation professionnelle, notamment pour les compétences langagières des guides. Autrement dit, nous supposons que le niveau de langue fait partie dans l'évaluation des compétences professionnelles des guides touristiques.

2. Les compétences communicatives langagières

Le concept de compétence est un sujet qui a suscité de nombreuses recherches et débats, avec différentes perspectives qui en soulignent les nuances et les éléments constitutifs. Le Boterf (1994, 1999a, 1999b) la définit comme la *capacité à mobiliser les ressources pour résoudre un problème dans ses conditions et ses modalités*, tandis que Perrenoud (2000 : 7) la considère comme la capacité d'agir efficacement dans un type défini de situation. Leplat (1995) ajoute à ces caractéristiques les notions d'opérativité, de finalité, d'apprentissage, de structuration, d'abstraction et d'hypothèse. Les travaux synthétiques de Jonnaert et al. (2005 : 673) mettent en avant trois éléments constitutifs du concept de compétence : la mobilisation et la coordination de diverses ressources par une personne en situation, le développement de ces compétences uniquement dans des situations concrètes, et l'achèvement du processus de traitement de la situation pour atteindre la compétence. Ainsi, la compétence peut être définie comme la capacité d'une personne à accomplir une tâche de manière efficace en mobilisant ses ressources dans un contexte déterminé et dans un but spécifique.

En ce qui concerne la compétence communicative, ce concept tire ses origines de Chomsky, qui a introduit la distinction entre compétence et performance. Alors que la compétence désigne la connaissance intuitive du locuteur de sa langue maternelle et sa capacité à comprendre et à utiliser les règles grammaticales, la performance se réfère à la manière dont la langue est utilisée dans des situations concrètes¹. Hymes (1972 : 278) remet en question cette distinction et propose le concept de compétence communicative, qui englobe non seulement la compétence linguistique, mais aussi les règles d'usage nécessaires pour une communication efficace. Pour Hymes, la compétence communicative intègre la connaissance de la structure grammaticale ainsi que la compréhension des règles de fonctionnement de la langue dans la vie sociale. Moirand (1990) approfondit cette notion en identifiant quatre composantes de la compétence communicative : linguistique, discursive, référentielle et socioculturelle. Ces composantes reflètent la nécessité de maîtriser non seulement les aspects linguistiques, mais aussi les règles et normes sociales liées à la communication. Enfin, le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) offre également une perspective intégrée sur les compétences langagières communicatives, en soulignant l'importance des compétences générales et des compétences langagières dans tout contexte de communication. Il propose un schéma détaillé des compétences linguistiques, sociolinguistiques et pragmatiques, ainsi que des activités et des stratégies langagières communicatives.²

¹ Cité par Tornberg (2009: 52).

² Volume complémentaire (2018 :31), CECRL (Cadre européen commun de référence pour les langues), élaboré par le Conseil de l'Europe

En somme, les compétences langagières communicatives englobent non seulement les aspects linguistiques, mais aussi les compétences générales, les activités langagières et les stratégies utilisées pour communiquer efficacement dans différents contextes. Le modèle du CECRL offre une approche holistique pour comprendre et évaluer ces compétences, en intégrant les dimensions linguistiques et socioculturelles de la communication.

Face à une pluralité de demandes émanant des touristes, le guide touristique doit posséder une série/un ensemble de compétences spécifiques pour remplir efficacement ses diverses missions. Parmi des compétences professionnelles, les compétences communicatives semblent un moyen capturant les attentions et servant les clients. À travers la pratique langagière, les guides ont la capacité de renforcer leurs niveaux de langues. Cela motive les guides à bien exposer, à communiquer ou converser à l'aise avec les étrangers et à combler les valises d'expériences.

Les normes de compétences professionnelles pour les guides touristiques

Uzlyte (2021 : 11) identifie trois compétences fondamentales : la maîtrise des langues, les connaissances spécifiques du travail avec le public et les compétences opérationnelles. Étant donné la nature multidimensionnelle du métier de guide touristique, qui requiert à la fois des compétences professionnelles et notamment des compétences communicatives, il devient crucial de définir des normes à cet égard. La Nomenclature d'Activité Française (NAF) et l'International Standard Classification of Occupations (ISCO)³, distinguent trois types de savoirs du guide professionnel, lesquels sont définis par la capacité à accomplir les tâches concernées : savoir-faire, savoir et savoirs spécifiques.

Dans cette présente étude, nous nous concentrons spécifiquement sur le savoir-faire *d'accueillir et informer les participants sur l'organisation de la prestation d'accompagnement comme présenter les particularités géographiques, historiques et culturelles des lieux*. Il relève des compétences communicatives et langagières – liées à la formation de français du tourisme – lesquelles sont essentielles pour exposer, transmettre des informations sur les sites touristiques et permettre une compréhension claire aux visiteurs, ce qui contribue à la construction d'une démarche didactique qu'est notre objectif ultime.

Pour ce qui est du contexte vietnamien, un référentiel est élaboré dans le but d'incorporer les compétences indispensables au métier de guide, de guider le développement professionnel avancé et d'établir des critères d'évaluation. Il s'agit des VTOS, de l'anglais *Vietnam Tourism Occupational Skills Standards*⁴, un ensemble de normes de compétences professionnelles, élaborées dans le cadre de la mise en œuvre du projet « Développement des ressources humaines du tourisme au Vietnam », financé par l'Union européenne au cours de la période 2005 – 2010. Elles s'appliquent à 13 professions de niveau de base, réparties

³ NAF, ISCO : code G1201, 2019. (Cité par Uzlyte, p.130)

⁴ Traduction en français : Normes de compétences professionnelles du tourisme au Vietnam.

en deux groupes principaux : Hôtellerie-Restauration et Tourisme. C'est du second groupe que relève le métier de guide touristique proposé par Bui Thi Trang et Pham Thi Nhan (2019).

Les VTOS se distinguent par une méthodologie élaborée, où des équipes techniques composées d'experts venant des entreprises de services se consacrent à la définition des critères. Ces spécialistes, à travers une analyse des fonctions spécifiques des métiers afférents aux secteurs touristique et hôtelier, scrutent les compétences indispensables à chaque poste. La mise en œuvre d'une « évaluation des besoins de formation touristique⁵ » à l'échelle nationale permet d'identifier les lacunes en compétences, les exigences du marché et les compétences essentielles pour les travailleurs du secteur. D'autre part, les VTOS s'appuient aussi sur des approches internationales, en particulier les normes de l'ASEAN⁶. Les unités de compétences ainsi définies comprennent divers éléments tels que le nom de l'unité, les critères d'évaluation, les connaissances requises, les conditions objectives, la méthodologie d'évaluation, et sont comparées aux normes ACCSTP⁷. Ces unités sont ensuite regroupées pour former différents niveaux de compétences professionnelles conformes aux directives de l'ASEAN.

Le métier de guide touristique est associé à deux ensembles de normes intitulés « VTOS Tour Guiding Vietnam » et « VTOS Onsite Tour Guiding » qui permettent d'évaluer les compétences fondamentales des guides touristiques en exercice. Dans plusieurs unités de ces deux ouvrages de VTOS 2015, les compétences de guidage touristique sont définies, telles que COS (Competency Unit of Skills⁸) et TGS (Tour Guide Skills⁹). La consultation de ces normes permet de dresser un tableau récapitulatif des différentes unités, de leurs fonctions, critères et exigences en termes de connaissances.

Malgré la richesse des détails fournis par le VTOS, il est à noter que ces normes se concentrent principalement sur les tâches objectives et ne mettent pas suffisamment en avant l'importance des compétences communicatives lors des interactions avec les visiteurs. De plus, la capacité à présenter un exposé sur un site touristique, bien que cruciale dans le métier de guide, semble sous-estimée. Cela soulève des interrogations quant aux éléments essentiels, aux connaissances requises et aux structures linguistiques à privilégier. Enfin, en ce qui concerne les langues, l'accent est principalement mis sur l'anglais en tant que langue internationale. Or, d'autres langues étrangères telles que le français, l'espagnol ou le chinois jouent un rôle non négligeable, compte tenu du nombre croissant de visiteurs parlant ces langues lors de leurs séjours au Vietnam. Il serait donc nécessaire que le VTOS intègre une

⁵ Training Needs Assessment (TNA).

⁶ ASEAN : Association of Southeast Asian Nations (Association des nations de l'Asie du Sud-Est)

⁷ ACCSTP : ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (Normes de compétence communes de l'ASEAN pour les professionnels du tourisme).

⁸ Unité de compétence de base.

⁹ Unité de compétence professionnelle pour le guide touristique.

unité dédiée aux langues étrangères afin de diversifier les choix linguistiques dans la formation des guides touristiques.

Problématique et méthodologie de recherche

Notre objectif est d'approfondir l'analyse pour déterminer si les guides touristiques francophones opérant à Ho Chi Minh-Ville (HCMV) sont sujets à des exigences spécifiques. Il se peut qu'ils présentent des particularités ou des disparités par rapport aux exigences générales établies. Dans cette optique, nous avons entrepris une enquête auprès des guides touristiques professionnels travaillant à HCMV afin de mettre en lumière la manière dont les compétences professionnelles des guides touristiques sont développées et affinées dans leur cadre opérationnel. Plus précisément, nous nous intéressons (1) à l'acquisition des compétences professionnelles par les guides touristiques, (2) aux manifestations des compétences langagières communicatives dans leur pratique et (3) aux stratégies mises en œuvre pour captiver les visiteurs lors des présentations. Notre enquête s'attache donc à éclairer les processus de développement des compétences professionnelles spécifiques aux guides touristiques francophones opérant à HCMV, en mettant l'accent sur les dimensions mentionnées précédemment.

Pour répondre à ces questionnements, nous avons mené une collecte de données auprès des guides touristiques francophones en activité. Cette démarche s'est appuyée sur une méthodologie qualitative, en utilisant des entretiens d'explicitation pour recueillir les opinions et les suggestions des enquêtés. Les résultats obtenus visent à éclairer les caractéristiques des présentations touristiques, à comprendre les techniques de communication et d'interaction avec la clientèle, ainsi qu'à identifier des solutions aux situations imprévues. Nous avons posé l'hypothèse que les guides touristiques, en fonction de leur profil et de leur expérience, constitueraient une nouvelle gamme de ressources professionnelles individuelle en portant sur des points de vue divergentes concernant les sujets mentionnés. À travers son profil et son exercice, chacun dressera un propre paysage du métier qui nous capture l'attention pour appréhender.

Notre guide d'entretien au service de notre enquête comprend quatre sections :

- Le profil de l'informateur : La première section aborde les informations relatives au statut professionnel du guide touristique. Elle explore le secteur du travail touristique à HCMV, comme les saisons touristiques hautes et basses, la durée moyenne des circuits, ainsi que l'expérience professionnelle du guide en tant que tel (sa fréquence de travail mensuelle, le profil de ses clients, ses qualifications académiques et professionnelles, sa formation en langues étrangères...)
- Les compétences professionnelles : Cette section se concentre sur les compétences nécessaires : les compétences requises pour le métier et les moyens pour les acquérir. De plus, elle aborde les sources d'informations utilisées par les guides pour préparer leurs exposés et l'élaboration des exposés elles-mêmes.

- Les compétences langagières communicatives : Cette section se focalise sur les compétences linguistiques nécessaires : les langues utilisées dans le travail de guide, les compétences communicatives mobilisées dans ces langues, ainsi que les compétences linguistiques spécifiques requises, telles que la grammaire, le vocabulaire et la phonologie. De plus, cette partie met en lumière les caractéristiques d'une présentation de site touristique et les autres aspects importants à maîtriser, notamment les compétences interculturelles, sociolinguistiques et pragmatiques.

- L'interaction avec des clients : Ce dernier volet porte sur l'interaction entre le guide touristique et les visiteurs pendant l'exposé. Il interroge sur la fréquence et les méthodes d'interaction utilisées par le guide pour engager les touristes, par exemple en encourageant des visiteurs à lui poser des questions ou en posant lui-même.

Ainsi, trois entretiens semi-directifs ont été menés avec trois professionnels du secteur, respectivement le 18 février, le 3 mars et le 5 mars 2024, et ont duré environ une heure chacun. Les informateurs ont consenti à l'enregistrement et à la retranscription de ces entretiens à des fins de recherche.

3. Analyse des entretiens

3.1. Le profil des informateurs

Forts de quatre années d'expérience dans le secteur touristique, trois guides francophones œuvrant à HCMV, dont une indépendante et deux travaillant pour des agences de renom comme Image Travel et AMICA, possèdent une licence en Langue Française et ont suivi une formation pratique de quatre mois en tourisme. Après avoir obtenu le statut professionnel auprès du Département du Tourisme, ils sont habilités pour exercer le métier de guide. Leur maîtrise du français varie : la première a entamé l'apprentissage du français à l'université, tandis que les autres ont bénéficié d'un environnement bilingue pendant leur scolarité. Tous ont effectué des stages, certains durant leurs études et d'autres après, pour acquérir les compétences requises, notamment linguistiques.

Leur rythme de travail varie selon les saisons, avec une activité plus intense de novembre à avril, et une baisse notable pendant l'été. Les circuits proposés incluent des visites à HCMV et dans le delta du Mékong, ainsi que des voyages à travers le pays pour des groupes de plus de 16 personnes. La clientèle est majoritairement francophone, composée de retraités européens, d'Africains, de Canadiens, et parfois de Viet-kieu. Les préférences des visiteurs évoluent vers des groupes restreints et des circuits sur mesure, avec une tendance marquée pour les voyages en famille.

Malgré ces nuances, tous les guides soulignent l'importance d'offrir des services personnalisés et de qualité, en accordant une attention particulière à chaque visiteur, quelle que soit la taille du groupe.

3.2. *L'acquisition des compétences professionnelles*

Le tableau suivant vous livre un résumé des réponses des professionnels concernant les compétences professionnelles.

Critères	Informateur 1	Informateur 2	Informateur 3
Compétences professionnelles	Gestion du personnel, du temps		Importance de l'équilibre entre le travail et la santé
	Planification des programmes		Mémorisation des prénoms des clients (l'appel respectueux et bienveillant envers les clients)
Compétence de communication			Importance des compétences langagières, surtout communicatives
			Exposition, persuasion, conviction et conversation
Service clientèle			Construction et renforcement des liens amicaux avec les groupes de deux personnes et les familles
			Maintien d'une distance sociale professionnelle avec les groupes de 16 membres pendant leur travail.

Pour développer ces compétences mentionnées, les guides encouragent les jeunes à s'entraîner à parler en public, à pratiquer progressivement la langue, à solliciter les conseils des collègues et à établir des liens solides avec les autres acteurs concernés. Ils mettent en garde contre la procrastination dans l'apprentissage de nouvelles compétences.

En ce qui concerne les ressources d'information, les guides ont accès à une vaste gamme d'informations à travers des sites web, des guides imprimés tels que *Le Routard* et *Lonely Planet*, des récits historiques et culturels écrits par des auteurs, ainsi que des groupes d'échange et forums sur l'histoire et la culture vietnamiennes sur les réseaux sociaux. Selon le deuxième guide, les supports de cours pendant la formation professionnelle sont également des ressources importantes pour les guides, les aidant à organiser leurs présentations à travers la structuration des plans et des informations de base. Cependant, ils ne se limitent pas à l'utilisation de ces ressources pour améliorer leurs compétences orales. Le troisième guide accorde une importance particulière aux histoires transmises de bouche à oreille par les habitants locaux, considérant également les expériences partagées par des collègues comme un bagage essentiel pour enrichir leurs présentations. En s'appuyant sur des ressources authentiques et bien connues, les guides sont capables de préparer et de rédiger leur propre travail afin de mettre en valeur les attractions touristiques.

3.3. *L'entraînement des compétences langagières communicatives*

Parmi les compétences langagières communicatives, nous avons proposé une grille d'évaluation (**échelle entre 1 - le plus important et 4 – le moins important**) dédiée aux quatre compétences langagières appuyant sur le CECRL.

Échelle	Compétence	Tâches
1	Expression orale	Présentation des attractions, communication, interaction
2	Compréhension orale	Sens de l'écoute et de la compréhension
3	Compréhension des écrits	Planification des circuits Préparation des programmes
4	Expression écrite	Peu utilisée

D'après les professionnels, un exposé doit être élaboré par plusieurs agents tels que:

Agents	Caractères
Grammaire	Phrases simples et courtes Points grammaticaux simples
Phonologie	Bonne prononciation Difficulté : voyelles nasales
Plan d'exposition	Différentes approches : l'utilisation d'informations générales accessibles sur Internet Priorité de la visibilité pendant la visite Intégration d'aspects émotionnels et culturels
Durée de l'exposé	De 3 à 5 minutes pour les petits groupes De 20 à 25 minutes pour les groupes plus nombreux

Les guides insistent sur l'importance de la communication avec les clients, en utilisant des pronoms personnels pour les impliquer dans l'exposé. Ils adaptent leur discours en fonction des réactions des clients et privilégient une ambiance amicale et agréable. Ils partagent leurs expériences et les difficultés rencontrées lors de leurs expositions, et soulignent l'importance de la préparation avant le circuit pour garantir le succès de l'exposé et du programme dans son ensemble.

3.4. L'interaction avec des clients

L'interaction avec les visiteurs est une composante essentielle du travail des trois informateurs. Lorsque l'exposé réussit à captiver l'attention des visiteurs, ces derniers sont généralement enclins à poser des questions et à manifester de l'intérêt pour les réponses fournies. En revanche, lorsque les visiteurs ne sont pas réceptifs, prolonger l'interaction peut être contre-productif. Les guides adoptent différentes stratégies pour encourager l'interaction, notamment en posant des questions aux visiteurs pour les impliquer davantage dans l'expérience. Lorsque les visiteurs expriment leur satisfaction, ils sont plus enclins à interagir pour approfondir leur compréhension du mode de vie vietnamien et satisfaire leur curiosité.

Le deuxième guide souligne l'importance de favoriser une interaction collective, notamment pour les groupes de 16 personnes, afin de garantir une communication équitable. En ce qui concerne la gestion des questions imprévues, les trois guides ont recours à des stratégies similaires, telles que la mémorisation des questions pour y répondre ultérieurement ou la redirection vers d'autres aspects du programme. Le silence observé pendant le circuit offre aux participants l'opportunité de se détendre et d'interagir entre eux, ce qui contribue à maintenir une atmosphère agréable. Les guides adoptent un ton neutre et calme lorsqu'ils communiquent avec les clients, évitant ainsi les conflits et préservant la convivialité du circuit. Ils accordent également une attention particulière à l'environnement où se déroule l'exposition, en choisissant des emplacements appropriés et en résolvant rapidement les situations imprévues, telles que des comportements nuisibles à l'environnement.

Bref, l'interaction avec les visiteurs constitue un aspect crucial du métier de guide touristique. Les guides utilisent diverses stratégies pour encourager cette interaction, tout en veillant à maintenir une atmosphère agréable et à répondre efficacement aux questions imprévues. La gestion de l'interaction et la résolution des situations imprévues contribuent à garantir le succès et la satisfaction des visiteurs tout au long du circuit.

4. Conclusion

À la lumière de l'analyse effectuée, il est évident que le métier de guide touristique requiert un ensemble de compétences professionnelles sur le terrain, indispensables pour résoudre des problèmes immédiats, ainsi que des compétences linguistiques pour favoriser la compréhension et la communication pendant le circuit. Les guides font preuve d'aisance naturelle dans l'expression verbale en langue étrangère, privilégiant des structures simples et accessibles en grammaire et en lexique, permettant ainsi aux visiteurs d'appréhender rapidement le sujet. Bien que les aspects linguistiques avancés ne jouent pas un rôle prépondérant dans la présentation, la phonologie reste cruciale dans la mise en scène du discours, car une prononciation incorrecte risque de déprécier le circuit et de générer des malentendus avec les visiteurs.

L'interaction avec les visiteurs apparaît comme un élément captivant, assurant la consolidation et le renforcement des informations transmises, tant du côté des guides que des visiteurs. Cette dynamique influence directement la réussite d'un circuit et découle de l'accompagnement assuré par l'agent touristique, mettant en lumière la diversité des compétences requises pour exercer ce métier.

Par ailleurs, les enseignements tirés des témoignages des informateurs offrent des perspectives précieuses pour le développement de modules de formation axés sur la langue étrangère dans le domaine du guidage touristique. Les compétences orales sont privilégiées pour que le guide évolue ses capacités de présentation et de communication à travers les activités d'écoute et de pratique sur place. D'ailleurs, l'interaction est l'un des facteurs

impactant directement à l'évaluation du voyage. Les stimulations font partie dans les exercices suggérés dans le but de sensibiliser les étudiants aux situations professionnelles.

En ce qui concerne les normes professionnelles touristiques dans le contexte vietnamien actuel, il est indéniable de remarquer des approximations et des préjugés pour les compétences langagières. À cause du manque du guide en exercice, surtout en haute saison, les agences du voyage recrutent également des jeunes diplômés qui n'obtiennent que certains certificats fondamentaux. Ce phénomène alerte sur la chute de nombre de jeunes guides professionnels. Ensuite, dans la grille d'évaluation du circuit, le critère langagier est catégorisé à la dernière ligne, un petit point par rapport aux critères professionnels, à l'hôtel, les repas, etc. Dans l'avenir, il est indispensable que le VTOS publie un livret dédié à la langue étrangère pour stabiliser son statut capital dans le marché du travail.

❖ **Conflict of Interest:** Author have no conflict of interest to declare.

REFERENCES

- Bui, T. T., & Pham, T. N. (2019). VTOS, ACCSTP–Chuan ki nang nghe trong chuong trinh dao tao sinh vien nganh du lich theo dinh huong ung dung tai hoc vien phu nu Viet Nam [VTOS, ACCSTP – Vocational skill standards in the application-oriented tourism student training program at the Vietnam Women's Academy]. *Scientific magazine of Vietnam Women's Academy*. 7(3), 59-67.
- Conseil de l'Europe. (2018). Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)[Common European Framework of Reference for Languages]. *Volume complémentaire [Additional volume]*.
- Chomsky, N. (1965). *Aspects of the theory of syntax*, Cambridge, M.I.T. Press (traduction française : Aspects de la théorie syntaxique, Paris, Seuil.
- Hymes, D. (1972). *On communicative competence* (pp. 269-293). *Sociolinguistics*, Harmondsworth, Penguin Books.
- Hymes, D. (1991). *Vers la compétence de communication [Towards communication competence]*. Paris, Didier.
- Jonnaert, P., Barrette, J., Boufrahi, S., & Masciotra, D. (2005). Contribution critique au développement des programmes d'études: compétences, constructivisme et interdisciplinarité. [Critical contribution to curriculum development: competencies, constructivism and interdisciplinarity]. *Revue des sciences de l'éducation*, 30(3), 667-696.
- Le Boterf, G. (1994). *De la compétence, essai sur un attracteur étrange [Competence, an essay on a strange attractor]*. Paris : Éditions d'organisation.

- Le Boterf, G. (1999). *Compétence et navigation professionnelle (3ème édition) [Competence and professional navigation (3rd edition)]*. Éditions d'organisation.
- Le Boterf, G. (1999). *L'ingénierie des compétences (2ème édition) [Competency engineering (2nd edition)]*. Paris : Éditions d'organisation.
- Leplat, J. (1995). *A propos des compétences incorporées [About embedded competencies]*. Éducation permanente, (123), pp-101.
- Moirand, S. (1990). *Enseigner à communiquer en langue étrangère [Teaching foreign language communication skill]*. Hachette.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism Portal, Vietnam National Tourism Administration. (2015). *Tieu chuan nghe du lich Viet Nam [Vietnam Tourism Occupational Skills Standards] (VTOS), Huong dan du lich [Tour Guiding]*.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism Portal, Vietnam National Tourism Administration. (2015). *Tieu chuan nghe du lich Viet Nam [Vietnam Tourism Occupational Skills Standards] (VTOS), Thuyet minh du lich [Onsite Tour Guiding]*.
- NAF, ISCO (2019). Les savoir, savoir-faire et savoir être des guides, Code G1201 [Knowledge, skills and attitudes of guides, Code G1201].
- Perrenoud, P. (2000). *Construire des compétences dès l'école [Building skills right from school]*. Paris. ESF éditeur.
- Pond, K L. (1993). *The professional Guide: Dynamics of Tour Guiding*, John Wiley & Sons, New York.
- Saunier, P-Y. (1995). Le guide touristique lyonnais [A Lyon tour guide]. In *Géographie et culture*, numéro 3.
- Tornberg, U. (2009). *Språkdiradik [La didactique des langue]*. Malmö: Gleerups.
- Uzlyte, L. (2021). *L'évolution de la compétence du guide européen qualifié dans le champ de la médiation culturelle [The evolving skills of qualified European guides in the field of cultural mediation]* [Doctoral dissertation, Université de la Sorbonne nouvelle-Paris III].
- Zobrist, J-F. (2007). La belle histoire de Favi. L'entreprise qui croit que l'homme est bon. Tome 2 : Notre management et nos outils [The Favi story. The company that believes people are good. Volume 2: *Our management and our tools*]. Ed. Humanisme & Organisations (coll. Management).

**RETHINKING THE PROFESSIONAL
AND COMMUNICATIVE SKILLS OF FRENCH-SPEAKING TOUR GUIDES****Le Ngoc Kim Nguyen***French Teacher, Cultural Exchange Institute with France (IDECAF), Vietnam**Corresponding author: Le Ngoc Kim Nguyen – Email: lkimnguyen@gmail.com**Received: April 03, 2024; Revised: May 26, 2024; Accepted: June 07, 2024***ABSTRACT**

In today's booming tourism sector, the training of tour guides is of crucial importance in guaranteeing enriching experiences for visitors. This article begins its analysis by exploring the essential characteristics expected of a tourist guide and the established professional standards, an analysis which highlights in particular the failure of current standards to take communicative skills into account. For this reason, we seek answers through a series of scientific works by linguists, the communication standard in the field of FLE teaching and learning, and the Vietnamese referential for the tourist guide profession (the VTOS), with the aim of highlighting the essential role of the guide's language skills. Subsequently, the study presents the results of a qualitative survey conducted through semi-directive interviews with working tourist guides to confirm the necessity of language skills in the exercise of a tourist guide's job.

Keywords: communicative skills; French teaching for foreigners; professional skills; tour guide