FICHE ETUDIANT

En partenariat avec rfi

Thématique : **TOURISME**

Auteure : **Katarina Lips** (Allemagne)

LOCATION TOURISTIQUE : VERS LA LIBRE PRESTATION DE SERVICE ?

Public : Étudiants en tourisme, guides conférenciers, guides touristiques, agents des Offices de tourisme

Niveau CECR : B2

Durée : 3 heures

Tâche à réaliser : **Décrire un phénomène touristique, proposer des solutions et rédiger une charte d'engagement et de qualité**

INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

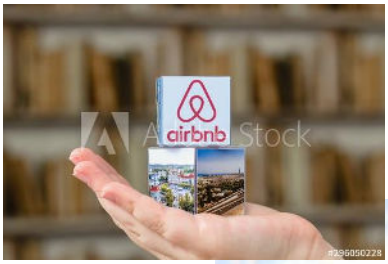
QU'EST-CE QU'UNE LOCATION SAISONNIERE ?

Étape - DÉCLENCHEUR

Mise en route
Découvrez !

Activité 1 – Le cœur à l'envers

Consigne pour l'apprenant :
Connaissez-vous ce logo ? Quels symboles semblent cachés derrière ce logo ? (Comment semble-t-il construit ?) Quel est le rapport entre ces photos ? Que vous évoquent-elles ?



Activité 2 – Airbnb ? Mais c'est quoi exactement ?

Formulez le rôle d'Airbnb en associant les mots clés suivants en une phrase.

Airbnb, c'est	**de particuliers.**	**payante**	**et de réservation**
communautaire	**de logements**	**plateforme**	**de location**

INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

Activité 3 – Airbnb & Co : Avantages et inconvénients

Remplissez le tableau suivant qui résume les avantages et les inconvénients d'utiliser les plateformes de type Airbnb :

	Touristes	**Propriétaires**	**Ville/commune**
Avantages			
Inconvénients			

Étape - CONCEPTUALISATION

Comment ça marche ?
Repérez, observez et réfléchissez !

Activité 1 – Un problème local ou européen ? *Compréhension globale*

Lisez les questions, écoutez une 1re fois le reportage, puis répondez. Vous pouvez prendre des notes.

1. L'Union européenne va devoir s'interroger sur…
   - ☐ la régularisation des locations saisonnières.
   - ☐ la diversification des prestations hôtelières.
   - ☐ l'évolution trop rapide du marché immobilier.

2. Depuis quelques années, l'hébergement touristique au Portugal…
   - ☐ baisse.
   - ☐ augmente.
   - ☐ reste stable.

3. Selon le reportage, quels lieux touristiques sont touchés par ce phénomène ?
   - ☐ Plusieurs villes portugaises.
   - ☐ Quelques quartiers lisboètes.
   - ☐ Certaines capitales européennes.

4. Citez l'acteur principal à l'origine de ce phénomène au Portugal :

Activité 2 – Un problème local ou européen ? *Compréhension détaillée*

Écoutez une 2e fois le reportage, puis répondez aux questions suivantes. Continuez à prendre des notes.

1. Quel facteur déstabilise le secteur du tourisme ?
   - ☐ L'illégalité des logements.
   - ☐ L'indécence des locations.
   - ☐ La construction de résidences.

2. Par quel moyen Miguel Quelios pense-t-il résorber ce problème ?
   - ☐ En régularisant les logements pour les touristes.
   - ☐ En agrandissant le parc de logements touristiques.
   - ☐ En limitant le nombre de touristes dans la capitale.

3. Quelle mesure contre la spéculation immobilière a été prise en 2018 ?

4. Quelle décision le maire Miguel Quelios a-t-il prise ?

5. Cette action a été mise en place pour lutter contre les propriétaires qui …
   - ☐ contournent la loi.
   - ☐ louent à des clandestins.
   - ☐ paient leurs impôts en retard.

6. Vrai ou faux ?

	VRAI	FAUX
A. En cas d'injustice, c'est la police qui intervient en premier.		
B. Les investisseurs et les propriétaires utilisent quelquefois le chantage pour déloger les locataires.		
C. Les habitants de Lisbonne n'apprécient pas les touristes.		

7. Selon Fernanda, les quartiers touristiques de Lisbonne sont de plus en plus…
   - ☐ pollués.
   - ☐ superficiels.
   - ☐ authentiques.

8. En quelle année les loyers auparavant bloqués ont-ils été libéralisés ?
   - ☐ En 1950.
   - ☐ En 2002.
   - ☐ En 2012.

9. Quelle initiative prennent les locataires en réponse à l'augmentation des loyers ?
   - ☐ Ils négocient le prix du loyer.
   - ☐ Ils abandonnent leur appartement.
   - ☐ Ils travaillent plus pour payer le loyer.

Activité 3 – Quelques outils linguistiques *Repérage*

Repérez les mots liés à la description d'une problématique, de ses acteurs, du tourisme urbain, et d'une offre d'hébergement, en complétant le tableau ci-dessous. Puis classez ces outils par catégorie d'utilisation, en suivant l'exemple.

Problématique	*Acteurs*	*Tourisme urbain*	*Hébergement*
ex : un jugement attendu	ex : l'Union européenne	ex : une capitale (expliquer	ex: une plateforme de location

Activité 4 – Trouvez la définition *Repérage*

Activité d'appariement qui sert à mémoriser le nouveau lexique.

Reliez le mot ou l'expression à sa définition.

1. un promoteur : •

2. une délation : •

3. clandestin : •

4. une régularisation : •

5. « C'est du toc ! » : •

• **A.** dénonciation inspirée par des motifs méprisables.

• **B.** action de rendre conforme à la règle, à la norme, aux lois.

• **C.** ce qui est faux, superficiel, ce qui manque de fond.

• **D.** une personne qui projette la construction d'un immeuble à usage d'habitation, commercial ou industriel et qui en organise le financement en vue de la revente.

• **E.** qui se fait en secret, en cachette.

Activité 5 – L'expression de la conséquence et du but *Repérage+Boîte à outils*

Écoutez cet extrait et complétez les propos du Maire d'Alfama. Observez. Quels autres exemples d'expression de la conséquence et du but connaissez-vous ? Complétez la boîte à outils ci-dessous.

Nous sommes préoccupés par l'absence de contrôle sur la légalité des logements touristiques. …… j'ai lancé une ligne téléphonique …… la mairie de Lisbonne qui a le pouvoir fiscal en la matière. Les administrés peuvent y dénoncer des locations qui pourraient être illégales. Ensuite, nous pouvons alerter la mairie …… .

L'expression de la conséquence et du but

La conséquence

- ……
- **alors, donc**
- **par conséquent**
- **en conséquence**
- **ainsi**, **ex.** : *Le loyer est devenu trop cher,* ***ainsi*** *ont-ils décidé de partir ailleurs.* (inversion du verbe et du sujet = registre soutenu).

Le but

- …… (pour + infinitif)
- …… (pour que + subjonctif)
- **afin qu'**……*la mairie de Lisbonne*
- **en vue d'**…… les gens en difficulté
- **de peur que**

INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

Subjonctif présent : RAPPEL

La forme

- **RADICAL** issu de la …. personne du ……au présent de l'indicatif (ils **intervienn**-ent)
- **+ les TERMINAISONS :**
  Il faut que j'intervienn-…
  Il faut que tu intervienn-…
  Il faut qu'il intervienn-…
  Il faut que nous interven-…
  Il faut que vous interven-…
  Il faut qu'ils intervienn-…

L'emploi

- **potentialité, objectif recherché**, **conséquence visée** (mais sans que l'on puisse en vérifier la réalisation), ex. : *Le représentant de l'agence de voyage cherche un logement qui nous convienne à tous.*
- **après un verbe** exprimant (par exemple) : **un ordre, une crainte, un souhait ou divers** ……. et de façon systématique après des verbes ou des locutions verbales tels que : *aimer, approuver, attendre, avoir envie, craindre, défendre, demander, déplorer, désirer, douter, s'étonner, exiger, faire attention, falloir, importer, interdire, ordonner, permettre, préférer, prendre garde, refuser, regretter, souhaiter, tenir à, vouloir.*
  ex. : *Nous craignons que notre ville perde toute son authenticité.*

Étape – SYSTÉMATISATION

Entraînez-vous !

Activité 1 – Identifiez — *Connecteurs logiques*

Trouvez les paires. Qu'exprime-t-on à travers ces connecteurs logiques ?

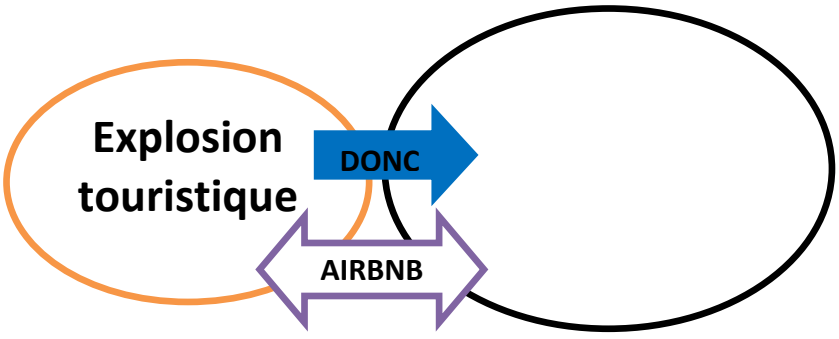
1. Le nombre d'appartements clandestins ne cesse d'augmenter,	**A.** ***c'est pourquoi*** j'ai lancé une ligne téléphonique pour aider la mairie.
2. La ville est très touristique,	**B.** ***En conséquence,*** elle a suspendu les autorisations de logements touristiques dans certains quartiers.
3. De nombreux logements touristiques ne sont pas déclarés,	**C.** ***alors*** une ligne téléphonique a été mise en place.
4. Nous n'avons pas de contrôle sur la légalité des logements touristiques,	**D.** nous devons ***donc*** prendre des mesures nécessaires.
5. La mairie veut freiner la spéculation immobilière.	**E.** ***par conséquent*** elle est devenue trop chère.
6. Nous vivons dans un État de droit,	**F.** ***ainsi*** devons-nous éliminer la vraie injustice qui se trouve du côté des investisseurs.

Activité 2 – Réutilisez — *Conséquence, but, subjonctif*

L'enseignant vous a distribué un lot de petites cartes : lisez la situation et jouez un dialogue en utilisant les mots proposés sur les petites cartes.

Activité 3 – Expliquez — *Boîte à outils*

Expliquez en utilisant une carte mentale le titre : « Quand Airbnb fait flamber les foyers ». Indiquez les acteurs en bleu, les mesures prises en vert, et les flèches de cause à conséquence.



INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

Étape – RÉINVESTISSEMENT

C'est à vous !

Vous participez à la réunion d'un Conseil régional du tourisme qui se penche sur la question « Peut-on laisser la liberté absolue à la prestation de service ou faut-il restreindre les activités des prestataires ? ». De nombreux partenaires (représentants de la Fédération hôtelière, représentants de la Fédération des promoteurs immobiliers, des agents d'offices de tourisme, citoyens, etc.) sont invités à ce Conseil. Le but du Conseil est d'aboutir à un accord commun sur la rédaction d'une Charte d'engagement qui fasse consensus.

En petits groupes de 2-3, choisissez quel acteur vous souhaitez représenter. Préparez un argumentaire pour défendre les intérêts de votre groupe. Proposez ensuite 3 points que vous souhaitez introduire dans la future charte d'engagement.

Présentez-les ensuite au reste du groupe. Pour vous exprimer le plus précisément possible, utilisez les expressions de la conséquence et du subjonctif présent vues lors de la séance. Voici encore quelques expressions pour vous aider à prendre la parole et à négocier.

Prendre la parole – Boîte à outils

Donner son avis et échanger les idées

- Je me permets d'intervenir/Si je peux /puis me permettre d'intervenir
- Permettez-moi de rappeler que …
- Je constate souvent que …
- Nous avons observé quelques fois que …
- Je vous rejoins sur la question de …
- J'aimerais rebondir sur …

Garder la parole

- Mais attendez, laissez-moi terminer. Je voulais dire que …
- Je voudrais continuer jusqu'au bout, …
- … si vous voulez bien./… si vous le permettez.
- Je disais donc que …

Connaître l'avis de l'autre

- (Et) comment voyez-vous les choses ?
- Quel est votre avis (à ce sujet) ?

Demander des renseignements complémentaires

- Je ne sais pas si je vous ai bien compris, mais …
- Qu'est-ce que vous voulez dire par là ?
- Pourriez-vous préciser votre pensée ?

Exprimer son accord

- Je suis tout à fait d'accord avec vous
- Je partage votre avis
- Je suis entièrement de votre avis
- Il est évident que …
- Évidemment !

Proposer des alternatives

- D'une part – d'autre part/d'un côté – de l'autre
- Ne serait-ce pas plutôt …
- Par contre, cependant

Faire des objections

- Je ne sais pas si vous avez raison
- Là, vous avez tort/là, il y a erreur

Revenir sur une idée ou à la discussion

- Je voudrais vous faire remarquer que

Il ne faut pas oublier que

- Vous ne me ferez pas croire que
- C'est tiré par les cheveux
- J'admets que …, mais … / certes…, mais…

Recommandations pour un récit oral attractif et vivant

- Varier les temps, penser au présent de narration.
- Introduire des exemples concrets pour illustrer son propos.
- Éviter de lire ses notes.
- Adapter le ton et le jargon face à son public.
- Favoriser l'échange avec le public grâce aux questions/réponses

GROUPE n°1	Les habitants de Lisbonne (ou de grandes villes très touristiques)
Projet	Promouvoir le tourisme authentique
Points à intégrer dans la charte	1. Protéger l'authenticité de la ville 2. 3.

On a besoin des touristes et on aime les recevoir comme il faut. Mais quand ils viennent ici, qu'est-ce qu'ils trouvent ? Il n'y a plus rien d'authentique, c'est que du toc…

GROUPE n°2	La mairie de Lisbonne
Projet	Stopper l'exode des Lisbonnais
Points à intégrer dans la charte	1. Rendre les loyers plus accessibles 2. 3.

Les loyers bloqués depuis les années cinquante ont été libéralisés par une loi, en 2012. Confrontés à des sommes qu'ils ne peuvent pas honorer, les habitants quittent les appartements volontairement ou poussés par des propriétaires pressés de récupérer leurs biens pour les vendre aux promoteurs.

GROUPE n°3	Agents d'offices de tourisme
Projet	Augmenter l'attractivité, l'authenticité des villes et des endroits à visiter
Points à intégrer dans la charte	1. Renseigner sur et guider vers les endroits authentiques à visiter représentant le patrimoine 2. 3.

PROMOUVOIR,

GUIDER ET RENSEIGNER

GROUPE n°4	Airbnb
Projet	Promouvoir l'économie sociale, l'économie circulaire
Points à intégrer dans la charte	1. Prouver que nous ne sommes pas la cause de l'économie des plus riches 2. 3.

« J'ai un bien, donc je le partage ! C'est ça l'esprit solidaire ! »

GROUPE n°5	Fédération hotelière
Projet	Maintenir la qualité des services hôteliers
Points à intégrer dans la charte	1. Faire concurrence à des plateformes du genre Airbnb tout en gardant la qualité de nos services 2. 3.

« Nous souhaitons faire perdurer un accueil de qualité, valoriser et défendre l'ensemble des acteurs du tourisme. »

GROUPE n°6	Fédération des promoteurs immobiliers
Projet	Rendre disponible un maximum de nouveaux logements possibles conformes au plan local d'urbanisme et d'habitat
Points à intégrer dans la charte	1. Promouvoir nos valeurs : responsabilité, qualité et transparence 2. 3.

« Avoir un chez soi, il n'y a rien de mieux ! C'est nous qui orchestrons toutes les étapes de l'achat de votre nouvel habitat. »

TÂCHE FINALE — *Conception d'une charte d'engagement et de qualité*

Situation :

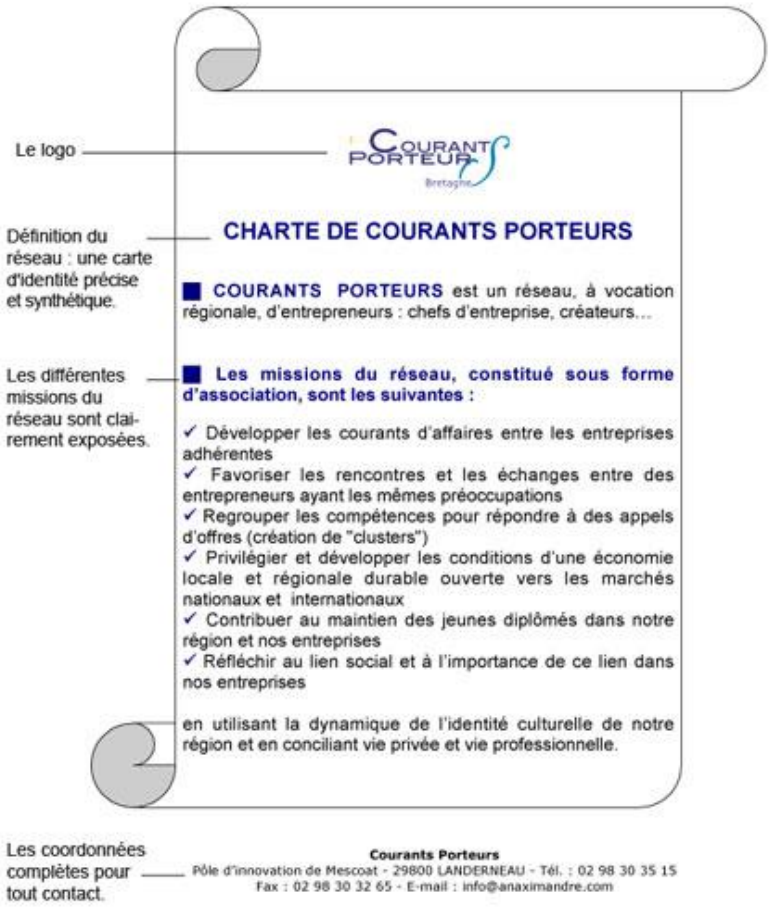
Les participants du Conseil du tourisme se sont mis d'accord sur la rédaction d'une charte d'engagement de qualité qui tiendra compte des projets et des objectifs de chacun par rapport au thème principal du Conseil.

Tâche :

Préparez et rédigez une Charte d'engagement qui résumera <u>en 12 points</u> les projets et les intérêts de tous les participants :

- **en lisant d'abord la définition et en observant l'exemple de la charte ci-dessous ;**
- **en rédigeant un texte de 150 mots environ.**

Une **Charte d'engagement** est un document de référence, associatif, communautaire vivant, fondateur et utile en permanence à la bonne marche de votre réseau. [...] Elle sert à rappeler par exemple aux membres du réseau qui se plaignent d'un faible apport de « business » pour leur activité que ce n'est pas l'objectif assigné de votre réseau s'il se limite à mutualiser des savoir-faire.

4 **conseils pratiques pour rédiger votre charte :**

- ✓ Faites court, allez à l'essentiel.
- ✓ Optez pour une présentation simple, claire, aérée. Evitez les phrases à rallonge.
- ✓ Utilisez un vocabulaire simple, mais efficace.
- ✓ Soyez concrets et pratiques.