

Formes linguistiques récurrentes en français langue professionnelle

Mihaela POPESCU

Universitatea Politehnica Timișoara

mihuela.popescu@upt.ro

<https://orcid.org/0009-0001-3609-2328>

Mirela-Cristina POP

Universitatea Politehnica Timișoara

mirela.pop@upt.ro

<https://orcid.org/0000-0003-4209-9662>

Resumen

A través de la observación directa de interacciones en un entorno profesional francófono, el artículo presenta las formas lingüísticas recurrentes utilizadas en la comunicación profesional oral y escrita en francés, así como un repositorio de competencias lingüísticas comunicativas, esenciales para estructurar la enseñanza/aprendizaje del francés como lengua profesional en un entorno académico. El fenómeno de la integración del francés en el mundo laboral se ve favorecido por la evolución de las tecnologías y la terciarización de las profesiones. Este artículo se centra en las competencias lingüísticas requeridas en francés para una comunicación eficaz en entornos profesionales.

Palabras clave: competencias lingüísticas, comunicación oral y escrita, marco de competencias.

Résumé

À travers l'observation directe des interactions en milieu francophone professionnel, l'article présente les formes linguistiques récurrentes utilisées dans la communication professionnelle orale et écrite en français ainsi qu'un référentiel de compétences communicatives langagières, essentiel pour structurer l'enseignement / apprentissage du français langue professionnelle en milieu académique. Le phénomène de l'intégration du français dans le monde du travail est favorisé par l'évolution des technologies et la tertiarisation des métiers. L'article met l'accent sur les compétences langagières requises en français pour une communication efficace dans les environnements professionnels.

Mots clé : compétences langagières, communication orale et écrite, référentiel de compétences.

Abstract

Through the direct observation of interactions in a professional French-speaking environment, the article presents the recurrent linguistic forms used in oral and written professional communication in French, as well as a repository of communicative language skills, essential for structuring the teaching/learning of French as a professional language in an academic environment. The phenomenon of the integration of French into the world of work is favoured by the evolution of technologies and the tertiarisation of professions. This article

* Artículo recibido el 19/02/2025, aceptado el 15/10/2025.

focuses on the language skills required in French for effective communication in professional environments.

Keywords: language skills, oral and written communication, skills framework.

1. Introduction

Dans un monde de plus en plus globalisé, la maîtrise du français professionnel devient un atout essentiel dans de nombreux secteurs, notamment dans les entreprises francophones. L'importance de l'acquisition du français dans un environnement professionnel s'est accrue, notamment dans les régions où des entreprises francophones ont implanté leurs activités. Ce phénomène a été accentué par l'évolution des technologies et la tertiarisation des métiers, où la communication linguistique joue un rôle central.

Notre article se propose de réaliser un inventaire des formes linguistiques récurrentes présentes en français langue professionnelle, à travers l'observation directe des échanges professionnels occasionnés par l'usage du français dans le milieu économique francophone de la Région Ouest de Roumanie.

Cette région est considérée comme un milieu d'affaires attractif, grâce à sa position géographique longeant la frontière ouest du pays. Selon le site de l'Ambassade de France en Roumanie, la France est le 3^e plus important investisseur étranger en Roumanie, avec plus de 3 600 entreprises à capitaux majoritaires français dans divers secteurs économiques, tels que l'industrie, la distribution, l'automobile, le secteur bancaire et de l'assurance ou encore dans les télécommunications.

À travers l'observation directe des interactions dans des entreprises francophones de la Région Ouest de Roumanie, nous avons pu mettre en lumière les compétences langagières spécifiques nécessaires à la communication orale et écrite en français dans des contextes professionnels. Le résultat de cette recherche est un inventaire des formes linguistiques récurrentes en français langue professionnelle, ainsi que la proposition d'un référentiel de compétences langagières qui sert à mieux structurer l'enseignement / apprentissage du français dans des contextes professionnels.

L'article est structuré en quatre sections. La première section explore les acceptations du concept de *français langue professionnelle* en relation avec des concepts similaires, suivant la littérature. La deuxième section présente la méthode de recherche utilisée pour mettre en évidence les particularités du français langue professionnelle dans la communication orale et écrite. Dans la troisième section nous répertorions les formes linguistiques récurrentes utilisées dans la communication orale et écrite en français langue professionnelle. Dans la dernière section nous proposons un référentiel de compétences langagières pour l'acquisition du français langue professionnelle. L'inventaire des formes linguistiques récurrentes présentes dans la communication professionnelle orale et écrite en français et le référentiel de compétences langagières peuvent faciliter la conception de matériaux pédagogiques en milieu académique et accroître l'insertion

professionnelle des diplômés dans le milieu économique francophone.

1. Le concept de *français langue professionnelle*

Le concept de *français langue professionnelle* peut être examiné en relation avec des notions qui présentent un certain degré de similarité : *français de la communication professionnelle*, *français à visée professionnelle*, *français à des fins professionnelles*, *français professionnel* (Popescu, 2022 ; Pop & Popescu 2020).

Le concept de *français de la communication professionnelle* renvoie à une méthode d'apprentissage du français en contexte professionnel parue avec la publication des manuels *Français.com*, par J.-L. Penformis (2002), et *Le français de la communication professionnelle*, par M. Danilo et J.-L. Penformis (1993). Les principes du français de la communication professionnelle sont résumés dans l'*Avant-propos* de ce manuel : renforcement des connaissances de français par des thèmes de la vie quotidienne des affaires ; la pratique du français en situation de communication professionnelle orale et écrite ; connaissance des réalités culturelles, sociales, administratives du monde francophone des affaires ; préparation pour les examens de français des affaires de la Chambre de Commerce et Industrie de Paris. Le français de la communication professionnelle a été certifié par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, qui a lancé dès 2002 le *Certificat de français professionnel* (CFP), destiné aux jeunes en voie de professionnalisation.

La notion de *français de la communication professionnelle* a été remplacée par celle de *français à visée professionnelle* qui « n'exclut pas (...) un ancrage dans les domaines de spécialité, mais ces domaines sont en général très éducorés » (Mourlon-Dallies, 2008 : 46). Par langue « à visée professionnelle » on entend usuellement « une langue apprise à des fins professionnelles, qu'il s'agisse de travailler en langue étrangère tout en restant dans son pays d'origine ou de se rendre à l'étranger, pour apprendre un métier ou pour l'exercer dans une langue non maternelle » (Mourlon-Dallies, 2008 : 90). Le concept a été lancé dans les années 2000 avec la parution du CD-Rom *Travailler.com*, produit par le Ministère des Affaires Étrangères de France en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris. Le CD-Rom couvre plusieurs domaines de spécialité : le français des affaires, le français du tourisme, le français juridique, le français technique et scientifique et le français médical. La notion de *français à visée professionnelle* renvoie à des compétences transversales exigées par différents secteurs professionnels :

[...] ne s'adresse pas à un domaine particulier ou une profession spécifique mais aborde les compétences transversales requises par différents secteurs professionnels telles que rédiger un compte-rendu de réunion, passer un coup de téléphone professionnel, voire même faire une demande d'emploi (Blin & Péchenart, 2007 : 111).

Si la notion de *français de la communication professionnelle* n'est plus utilisée actuellement, les notions de *français à visée professionnelle* et de *français à des fins professionnelles* coexistent avec celles de *français professionnel* et de *français langue professionnelle*.

La notion de *français professionnel* a été popularisée par les maisons d'édition, notamment avec la méthode *Objectif express : Le monde professionnel en français 1 et 2* (Dubois & Tazin, 2013a, 2013b, 2013c et Dubois, Kaddani & Mazarguil-Kizirian, 2022a, 2022b), destinée à un public cherchant à intégrer une entreprise francophone. Cette méthode facilite l'acquisition de compétences linguistiques et professionnelles nécessaires dans le cadre du travail. Elle prépare également les apprenants au *Diplôme de Français Professionnel* de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris.

Une autre méthode, *Edito Pro : Français professionnel. B1* (Holle, Diogo, Maussire, Grimaud & Laurent, 2020), a été développée pour répondre aux besoins actuels des entreprises et des situations de communication du XXI^e siècle. Elle cible des apprenants ayant déjà un niveau A2 de français et les prépare à travailler dans un environnement francophone. La méthode est aussi conçue pour les préparer à l'examen du *Diplôme de Français des Affaires* (DFP) B1, délivré par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris.

Hervé Adami (2007 : 49) considère que le *français professionnel* permet « le retour de la figure sociale du travailleur au centre de la pratique didactique et pédagogique » mais aussi des questions d'insertion et d'intégration. Alexandre Holle (2018 : 16), un autre théoricien de ce concept, pose que le *français professionnel* répond « aux besoins, pas nécessairement exprimés de manière explicite, d'un public qui aura besoin d'apprendre le français pour faciliter son entrée dans l'emploi ou accéder à des postes à plus grande responsabilité ». Pour Alexandra Crendal (2024 : 42-43), le *français professionnel* est ancré dans les réalités économiques et sociales contemporaines, dont le but est l'acquisition des compétences linguistiques qui permettent l'interaction efficace dans des situations professionnelles authentiques. Le *français professionnel* est également un vecteur d'employabilité qui s'adresse autant aux étudiants en formation qu'aux professionnels actifs sur le marché du travail. Cette approche se construit sur une pédagogie active et contextualisée reposant sur des tâches concrètes en lien avec les métiers ciblés. Une caractéristique importante du *français professionnel* est le fait qu'il est actuellement enseigné dès les niveaux A1-A2 (CECRL) sous forme de modules intégrés aux cursus, construits en fonction des objectifs professionnels, du contexte économique local et du profil des apprenants.

Le *français professionnel* représente actuellement, selon Jacques Uberti (2025, 38-39), un moyen de se différencier sur le marché du travail, répondant à des besoins de plus en plus ciblés de la part des apprenants et des entreprises. Le *français professionnel* se distingue par son ancrage dans des finalités concrètes d'insertion et d'employabilité. Il ne s'agit pas simplement d'acquérir une compétence linguistique générale,

mais bien de développer une capacité à communiquer de manière efficace dans des contextes professionnels spécifiques.

Afin d'éclairer la notion de *français professionnel*, nous avons entrepris une étude sur plus de 100 sites des Chambres de commerce de France, ce qui nous a permis de relever les particularités de cette notion (Popescu, 2022) : le public est constitué par des professionnels qui travaillent dans des entreprises sur le territoire français, dont la langue maternelle n'est pas le français ; les objectifs de formation sont des objectifs professionnels visant la maîtrise de la communication en français en situation de la vie courante et professionnelle ; les domaines d'application du *français professionnel* sont le français des affaires, l'hôtellerie / restauration et la santé.

Le concept de *français langue professionnelle* (FLP) a été théorisé pour la première fois par Florence Mourlon-Dallies en 2008 dans un ouvrage intitulé *Enseigner le français à des fins professionnelles*. Le FLP se définit par rapport « aux récurrences des formes linguistiques observées en situation professionnelle avec des modèles d'activité au travail (transversaux) et des modèles de pratiques professionnelles (situées) » (Mourlon-Dallies, 2008 : 82).

Par récurrence, nous entendons, d'une part, la répétition des modèles en vue de l'apprentissage (Cuq, 2003 : 96), et d'autre part, la fréquence d'une forme, c'est-à-dire la répétition d'un élément linguistique dans un texte, indépendamment de sa position (Magri-Mourgues & Rabatel, 2014 : 7). Cette notion, que Sylvain Loiseau (2015 : 5) désigne sous le terme de « fréquence textuelle », a fait l'objet de nombreuses études, notamment en raison du développement de grands corpus, permettant l'application de méthodes quantitatives, et de modèles basés sur l'usage, où la répétition joue un rôle central dans l'émergence et la systématisation des phénomènes linguistiques à tous les niveaux de description.

L'analyse des interactions en milieu professionnel ne suffit pas à elle seule pour concevoir une formation en FLP, car elle ne prend en compte que les échanges verbaux explicites, en excluant ce qui n'est pas dit. Si l'on se limite aux seules interactions sur le lieu de travail, les formations risquent d'être restreintes. Or, pour une approche pertinente du FLP, il est nécessaire de modéliser l'activité professionnelle dans sa globalité.

Mourlon-Dallies (2008 : 84-187) identifie trois espaces discursifs qui caractérisent l'activité de travail : la « zone privative », où l'individu travaille seul, sans interaction immédiate avec ses collègues, mais peut consulter et répondre aux messages ; la « zone collaborative », qui comprend les échanges professionnels avec les collègues, les fournisseurs ou les sous-traitants ; la « zone client », où les interactions professionnelles sont médiées par des outils tels que le téléphone ou l'ordinateur. Ces zones sont considérées comme des espaces symboliques pouvant se chevaucher. Cependant, si l'on adopte ce modèle d'activité professionnelle, toutes les tâches et tous les discours professionnels peuvent être répartis en fonction du poste occupé et du réseau d'interrelations impliqué dans l'activité de travail. L'ancre du FLP dans les activités de travail

la positionne dans le domaine de l'ingénierie de formation plutôt que dans celui de la didactique du français langue étrangère.

Dans le dernier numéro de la publication *Points communs. Recherche en didactique des langues sur objectif(s) spécifiques* n° 48 / 2020 dédiée à l'évaluation en *français professionnel*, les coordinateurs considèrent que le FLP a le même objectif que le Français sur objectif spécifique (FOS).

L'objectif de la FLP est de développer les compétences linguistiques nécessaires à la réalisation des tâches professionnelles et, en fin de compte, de favoriser la réussite de l'individu dans un nouvel environnement :

[...] développer les compétences de communication en langue française nécessaires et le plus souvent spécifiques à l'exercice d'un métier (comme la profession d'infirmier), à la réalisation d'un projet professionnel (par exemple, la participation à un salon commercial) ou à l'insertion dans une communauté particulière (comme l'université) (Beillet, Eggensperger & Tran, 2020 : 5).

Nous assistons à une évolution des concepts visant l'acquisition du français dans des contextes professionnels. Si le *français de la communication professionnelle* a pour objectif l'acquisition de compétences communicatives, orales et écrites, dans le domaine des affaires, le *français à visée professionnelle* est centré sur l'acquisition de la langue à des fins professionnelles, sans exclure la relation avec les domaines de spécialité. La désignation de *français à visée professionnelle* a glissé vers celle de *français langue professionnelle*, qui s'adresse à un public jeune en voie de professionnalisation ou à des professionnels qui cherchent à intégrer une entreprise francophone. Parallèlement, un autre concept est utilisé par les maisons d'édition, le *français professionnel*, qui s'adresse à un public de professionnels qui cherchent un travail dans une entreprise francophone ou une promotion.

Pour la présente recherche, nous utilisons le concept de *français langue professionnelle* et l'acception proposée par F. Mourlon-Dallies relative aux « récurrences des formes linguistiques observées en situation professionnelle ».

2. Méthode de recherche

Nous avons eu recours à la méthode de l'observation directe des échanges professionnels déroulés dans des entreprises francophones de la Région Ouest de Roumanie. L'observation directe est une démarche empirique qui repose sur le travail du chercheur, qui porte une attention particulière aux faits, aux objets, aux pratiques dans le but d'en tirer des constats permettant de mieux les comprendre (Arborio & Fournier, 2015). Le chercheur participe au quotidien du groupe étudié : il assiste aux interactions et observe les comportements et enregistre les échanges verbaux et prend en compte les objets produits ou mobilisés par les individus (Peretz, 2004 : 14). Cette démarche repose sur quatre actions importantes : 1. la présence physique au lieu observé et l'intégration parmi les acteurs sociaux observés ; 2. l'observation du déroulement habituel

des activités ; 3. l'enregistrement systématique des faits observés (notes, enregistrements) ; 4. l'interprétation et la restitution des données dans un compte rendu. L'objectif final est de produire un texte scientifique, issu des notes de terrain, qui vise à assurer l'accès à un environnement social souvent inconnu par les lecteurs. Par rapport aux méthodes quantitatives dont le résultat est souvent constitué par des données chiffrées, le compte rendu de l'observation directe repose sur les notes prises sur le terrain et leur analyse approfondie. Pour garantir sa fiabilité, ce compte rendu doit exposer la méthode utilisée, ainsi que structurer rigoureusement les données recueillies en articulant analyse et description et respecter les exigences éthiques liées à l'observation, notamment en témoignant du respect dû aux personnes observées.

Lors de notre démarche, nous avons tenu compte des quatre étapes de la méthode de l'observation directe mentionnées ci-dessus : 1. la présence physique dans des entreprises francophones ; 2. l'observation du milieu professionnel et des échanges professionnels ; 3. l'enregistrement des faits observés par la prise de notes ; 4. la collecte et l'interprétation des données.

Nous avons choisi les entreprises francophones basées à Timișoara (Roumanie) qui utilisent couramment le français comme langue de travail, dans la mesure où d'autres entreprises privilégient l'usage de l'anglais comme langue principale de communication professionnelle (Arborio & Fournier, 2015). Les entreprises dans lesquelles nous avons entrepris notre recherche sont de dimension moyenne (entre 100 et 200 employés) et leur objet d'activité est d'offrir des solutions techniques pour des clients dans des domaines divers : informatique, banques et assurance, tourisme, hôtellerie, etc. Les employés qui travaillent dans ces entreprises exercent le métier de technicien relation clientèle ou technicien service desk.

Avant le début effectif de l'observation directe de l'environnement de travail, nous avons engagé un examen du terrain et des acteurs (le lieu de travail et les employés). Nous avons observé l'environnement professionnel, l'exercice du métier de technicien qui assure le support technique pour la clientèle francophone. Nous avons écouté des échanges professionnels et nous avons examiné la correspondance écrite entre les employés et les clients.

Nous avons observé que les bureaux de travail se trouvaient dans de grands espaces ouverts situés dans les centres d'affaires de Timișoara, le chef-lieu de la Région Ouest de Roumanie. Les employés partagent un long bureau séparé par des cloisons et sont groupés par projets ou par domaines d'activité. La communication se réalise à l'oral, par téléphone (les employés sont équipés d'un casque et sont assis devant un écran), et à l'écrit, par courriel (échange d'e-mails). Les employés ne sont pas regroupés par leurs langues de communication et il se peut qu'un employé qui communique en français ait à ses côtés des collègues qui parlent dans d'autres langues.

Nous avons eu accès aux échanges professionnels en écoutant les discussions des employés avec la clientèle. Nous n'avons pas eu le droit d'enregistrer les

conversations, celles-ci étant soumises au secret professionnel. En échange, nous avons eu la possibilité d'observer les employés en situation de travail et d'écouter leurs interactions avec la clientèle. Nous avons noté les réponses utilisées dans la communication professionnelle et nous avons constitué un corpus de formes linguistiques les plus employées (que nous appelons *formes linguistiques récurrentes*, vu leur usage fréquent) dans l'exercice du métier de technicien. Les formes linguistiques récurrentes correspondent à des actes de parole qui interviennent lors de la communication orale et écrite en français dans des contextes professionnels. La récurrence des formes linguistiques à l'oral et à l'écrit nous a permis de modéliser les actes de parole et les interactions professionnelles en situation de communication réelle sur les lieux de travail. Les actes de parole ont été identifiés en fonction du but communicatif (ou intention communicative) des participants aux interactions.

L'observation directe du lieu de travail et des employés dans l'exercice de leurs fonctions, ainsi que l'écoute des interactions avec les clients, nous ont permis de constater que le déroulement de la communication professionnelle comportait les étapes suivantes :

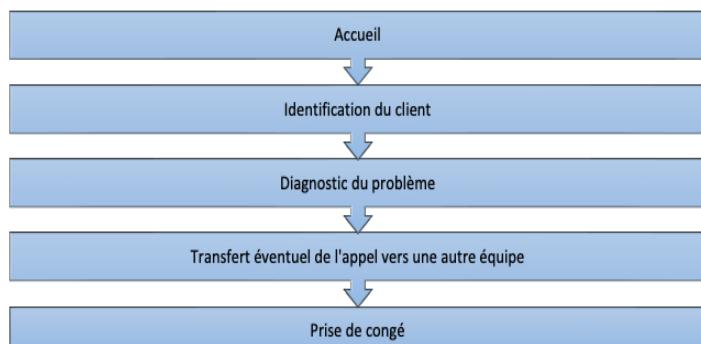


Figure 1. Modélisation des interactions en français langue professionnelle

La méthode de l'observation directe nous amène à la conclusion que les employés mobilisent des compétences langagières qui relèvent du « savoir-faire » et « savoir-agir » pour l'accomplissement des tâches professionnelles. Ce phénomène est explicable, considère Mourlon-Dallier (2008 : 14), par les « évolutions technologiques et la tertiarisation de l'activité de travail » qui ont fait que « certains métiers ne consistent par exemple plus qu'à parler (comme dans les centres d'appels téléphoniques) et/ou à lire, écrire, échanger via Internet. Ainsi, la notion d'augmentation de la “part langagière du travail” manifeste très justement que le “faire” devient de plus en plus à du “dire” ».

3. Formes linguistiques récurrentes dans la communication en français langue professionnelle

3.1. Formes linguistiques récurrentes dans la communication orale en français langue professionnelle

Pour chaque étape des échanges professionnels nous avons identifié des formes linguistiques récurrentes qui intervenaient dans presque tous les appels. Pendant les

séances d'écoute des entretiens entre les techniciens et les clients, nous avons noté les formes linguistiques qui étaient employées fréquemment dans la pratique professionnelle et nous avons dressé un inventaire des formes linguistiques que nous avons regroupées dans le tableau ci-dessous.

ACTES DE PAROLE	FORMES LINGUISTIQUES RÉCURRENTES
Accueillir Identifier le client (Indispensable pour un traitement adéquat)	<i>(Nom de l'agent), Bonjour !</i> <i>En quoi puis-je vous aider ? / vous être utile? Comment puis-je vous être utile ? / Comment puis-je vous aider concrètement ?</i> <i>Vous êtes Madame / Monsieur X (épeler, si besoin)</i> <i>Où êtes-vous en ce moment ?</i> <i>Quel est votre identifiant (code d'hôtel / profil informatique / code utilisateur / numéro du magasin / compte utilisateur), s'il vous plaît? / Avez-vous déjà ouvert un ticket pour ce problème ?</i>
Identifier le problème (Le diagnostic se fait en notant le maximum d'informations)	<i>Qu'est-ce qui se passe quand vous essayez de ... ?</i> <i>Depuis quand vous avez ce souci ?</i> <i>Quand c'est la dernière fois que cela fonctionnait ?</i> <i>Combien de collègues sont impactés ?</i> <i>Le souci est-il constant ou intermittent ?</i> <i>Qui a accès à... ?</i> <i>Est-ce que quelque chose a changé dans votre environnement de travail récemment ? (mise à jour, nouveau matériel ...)</i>
Le client exprime son souci. (L'agent fait preuve d'empathie, d'amabilité, ayant une voix claire)	<i>D'accord, je comprends ... / Nous allons faire ça ensemble ... / Je vous explique ... / Oui, c'est ça. / Tout à fait ! Bien sûr, je suis enchanté(e) de vous assister.</i> <i>Merci pour ces précisions, c'est très utile / C'est bien noté, je m'en occupe immédiatement. / Je vais m'assurer personnellement que votre sollicitation sera traitée dans les meilleurs délais.</i>
Reformuler (L'agent reprend l'information de l'utilisateur pour la bonne compréhension de la sollicitation)	<i>Vous me dites que ... C'est bien cela ? / Donc, vous me dites que ... C'est bien ça ? / Donc, vous ne parvenez pas à ..., c'est bien ça ? / En résumé... / Juste pour m'assurer, vous avez bien effectué ... ? / Pour résumer... / Bref...</i>
Demander la permission, garder la confidentialité, offrez des explications pédagogiques, confirmer la déconnexion permission, confirmez la déconnexion	<i>Puis-je me connecter et vous montrer comment faire ?</i> <i>Merci de fermer les documents confidentiels et de sauvegarder le travail en cours.</i> <i>Je me déconnecte de votre poste.</i>
Rassurer (L'agent conduit la conversation en employant un vocabulaire rassurant)	<i>Comptez sur moi. / Je m'en occupe. / Rassurez-vous ...</i> <i>Nous allons trouver une solution dans les plus brefs délais...</i> <i>Nous allons regarder cela ensemble, je vais vous expliquer / montrer / guider / Je vous explique ... /</i> <i>Je vais vous accompagner étape par étape. / Je suis là pour vous guider, ne vous inquiétez pas. / Je vous explique comment faire. / Je vous montre tout de suite.</i>

Mettre en attente (L'agent reprend l'appel après 2-3 minutes et explique à l'utilisateur son statut)	<i>Veuillez patienter quelques instants afin que je vérifie l'information / afin que je cherche dans la base de données / afin que je fasse des vérifications. Merci pour votre patience, je suis toujours en train de / Monsieur / Madame X, merci d'avoir...</i>
Transférer l'appel (vers une autre équipe / un autre collègue)	<i>Permettez-moi de vous mettre en relation avec... / Merci de rester en ligne, je vais vous transférer vers mes collègues qui gèrent ça / Merci de rester en ligne, je vous mets en relation avec un collègue qui pourra finaliser la prise en charge.</i>
Prendre congé (L'agent prête attention à la qualité de la prise de congé avec fidélisation)	<i>Avez-vous d'autres demandes, Monsieur / Madame X ? / Est-ce que je pourrais vous aider autrement pour le moment, Monsieur / Madame X ? / Merci de votre appel, nous sommes ici pour vous. / Nous sommes là pour vous aider, Monsieur / Madame X. / Je vous remercie de votre appel, n'hésitez pas à nous recontacter à tout moment. / Je vous souhaite une bonne journée, Monsieur / Madame X.</i>

Tableau 1. Formes linguistiques récurrentes dans la communication orale en français langue professionnelle

L'observation directe des échanges professionnels nous permet de constater que les employés ont recours à ce que l'on appelle des « réponses-solutions » pour résoudre les problèmes rencontrés par les clients. Il s'agit de formules linguistiques qui apportent des réponses immédiates aux préoccupations des clients dans les secteurs concernés. Chaque problème semble avoir une solution préétablie. Il est possible que, dans certains cas, l'employé se trouve confronté à des questions qui dévient de la logique habituelle de la communication, ce qui peut l'amener à sortir de sa zone de confort linguistique. Toutefois, ces situations demeurent relativement rares. La communication orale en milieu professionnel suit systématiquement les mêmes étapes : l'employé commence par saluer et identifier le client, puis il détermine le problème avant de proposer une solution appropriée.

La communication entre le technicien et le client se réalise autour d'actes de parole ritualisés. Dans la classification des actes de parole, nous nous appuyons sur la typologie proposée par Austin (2024 [1962]) et Searle (2009 [1969]), qui permet d'analyser ces actes en fonction de leur intentionnalité dans le discours. Cette approche se révèle particulièrement pertinente pour l'analyse des discours professionnels, où les interactions entre techniciens et clients acquièrent des significations pragmatiques complexes. Dans le contexte de la communication professionnelle, et plus particulièrement dans le cadre du support technique, les actes de parole ne sont pas de simples énoncés linguistiques ; ils constituent de véritables instruments d'action et d'encadrement relationnel.

Nous avons identifié des *actes phatiques et expressifs* illustrés notamment par les formules d'ouverture (« Bonjour »), de transfert (« Merci de votre patience ») ou de clôture (« Bonne journée »), qui ont le rôle d'établir une confiance avec le client ; des *actes directifs* (« Pouvez-vous me donner votre identifiant ? », « Merci de sauvegarder votre travail ») qui sont utilisés par le technicien pour donner des instructions claires.

Ces actes sont souvent accompagnés de modalisateurs de politesse ; des *actes assertifs* qui consistent à informer ou vérifier une information : « Je suis en train de vérifier une information », « Vous êtes Madame X ? ». Ces actes sont utilisés fréquemment ce qui souligne l'aspect factuel et technique de l'échange entre le technicien et le client ; les *actes commissifs* ou promesses d'action (« Nous allons trouver une solution », « Je vais m'en occuper ») établissant une relation de confiance entre le technicien et client. Ces actes engagent le technicien et visent à rassurer le client.

Lorsque le problème semble difficile à identifier, l'employé utilise d'autres formes linguistiques pour obtenir des informations sur les causes du problème, telles que la reformulation (« Vous me dites que ... », « C'est bien cela ? ») ou la mise en attente (en sollicitant l'aide d'un collègue pour résoudre la situation). L'objectif est de transférer l'appel à un collègue lorsque l'employé ne peut pas résoudre le problème par lui-même, puis à prendre congé de manière appropriée.

Cette analyse relève une forte normalisation de la communication orale où à chaque étape du dialogue correspondent des actes de parole normalisés. Ces pratiques s'inscrivent dans une logique professionnelle visant à identifier et résoudre efficacement les problèmes soulevés par les clients. Les situations où l'employé doit sortir de la « zone de confort communicationnel » sont relativement rares. Les actes de parole ont un double rôle dans ce contexte communicationnel : résoudre un problème et maintenir une relation de confiance avec les clients.

3.2. Formes linguistiques récurrentes dans la communication écrite en français langue professionnelle

Dans les entreprises francophones où nous avons mené nos recherches, l'échange professionnel écrit se fait par courriel. Les employés chargés de cette tâche n'ont pas de responsabilités de communication orale (téléphonique). Tout comme pour les échanges téléphoniques, les réponses aux e-mails sont souvent préétablies afin de traiter les demandes des clients. En cas de problème spécifique, l'e-mail est transféré par le technicien à un collègue plus expérimenté ou à un supérieur. Il convient de noter que cette tâche est généralement confiée aux employés en début de carrière, ceux dont le niveau de français n'est pas encore suffisant pour travailler dans les centres d'appels. De plus, les échanges professionnels par e-mail représentent environ 25% de la communication professionnelle générale.

Nous avons eu l'opportunité de consulter des courriels et d'examiner certains aspects de la communication professionnelle écrite. Les entreprises nous ont fourni, dans le cadre de notre recherche, une centaine d'exemples d'e-mails, que nous avons utilisés pour cette analyse. Les courriels traitent de divers domaines tels que l'hôtellerie, les finances et banques, l'informatique, etc. Il est important de préciser que toutes les informations permettant d'identifier les clients ont été supprimées, ainsi que toute autre donnée soumise à la législation relative à la protection des données personnelles. Cette difficulté d'accès aux e-mails professionnels a été soulignée par F. Mourlon-

Dallies (2014) qui la considère comme un obstacle pour la formation des apprenants à la rédaction de documents professionnels.

Nous considérons que la communication professionnelle écrite dans les entreprises francophones où nous avons déroulé nos recherches vise généralement la demande / la requête de résoudre des problèmes, de répondre aux problèmes soulevés par les clients. En fonction de la réalisation de cette tâche, le client, en tant qu'émetteur du message, peut à son tour lancer une nouvelle demande ou peut exprimer sa satisfaction ou son mécontentement par rapport à l'accomplissement des tâches par le technicien. L'aspect interculturel est important dans les échanges professionnels écrits pour éviter les éventuels problèmes liés à l'accomplissement du travail.

Suite à l'analyse des courriels, nous avons obtenu les résultats suivants, que nous avons répertoriés dans le tableau ci-après :

ACTES DE PAROLE	FORMES LINGUISTIQUES RÉCURRENTES
Saluer	<i>Bonjour / Madame / Monsieur / Rebonjour</i>
Solliciter Exposer le problème	<i>Je me permets de vous contacter car j'ai besoin de quelques renseignements ... / J'ai besoin de ... / Pouvez-vous rajouter ... ? / Pourriez-vous supprimer... / Est-ce que vous pouvez me dire ou est-ce que je dois modifier... ? / Merci de faire le nécessaire ... / Avez-vous des nouvelles suite à ma demande ? / Nous n'avons toujours pas eu de retour... / Y a-t-il un numéro de téléphone pour vous joindre ... ? / La chambre ne ressort pas dans l'extranet ... / Il manque un type de chambre sur le service de réservation.</i>
S'excuser	<i>Veuillez accepter nos excuses pour... / Nous nous excusons pour tout désagrément causé ...</i>
Conseiller	<i>Vous pouvez demander de l'assistance sur.... / Vous trouverez ci-dessous l'explication... / Vous pouvez demander de l'assistance à l'adresse suivante ... / Pour toute autre information complémentaire n'hésitez pas à nous contacter !</i>
Remercier	<i>Merci pour votre aide ! / Merci / En vous remerciant / Merci pour la rapidité de votre retour / Merci pour votre retour / Je vous remercie par avance pour le temps que vous accorderez à ma demande.</i>
Conclure	<i>Dans l'attente de votre réponse ... / Nous vous tiendrons informé(e) dès que nous recevons une réponse. / Nous reviendrons vers vous dès que possible. / Pour toute autre information complémentaire, n'hésitez pas à nous contacter. / Bien cordialement / Cordialement</i>

Tableau 2. Formes linguistiques récurrentes dans la communication écrite en français langue professionnelle

La correspondance professionnelle s'inscrit dans un échange épistolaire, qui implique « l'existence d'un émetteur et d'un destinataire » et l'établissement d'une relation entre ces deux co-énonciateurs. La nature de cette relation dépend de l'objectif de la lettre (Whittaker, 2001 : 95). Cet échange prend une forme classique, suivant un « plan ritualisé » : « il commence par l'ouverture (incluant le temps, le lieu et les termes d'adresse), se poursuit avec le corps de la lettre, puis se termine par la péroration et la clôture » (Avram, 2012 : 129).

Les actes de parole de la *solicitation ou de l'exposition d'un problème* (« Je me permets de vous contacter car... », « Pourriez-vous... », « Merci de faire le nécessaire... », « Avez-vous des nouvelles... ? », etc.) ont le rôle d'introduire une demande et exposer un dysfonctionnement. Ces formules préparent la requête et atténuent l'imposition. L'utilisation de l'interrogatif (« Est-ce que vous pouvez ... ?) et de l'impératif poli (« Merci de ... ») traduit un équilibre entre assertivité et politesse. Les actes visant les excuses (« Veuillez accepter nos excuses pour... », « Nous nous excusons pour tout désagrément... ») sont mobilisés lorsqu'une attente n'a pas été satisfaite. L'utilisation de la forme impersonnelle « Veuillez accepter nos excuses ») permet de maintenir une posture professionnelle, tout en assumant la responsabilité . Il s'agit d'un acte expressif, visant à rétablir l'équilibre relationnel après un incident. Le *conseil* est un acte de parole qui assure à la fois l'information et l'orientation. Il vise à accompagner le client dans sa démarche de résolution du problème. Le modal « pouvez », ainsi que la formule « n'hésitez pas ... » sont très utilisés dans les échanges professionnels ; leur rôle est d'encourager sans contraindre, en conservant une image d'accessibilité et de bienveillance. Les actes de *remerciement* (« Merci pour votre aide », « Je vous remercie par avance ... », « En vous remerciant ... ») visent à renforcer la coopération et à valoriser l'interlocuteur. Ils sont généralement suivis par des actes de *conclusion* (« Dans l'attente de votre réponse », « Bien cordialement », « Nous reviendrons vers vous ... ») qui clôturent le message et préparent la suite. Ces actes contribuent à renforcer et maintenir un lien professionnel, en s'inscrivant dans les règles de la politesse professionnelle.

Dans le cadre de la correspondance professionnelle, il est essentiel de prendre en compte l'aspect interculturel de la communication écrite. Comme le souligne O. Challe (2002 : 122), dans le contexte du français de spécialité, il convient d'intégrer une « dimension culturelle du domaine concerné », structurée en deux composantes : la « composante sociolinguistique » (comment s'adresser aux différents interlocuteurs, comme le patron, les collègues, ou les clients ? Comment maîtriser les formules de politesse en français ?) et la « composante stratégique » (Comment demander, refuser ou ordonner de manière ferme mais polie ? Comment informer des risques ou événements malheureux ?).

Magdalena Sowa (2009 : 107) soutient que la dimension culturelle est « plus manifeste dans la communication formelle et professionnelle que dans la communication ordinaire, car elle influence directement l'efficacité des échanges : tout ce qui nuit à la communication nuit aux affaires ». Elle ajoute, en citant Hall et Reed Hall (1994 : 24), qu'en matière de communication interculturelle, « l'essentiel n'est pas de communiquer un message donné, mais d'obtenir de l'interlocuteur la réponse espérée ».

En résumé, nous considérons que la communication professionnelle écrite dans les entreprises francophones de la Région Ouest de Roumanie vise principalement à résoudre des problèmes soulevés par les clients. Elle suit la même logique de normalisation que celle observée dans la communication orale (téléphonique). En fonction de

l'accomplissement de cette tâche, le client, en tant qu'émetteur de messages, peut formuler une nouvelle demande ou exprimer sa satisfaction ou insatisfaction concernant la résolution du problème. L'aspect interculturel joue un rôle crucial dans ces échanges pour éviter toute ambiguïté ou malentendu qui pourrait nuire à l'accomplissement efficace du travail.

4. Proposition d'un référentiel de compétences langagières pour l'acquisition du français langue professionnelle

Les informations obtenues suite aux analyses décrites permettent de construire un référentiel de compétences langagières servant à l'acquisition du français langue professionnelle. Un référentiel est un « inventaire de formes dont la maîtrise sert à caractériser un niveau de compétence visé ou acquis » (Beacco, *apud* Mangiante, 2008 : 87). Celui-ci se présente comme « un inventaire de compétences nécessaires à des activités et l'inventaire finalisé de ces activités elles-mêmes » (Cuq, 2003 : 212).

Un référentiel de compétences peut servir pour la réalisation des formations en FLP et FOS. Jean-Marc Mangiante (2008 : 87) considère qu'il n'existe pas une « véritable adaptation » du *Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)* au monde professionnel parce que celui-ci porte surtout sur l'utilisation générale du français. Dans l'environnement professionnel, « la notion de compétence porte tout naturellement d'abord sur les besoins d'élaboration et de formation ». La méthode est ancrée scientifiquement entre la méthode du FOS et celle du FLP dans la mesure où l'on prend en compte le métier et les compétences linguistiques qui y sont associés. Les étapes proposées sont les suivantes : « observation du contexte professionnel : sélection des personnes concernées, repérage des tâches requérant la pratique de la langue, position des personnels au sein de la structure... ; analyse des besoins : premières hypothèses, enregistrements d'entretiens oraux, recueil des documents écrits ; analyse et traitement des données ; identification du contenu linguistique et mise en relation avec les objectifs communicatifs ; élaboration du référentiel » (Mangiante, 2008 : 89).

L'analyse des besoins se traduit par la recension des « situations de communication professionnelle requérant l'usage du français » et par la compréhension des « discours qui sont à l'œuvre dans ces situations : à quelles utilisations du français l'apprenant sera-t-il confronté au moment de son activité professionnelle ou universitaire ? Avec qui parlera-t-il ? À quel sujet ? De quelle manière ? Que lira-t-il ? Qu'aura-t-il à écrire ? » (Mangiante, 2008 : 53).

Pour la réalisation du référentiel de compétences langagières nécessaires en français dans un milieu professionnel nous avons pris en compte les principes théoriques élaborés par Adami (2007 : 46). Pour ce chercheur, le référentiel est un outil opérationnel qui est conçu sur trois principes : le premier part de la définition de la langue qui n'est plus un système abstrait de normes détaché de son contexte d'usage, mais un outil ancré dans des situations concrètes d'utilisation ; le deuxième principe vise la communication avec les gestes, l'intonation, des postures, etc., toutes ces compétences non

verbales et paraverbales ne sont pas traitées séparément dans le référentiel, mais intégrées dans l'interaction. L'usage de ces ressources est limité à cause des contraintes pragmatiques car la communication dans un contexte de travail doit être rapide et efficace ; le troisième principe concerne l'évaluation des compétences langagières dans l'interaction. On évalue la capacité des salariés d'agir, de mettre en œuvre des stratégies de communication, notamment la reformulation d'un énoncé ou l'adaptation du discours en vue de construire un sens avec l'interlocuteur. Il faut souligner que les interactions verbales sur le lieu de travail sont multiples, diversifiées et liées aux situations qu'elles génèrent. Elles sont influencées par les contextes sociaux, institutionnels et culturels dans lesquels elles sont créées.

Dans ces conditions, le référentiel n'a pas pour objectif d'évaluer des compétences de verbalisation idéalisées ou autonomes. Il vise à mesurer la capacité des locuteurs à s'appuyer sur le contexte de l'échange. En situation réelle, les individus n'expliquent qu'une partie de leur message, l'autre partie relevant d'implicites partagés, qu'ils soient situationnels, linguistiques ou culturels.

Les données rassemblées sur le terrain, dans le cadre des entreprises francophones où nous avons déroulé nos recherches nous ont permis de réaliser un référentiel de compétences servant à la communication en français langue professionnelle.

Ce référentiel peut servir à élaborer des cours de français professionnel adaptés au milieu universitaire ou à pratiquer ponctuellement certaines compétences en classe de français avec les étudiants qui sont en voie de professionnalisation. Nous proposons le référentiel suivant :

ACTES DE PAROLE	COMPÉTENCES LANGAGIÈRES
Accueillir la personne	Comprendre et parler au moment de l'accueil de la personne
Identifier la personne	Capacité de comprendre le nom de la personne / du code de l'hôtel / du profil informatique / du code d'utilisateur
Faire le diagnostic du problème	Capacité de comprendre le problème Capacité de parler en utilisant des phrases emphatiques et des structures exprimant la politesse
Reformuler	Capacité de résumer le problème
Conduire l'entretien	Capacité de demander la permission, offrir des explications pédagogiques et de conformité. Capacité d'utiliser un vocabulaire rassurant
Mise en attente	Capacité de demander la mise en attente
Transfert de l'appel	Capacité d'utiliser des structures qui expriment la politesse Capacité de réaliser la mise en contact de deux personnes
Prendre congé	Capacité de raccompagner la personne Capacité d'utiliser les expressions de la politesse

Tableau 3. Référentiel de compétences langagières pour l'acquisition du français langue professionnelle

5. Conclusion

Les résultats de notre recherche nous permettent de conclure que le français utilisé en contexte professionnel présente quelques particularités qui s'ajoutent à celles présentées par Mourlon-Dallies (2008). Nous considérons que celles-ci sont le résultat de l'internationalisation des compagnies francophones et du développement des nouvelles technologies dans le secteur du service clients. Nous avons constaté que les employés utilisaient des « réponses-solutions » aux problèmes rencontrés par les clients, qui sont des formes linguistiques spécialisées, normalisées, et, par conséquent, récurrentes, apprises par les employés pendant la formation professionnelle. Les employés quittent rarement la zone de confort linguistique.

Les étapes de l'interaction avec le client peuvent être résumées comme il suit : l'accueil, l'identification du client, le diagnostic du problème, le transfert éventuel de l'appel et la prise de congé. Les échanges écrits comprennent les salutations, la demande / la requête, le conseil / l'excuse, les remerciements, la prise de congé. On peut parler dans ce cas d'une normalisation de la communication orale et écrite en français langue professionnelle.

Le référentiel de compétences langagières nous a permis de formuler les compétences correspondant aux actes de parole identifiés suite à l'observation des situations de communication professionnelle (orale et écrite) dans les entreprises francophones de la Région Ouest de Roumanie. Dans le contexte de travail, dire devient agir, les actes de parole accomplis par les employés se fondent dans l'action.

Nous considérons qu'un référentiel de compétences peut servir comme repère dans la mise en place de formations universitaires adaptées au milieu de travail actuel. Le point de référence est l'utilisation du français langue professionnelle dans la Région Ouest de Roumanie, mais nous considérons que les formes linguistiques récurrentes identifiées et le référentiel de compétences peuvent être appliqués également dans d'autres milieux francophones d'autres pays.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- ADAMI, Hervé (2007) : « Construire un référentiel des compétences langagières pour les métiers de la propriété », Délégation générale à la langue française et aux langues de France, *Apprendre le français en contexte professionnel*, Paris, DGLF, 43-49.
- ARBORIO, Anne-Marie & Pierre FOURNIER (2015) : *L'observation directe*. 4^e édition. Paris, Armand Colin. [Édition numérique].
- AUSTIN, Langshaw John (2024 [1962]) : *Quand dire c'est faire*. Paris, Éditions du Seuil.
- AVRAM, Carmen (2012) : « Entre la classe de langue et le monde du travail : réflexions sur l'enseignement / apprentissage de la lettre de motivation en français des affaires ». *Synergies Roumanie*, 7, 127-139.

- BEILLET, Marie ; Karl-Heinz EGGENSPERGER & Thi Thu Hoai TRAN [coords.] (2020) : « Évaluer en français professionnel ». *Points communs. Recherche en didactique des langues sur objectif(s) spécifique(s)*, 48.
- BLIN, Françoise & Juliette PÉCHENART (2007) : « Le français sur objectif(s) spécifique(s) (FOS) : enjeux et directions futures », in Piet Desmet et Serge Verlinde (éds.), *La censure sur l'apprenant en didactique du FLE*, 111-125.
- CHALLE, Odile (2008) : « Les cultures en discours, trame de fond du français de spécialité », in Olivier Bertrand et Isabelle Schaffner (dir.), *Le français de spécialité. Enjeux culturels et linguistiques*. Paris, Éditions de l'École Polytechnique, 49-70.
- CRENDAL, Alexandra (2024) : « Intégrer le français professionnel dans l'enseignement supérieur ». *Le Français dans le monde*, 455, 42-43.
- CUQ, Jean-Pierre [dir.] (2003) : *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*. Paris, Clé International.
- DANILO, Michel & Jean-Luc PENFORMIS (1993) : *Le français de la communication professionnelle*. Paris, Clé International.
- DUBOIS, Anne-Lyne & Béatrice TAUZIN (2013a) : *Objectif express 1. Le monde professionnel en français (Nouvelle édition)*. Paris, Hachette.
- DUBOIS, Anne-Lyne & Béatrice TAUZIN (2013b) : *Objectif express 2. Le monde professionnel en français (Nouvelle édition)*. Paris, Hachette.
- DUBOIS, Anne-Lyne & Béatrice TAUZIN (2013c) : *Objectif express 2. Le monde professionnel en français. Cahiers d'activités (Nouvelle édition)*. Paris, Hachette.
- DUBOIS, Anne-Lyne ; Sara KADDANI & Véronique MAZARGUIL-KIZIRIAN (2022a) : *Objectif express 1. Le monde professionnel en français (3^e édition)*. Paris, Hachette.
- DUBOIS, Anne-Lyne ; Sara KADDANI & Véronique MAZARGUIL-KIZIRIAN (2022b) : *Objectif express 1. Le monde professionnel en français (3^e édition)*. Cahier d'activités. Paris, Hachette.
- HALL, Edward T. & Mildred REED HALL (1990) : *Guide du comportement dans les affaires internationales (Allemagne, États-Unis, France)*. Paris, Éditions du Seuil.
- HOLLE, Alexandre ; Amandine DIOGO ; Meryl MAUSSIRE ; Manon GRIMAUD & Bertrand LAURET (2020) : *Édito Pro. Méthode de français professionnel, B1*. Paris, Didier.
- LOISEAU, Sylvain (2015) : « Les différentes formes de la fréquence textuelle : proposition d'inventaire. *Langages*, 197, 5-21.
- MAGRI-MOURGUES, Véronique & Alain RABATEL (2014) : « Quand la répétition se fait figure ». *Semen. Revue de sémio-linguistique des textes et discours*, 38. DOI : <https://doi.org/10.4000/semen.10285>
- MANGIANTE, Jean-Marc (2008) : « Des référentiels de compétences en français à visée professionnelle : Des outils pour concevoir des formations pour publics spécifiques », in Olivier Bertrand et Isabelle Schaffner (dir.), *Le français de spécialité : enjeux culturels et linguistiques*. Paris, Éditions de l'École Polytechnique, 50-53.

- MOUHRLON-DALLIES, Florence (2008) : *Enseigner le français à des fins professionnelles*. Paris, Didier.
- MOURHLON-DALLIES, Florence (2014) : « Former à rédiger des écrits professionnels : obstacle et leviers. Le discours et la langue », *Revue de linguistique française et d'analyse du discours*, 5 : 2 (*La formation aux écrits professionnels: des écrits en situation de travail aux dispositifs de forma*), 115-124. url : <https://hal.science/hal-01058457v1>
- PENFORMIS, Jean-Luc (2002) : *Français.com*. Paris, Clé International.
- PERETZ, Henri (2004) : *Les méthodes en sociologie. L'observation*. Paris, La découverte.
- POP, Mirela-Cristina & Mihaela POPESCU (2020) : « Du français de spécialité au français professionnel : essai de définition des concepts », in Iulian Boldea, Cornel Sigmirean, Dumitru Buda (éds.), *Paths of Communication in Postmodernity*. Târgu Mureş, Editura Arhipelag XXI, 8-15.
- POPESCU, Mihaela (2022) : *Le français langue professionnelle. Mise en pratique dans le milieu francophone roumain*. Timișoara, Editura Universității de Vest.
- SEARL, John Rogers (2009 [1969]) : *Les actes de langage. Essai de philosophie du langage*. Paris, Hermann.
- SOWA, Magdalena (2009) : « La langue/culture d'origine dans la communication formelle écrite ». Synergies Pologne, 6, 103-112. URL : <https://gerflint.fr/Base/Pologne6t1-sowa.pdf>
- UBERTI, Jacques (2025) : « Se former à l'enseignement du français professionnel ». *Le Français dans le monde*, 457, 38-39.
- WHITTAKER, Sunniva (2001) : « La correspondance commerciale : apprentissage de stratégies discursives. *Revue française de linguistique appliquée*, 2 : VI, 95-102.