



HAL
open science

Prononciation du français en contexte d'entreprise au Maroc : quelles répercussions sur l'évolution de carrière d'un individu ?

Salima Belghmi Kouhen

► To cite this version:

Salima Belghmi Kouhen. Prononciation du français en contexte d'entreprise au Maroc : quelles répercussions sur l'évolution de carrière d'un individu ? : Enquêtes sur la place de la prononciation en didactique du FLE et sur l'importance de la prononciation du français auprès de responsables d'entreprises au Maroc. Linguistique. 2023. dumas-04502466

HAL Id: dumas-04502466

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-04502466>

Submitted on 13 Mar 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0 International License

**Prononciation du français en contexte d'entreprise au Maroc :
quelles répercussions sur l'évolution de carrière d'un individu ?**

*Enquêtes sur la place de la prononciation en didactique du FLE
et sur l'importance de la prononciation du français
auprès de responsables d'entreprises au Maroc*

Présenté par **Salima Belghmi Kouhen**

Sous la direction de Sandrine Wachs

MÉMOIRE
DE MASTER

- ▼ Mémoire présenté le **05/06/2023**
- ▼ mémoire de **Master 2** mention **Didactique des langues, du FLE et du FLS : métiers de la recherche, de l'enseignement**

Université Sorbonne Nouvelle

MÉMOIRE

Prononciation du français en contexte d'entreprise au Maroc : quelles répercussions sur l'évolution de carrière d'un individu ?

*Enquêtes sur la place de la prononciation en didactique du FLE
et sur l'importance de la prononciation du français
auprès de responsables d'entreprises au Maroc*

Présenté pour l'obtention du Master 2
Didactique du français et des langues

Par Salima Belghmi Kouhen

Sous la direction de

Sandrine Wachs

UFR LLD – Département de Didactique du FLE

Master : Didactique des langues, du français langue étrangère et seconde : métiers de la recherche, de l'enseignement et de l'ingénierie

Sous la direction de Madame Sandrine Wachs

Seconde lectrice : Madame Corinne Weber

Année universitaire : 2022/2023

Remerciements

Je tiens à remercier ma directrice de mémoire, Madame Sandrine Wachs pour sa disponibilité, son soutien bienveillant et ses précieux conseils tout au long de la rédaction de ce mémoire. Ses retours constructifs et sa capacité de stimuler ma réflexion ont été pour moi d'une grande valeur.

Je remercie également Madame Corinne Weber pour avoir accepté d'être la seconde lectrice de ce travail et de m'avoir fait l'honneur de bien vouloir être membre du jury.

Merci également à Madame Muriel Molinié pour son suivi et son accompagnement dans la construction de nos mémoires, tout le long de cette année.

Merci aussi à mes amies rencontrées lors de ma première année d'études sur lesquelles j'ai toujours pu compter, merci à Violaine et Corinne pour tous ces moments d'amitié et d'échanges.

Merci à toute ma famille pour son soutien inestimable,
à ma mère qui m'a donné l'exemple et que j'ai voulu rendre fière,
à ma grande sœur qui, malgré son douloureux combat, a été ma lectrice et une grande source de motivation,
à mes enfants dont je suis si fière et qui ont été pour moi une source d'inspiration et d'exemple,
à mon mari qui m'a motivée pour reprendre mes études, qui m'a soutenue constamment tout au long de ce parcours, qui a toujours été là et su trouver les mots dans mes moments de doute.

Enfin, je tiens à exprimer ma reconnaissance envers toutes les personnes qui ont accepté de participer à mon étude en tant que répondants. Leur contribution a été essentielle pour la collecte des données et la réalisation de ce mémoire.

Table des matières

Introduction.....	8
Chapitre 1. Place de la prononciation en didactique du FLE et approches théoriques.....	11
1.1. Place de la prononciation en didactique du FLE.....	11
1.1.1. Aperçu historique.....	12
1.1.2. Prononciation dans la formation des enseignants de FLE.....	13
1.1.3. Place de la prononciation dans les manuels de FLE	15
1.1.4. Place de la prononciation dans le CECRL et répercussion sur l'enseignement.....	16
1.2. Dimension sociale et linguistique à travers les notions théoriques	18
1.2.1. Notion d'accent	18
1.2.2. Notion de norme.....	23
1.2.3. Notion de représentation.....	27
Chapitre 2. Contexte des recueils de données et présentation des deux enquêtes	31
2.1. Introduction des deux enquêtes	31
2.2. Enquête quantitative : questionnaire auprès d'enseignants de FLE.....	32
2.2.1. Cadre méthodologique de l'enquête quantitative.....	32
2.2.2. Questions et méthodes d'analyse du questionnaire	33
2.3. Enquête qualitative : Entretiens auprès d'entreprises au Maroc	36
2.3.1. Contexte : le terrain marocain.....	36
2.3.2. Présentation de l'enquête qualitative	38
Chapitre 3. Résultats des deux enquêtes	45
3.1. Résultats de l'enquête quantitative : place de la prononciation	45
en didactique du FLE	45
3.1.1. Présentation du profil des enseignants	45
3.1.2. Représentation et importance de la prononciation dans la formation.....	48
des enseignants et dans l'enseignement	48
3.1.3. Prononciation à travers la représentation des enseignants	52
3.1.4. Synthèse.....	66
3.2. Analyse des données de l'enquête qualitative : les répercussions.....	68
de la prononciation sur l'évolution de l'individu en entreprise au Maroc	68
3.2.1. Présentation du panel de l'enquête	68
3.2.2. Analyse des entretiens	71
3.2.3. Synthèse.....	86
Conclusion	88
Bibliographie.....	91
Sitographie.....	95
Table des annexes	97
Résumé	157

Table des illustrations

Figure 1 : Répartition entre hommes et femmes	46
Figure 2 : Tranche d'âge des enseignants	46
Figure 3 : Nombre d'années d'enseignement.....	47
Figure 4 : Cadres d'enseignement.....	47
Figure 5 : Nombre d'heures d'enseignement hebdomadaire.....	47
Figure 6 : Part des enseignants ayant suivi une formation de FLE	48
Figure 7 : Part des enseignants ayant suivi une formation relative à la prononciation	48
Figure 8 : Ressenti face à la perspective de suivre un cours relatif à la prononciation.....	49
Figure 9 : Part du caractère optionnel ou obligatoire des cours relatifs à la prononciation	49
Figure 10 : Part en fonction du type de cours relatif à la prononciation	49
Figure 11 : Apports des cours relatifs à la prononciation	50
Figure 12 : Représentation des cours relatifs à la prononciation	50
Figure 13 : Raisons pour lesquelles les enseignants n'ont pas suivi de formations relatives à la prononciation.....	51
Figure 14 : Attentes des enseignants de la prononciation des apprenants	53
Figure 15 : Place estimée par les enseignants de la position de la prononciation dans leur pratique d'enseignement	55
Figure 16 : Importance de la prononciation pour un apprenant selon les enseignants.....	55
Figure 17 : Temps accordé aux séances de prononciation	58
Figure 18 : Moments des séances de prononciation.....	58
Figure 19 : Temps accordé aux séances de prononciation et importance de celles-ci dans la pratique de classe	59
Figure 20 : Moments des séances de prononciation en fonction du contexte d'enseignement	60
Figure 21 : Place dédiée à la prononciation	64
Figure 22 : Ressources utilisées par les enseignants	64

Introduction

Introduction

« Comme c'est dommage, cette personne est très compétente mais sa prononciation en français est catastrophique. Ce serait vraiment difficile qu'elle puisse progresser dans l'entreprise ! »

Cette remarque émise par un responsable d'entreprise lors d'un entretien sur la définition des objectifs à atteindre dans le cadre d'une formation de français par objectifs spécifiques (*désormais FOS*) que nous dispensions a été le déclencheur d'une réflexion qui a abouti à notre projet de recherche. Elle nous a interpellée et a suscité en nous de nombreuses interrogations quant à l'importance et à la place de la prononciation en didactique du français langue étrangère (*désormais FLE*).

C'est ainsi que nous avons souhaité orienter notre sujet de recherche sur la problématique suivante : quelles sont les répercussions de la prononciation du français sur l'évolution de carrière d'un individu arabophone en contexte d'entreprise au Maroc ?

Comme le souligne Bourdureau (2006 : 31), au sujet de la situation linguistique au Maroc, « dans un marché de l'emploi extrêmement tendu et difficile, la maîtrise du français oral et écrit constitue donc un atout important, sinon décisif ». En outre, si le poids de la maîtrise de la langue française sur l'employabilité a été démontré en France, Benameur (2020) affirme qu'il l'est aussi dans certains pays comme le Maroc où le français est une langue privilégiée. Ce constat partagé par de nombreux chercheurs nous a amenée à penser que le rôle de la prononciation du français dans un contexte d'entreprise au Maroc pourrait être une question intéressante à approfondir.

Dans notre contexte professionnel d'enseignement du FLE en entreprises marocaines, nous avons pu observer l'importance de la maîtrise de la langue française et plus précisément de la prononciation et nous avons supposé qu'elle jouait un rôle non négligeable dans l'évolution professionnelle et sociale des individus.

Parallèlement à notre expérience d'enseignement en entreprise au Maroc, nous avons repris nos études pour suivre un cursus en didactique des langues du français langue étrangère. Dans ce contexte, nous avons remarqué que les cours relatifs à la prononciation étaient délaissés par nos collègues quand ils n'étaient pas obligatoires et qu'ils n'étaient pas autant valorisés que d'autres matières. Nous nous interrogeons sur la raison pour laquelle la formation que nous avons suivie accordait peu d'importance à la prononciation alors que notre expérience d'enseignement en entreprise au Maroc nous montrait qu'elle pouvait être importante dans un

cadre professionnel. Dans cette perspective, notre approche de recherche sur le terrain s'est déclinée sous la forme de deux enquêtes, l'une quantitative auprès d'enseignants et futurs enseignants de FLE¹ exerçant de par le monde et l'autre qualitative auprès de responsables en ressources humaines et dirigeants d'entreprises au Maroc. Le rapport entre les deux enquêtes est le lien de cause à effets qu'il peut y avoir entre la question de la place de la prononciation en didactique du FLE et les répercussions de la prononciation sur un individu.

Dans le premier chapitre de ce travail nous avons souhaité aborder en amont la question de la place de la prononciation en didactique des langues (*désormais DDL*) pour ensuite étudier à travers une recherche théorique les notions fondamentales dans le cadre de notre problématique.

Le second chapitre porte sur l'approche méthodologique des deux enquêtes, quantitative et qualitative à travers la mise en perspective des différentes étapes mises en place pour leur réalisation.

Le troisième chapitre présente l'analyse des résultats de l'enquête quantitative dans un premier temps, en tentant de déterminer la place qu'occupe la prononciation dans l'enseignement du FLE et les représentations que les enseignants se font de la prononciation. L'analyse des entretiens réalisés dans le cadre de l'enquête qualitative sera exposée dans un deuxième temps. Cette analyse nous permettra de mettre en évidence les représentations que les informateurs peuvent avoir de la prononciation du français et nous déterminerons si la prononciation a des répercussions significatives sur le recrutement ou l'évolution de carrière d'un individu arabophone en contexte d'entreprise au Maroc.

¹ Nous avons pris le parti de regrouper sous le terme « enseignants » les enseignants et enseignantes de FLE et les futurs enseignants et enseignantes de FLE.

Chapitre 1

Place de la prononciation en didactique du FLE
et approches théoriques

Chapitre 1. Place de la prononciation en didactique du FLE et approches théoriques

1.1. Place de la prononciation en didactique du FLE

À travers cette recherche, en s'appuyant sur les différentes publications de chercheurs, nous tenterons de comprendre pourquoi la prononciation est mise au banc des pratiques d'enseignement par les enseignants. Ce regard sur cette situation pourrait lors de futures recherches aboutir à des solutions concrètes et pratiques pour tenter d'y remédier. En effet, en supposant que les répercussions de la prononciation dans la vie professionnelle d'un individu revêtent une importance majeure (cf. analyse de l'enquête qualitative² p. 67), la prise en compte de l'importance de la prononciation dans la pratique d'enseignement et la maîtrise de son enseignement par les enseignants sont essentielles.

Il est apparu nécessaire de broser en premier lieu les contours de la définition de la prononciation dans le champ de la didactique de la prononciation. Selon Py (2004), le rôle de la prononciation est central dans tout processus de communication orale ; elle est à la fois une condition préalable et un résultat de l'interaction verbale. Dans le Dictionnaire de Didactique du Français, Cuq (2003) explique que la prononciation est étroitement liée à l'articulation, à l'audition et à la perception. En effet, la prononciation implique la capacité auditive et expressive nécessaire pour produire des sons et maîtriser la prosodie spécifique à une langue donnée de sorte qu'un locuteur natif puisse comprendre clairement le message transmis ou que la prononciation ne constitue pas un obstacle à la communication entre locuteurs natifs et non natifs. Nous pouvons déjà percevoir là tout l'enjeu de la prononciation, compétence essentielle pour une bonne communication orale et une parole intelligible.

C'est au sein du champ de la didactique des langues, discipline multidisciplinaire qui emprunte des concepts et des théories à la pédagogie, à la linguistique ainsi qu'à la psychologie et à la sociologie que s'inscrit la didactique de la prononciation. L'évolution de la didactique de la prononciation s'est développée en parallèle avec les évolutions de la didactique des langues.

Après un aperçu historique de la place de la prononciation en DDL, cette recherche relèvera certains freins auxquels les enseignants peuvent être confrontés dans leur pratique d'enseignement de la prononciation et qui pourraient les amener à se détourner de son enseignement. Dans cette perspective, un regard sera porté sur la place de la prononciation dans la formation des enseignants. La place accordée à la prononciation dans les manuels de FLE

² Lien hypertexte renvoyant aux résultats de l'enquête qualitative (chapitre 3)

sera ensuite observée. Enfin, nous pourrions nous demander dans quelle mesure l'attention portée à la compétence de prononciation dans le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (*désormais CECRL*) peut avoir une incidence sur la pratique d'enseignement de la prononciation et de la place que les enseignants lui accordent.

1.1.1. Aperçu historique

La prononciation n'a pas toujours été considérée comme un objectif didactique important dans l'histoire de l'enseignement du FLE et son importance a varié selon les époques et les approches théoriques. Elle est tour à tour déconsidérée, ignorée comme dans la méthode grammaire-traduction ou au contraire valorisée par d'autres méthodes qui seront développées par la suite au cours de l'histoire. De la fin du 19^{ème} siècle jusqu'aux années 50, la prononciation se retrouve au centre de la méthode directe qui s'appuie sur les théories acquisitionnistes selon lesquelles la langue étrangère peut être apprise par imitation en se basant sur une écoute approfondie. La méthode audio-orale renforcera l'importance de l'oralité dans l'apprentissage des langues, en s'appuyant sur la répétition et sur son aspect mécanique qui sera favorable à l'acquisition de la prononciation. Dans les années 50 un nouveau tournant sera pris avec la méthode SGAV³ dont l'objectif d'apprentissage de la langue est de pouvoir parler et communiquer dans des situations réelles de la vie quotidienne. La prononciation est alors enseignée comme une discipline à part entière au côté de la phonétique. Les années 80, avec l'apparition de l'approche communicative vont s'orienter vers une approche pragmatique développée par Austin dont le livre « Quand dire c'est faire » aura des répercussions majeures. Mais d'après Nocaudie & Billières (2019 :7) les années 80 constituent une période noire pour la phonétique qui sera écartée et mise aux oubliettes mais l'approche communicative ayant produit des générations d'apprenants ayant une prononciation épouvantable, la phonétique reviendra en grâce dans les années 2000. Dominée par l'approche actionnelle, la période actuelle fait largement consensus sur le manque de considération de l'enseignement de la prononciation du FLE. Wachs regrettera :

« Qu'aujourd'hui, l'enseignement/apprentissage de la prononciation d'une langue étrangère est le parent pauvre de la didactique des langues, peu valorisé par l'institution enseignante. On ne peut que déplorer le manque de formation des enseignants, on remarque que la matière est peu présente dans les manuels non spécialisés, on oublie l'évaluation de la prononciation dans les théories sur

³ SGAV : Structuro-Globale Audio-Visuelle

l'évaluation, il existe finalement peu de manuels spécialisés en prononciation par rapport à la masse de manuels généraux. » (2011 : 191)

Toutefois, la recherche théorique dans le domaine de la prononciation s'est considérablement développée ces dix dernières années et de nombreuses découvertes ont été réalisées dans le domaine de la recherche fondamentale. Cependant, ces recherches n'ont pas de répercussions importantes dans la pratique d'enseignement et sont peu appliquées par les enseignants qui ne les connaissent pas ou qui estiment ne pas avoir la capacité de les intégrer concrètement dans leurs cours et leurs activités. Fernandez (2012) évoque une fracture profonde entre les chercheurs et les enseignants, soulignant que les découvertes réalisées par la recherche empirique, souvent présentées sous une forme et un langage peu accessibles aux enseignants, ne leur fournissent pas de consignes utiles. De plus, il note que les domaines d'intérêt des chercheurs ne correspondent pas toujours aux domaines que les enseignants estiment plus importants. Il constate également, face à cette situation, « une indifférence de la part des enseignants et, ce qui est pire, de la part des formateurs des enseignants. »

Nous nous sommes demandée si cette indifférence vis-à-vis de la phonétique et ce constat de « parent pauvre de la didactique des langues » - qui semble faire consensus auprès de la communauté de chercheurs en DDL et d'enseignants de FLE - se retrouvent dans les pratiques enseignantes du FLE et dans la représentation que se font les enseignants de la prononciation. C'est dans cette perspective que s'inscrit notre enquête quantitative ⁴ (cf. p. 46) présentée dans le chapitre trois, à travers laquelle nous tenterons de répondre à cette question.

1.1.2. Prononciation dans la formation des enseignants de FLE

La prononciation n'occupe pas une place centrale dans la pratique d'enseignement, elle est souvent reléguée au second plan et parfois même complètement écartée alors qu'elle est essentielle dans l'apprentissage de l'oral et dans l'accès à une communication intelligible. Cette désaffection des enseignants pour l'enseignement de la prononciation peut être due à divers obstacles à surmonter pour enseigner cette compétence, difficile à enseigner mais aussi à évaluer.

Les enseignants devraient être formés et bien préparés pour avoir une maîtrise certaine de leur sujet qui leur permettrait de l'aborder avec assurance. Cependant, selon Abel (2018 : 5), « l'adoption d'approches actionnelles et par compétences n'a fait que provoquer la mise à

⁴ Lien hypertexte renvoyant aux résultats de l'analyse quantitative (chapitre 3 - 3.1.)

l'écart de la prononciation à la fois des cours des langues, des manuels de FLE mais aussi de la formation des professeurs de langues » générant ainsi des enseignants moins bien formés à l'enseignement de la prononciation, mais également moins impliqués et intéressés par la prononciation. Ainsi, le manque de formation en matière d'enseignement de la prononciation pourrait être considéré comme un obstacle pour les enseignants de FLE. La prononciation est souvent perçue comme une compétence complexe et difficile à enseigner et les enseignants peuvent ne pas avoir été formés à des méthodes d'enseignement efficaces ou à l'utilisation d'outils pédagogiques appropriés pour enseigner la prononciation en classe de FLE. Le manque de formation peut également entraîner une incertitude quant à la meilleure façon d'évaluer la prononciation des apprenants et de leur fournir des commentaires constructifs pour améliorer leur prononciation. En outre, il faut souligner que dans l'ensemble, la formation suivie par les enseignants lors de leur cursus ne leur permet pas d'acquérir un niveau de compétences et de maîtrise suffisant pour aborder sereinement la question de la prononciation en disposant de toutes les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à leur pratique. A cet égard, Abel (2018 : 5) souligne que « même si de nombreux professeurs souhaitent améliorer la prononciation de leurs apprenants, ils se heurtent à leur manque de savoir et de savoir-faire, du fait d'une négligence dans la formation initiale des enseignants ». Il peut être supposé que les enseignants conscients des lacunes de leur formation d'enseignement de la prononciation adoptent des stratégies d'évitement leur permettant de contourner les difficultés relatives à son enseignement dans leurs pratiques de classes.

Dans ce contexte, Fernandez (2012, cité par Miras 2019) propose de modifier certains aspects de la formation des futurs enseignants de langues, en favorisant une interaction fluide et dynamique par des allers-retours constants entre la théorie et la pratique, créant ainsi un rapprochement et une convergence qui pourraient être source de propositions et de solutions pour une formation performante. Cette approche pourrait induire une valorisation de la place de la prononciation dans la formation des enseignants mais aussi avoir un impact positif sur les représentations que se font les futurs enseignants des formations relatives à l'enseignement de la prononciation.

Il est ainsi constaté que la place minorée de la prononciation dans les formations de didactique du FLE n'est pas sans conséquence sur celle accordée par l'enseignant dans sa pratique de classe. Cependant, d'autres éléments peuvent entrer en jeu et influencer sur la représentation que les enseignants se font de la prononciation et de la place qu'ils lui accordent dans leur enseignement. Il est possible de se demander si les manuels de FLE peuvent combler les lacunes induites par les formations et avoir une influence positive sur la perception de la

prononciation par les enseignants, ou au contraire contribuer au délaissement la prononciation par les enseignants.

1.1.3. Place de la prononciation dans les manuels de FLE

Successivement, comme le note Abel (2018), la prononciation est mise au ban des cours de langue, de la formation des professeurs de langue mais aussi des manuels de FLE. La formation généralement suivie dans les cursus de FLE, comme il a été relevé précédemment, ne permet pas aux enseignants d'acquérir assez d'expertise pour pouvoir construire des activités et introduire avec assurance l'enseignement de la prononciation dans leurs séances. Aussi, ils devraient pouvoir s'appuyer sur les manuels qui pourraient être pour eux un véritable support et un outil leur permettant d'aborder sereinement la prononciation dans leurs séances de cours. Cependant la place de la prononciation dans les manuels de FLE est souvent considérée comme secondaire, avec une attention relativement limitée qui lui est accordée. Ainsi, comme le relève Py :

« La prononciation est la grande oubliée des manuels de français langue étrangère. Dans la plupart des manuels, la prononciation est réduite à quelques exercices de discrimination auditive et d'imitation de sons isolés, sans jamais être abordée de manière systématique. Or, la prononciation est un élément essentiel de la compétence communicative en langue étrangère, qui conditionne l'intelligibilité et l'acceptabilité du discours. Il est donc indispensable de travailler la prononciation dès le début de l'apprentissage et de lui accorder une place plus importante dans les manuels de FLE. » (2013 : 23)

La place accordée à la prononciation peut sembler relativement faible par rapport à d'autres compétences telles que la grammaire ou le vocabulaire. Elle est souvent traitée de manière transversale dans les manuels de FLE, à travers des activités de compréhension orale, de lecture à voix haute, de répétition ou de production orale. Toutefois, il est peu courant de trouver des activités spécifiquement dédiées au développement de la prononciation en tant que compétence à part entière. Les enseignants peuvent ainsi se sentir peu armés pour enseigner la matière et si certains pour surmonter ces manques chercheront à intégrer des ressources complémentaires dans leur enseignement, d'autres pourront être découragés et s'en détourner. C'est ainsi que Derivry-Plard (2019 : 49) soulève l'importance et la nécessité de développer des outils pédagogiques spécifiques à la prononciation qui permettraient aux enseignants de mieux préparer leurs cours et d'accompagner leurs élèves dans leur apprentissage de cette compétence essentielle. Cependant, les manuels de FLE sont souvent élaborés en tenant compte des directives et des niveaux de compétence du CECRL et ils peuvent ainsi, comme le relèvent

Decourt et Mondémé (2016), être considérés comme des outils de transposition des directives du CECRL pour la classe de langue et comme un médiateur entre les orientations théoriques du CECRL et la pratique de la classe.

Dans cette perspective, il est possible de se demander si la raison pour laquelle la prononciation est peu présente dans de nombreux manuels de FLE ne serait pas en partie attribuable à l'influence du CECRL et à l'importance modérée qu'il accorde à la compétence de prononciation.

1.1.4. Place de la prononciation dans le CECRL et répercussions sur l'enseignement

Le CECRL est un outil développé par le Conseil de l'Europe qui propose un cadre commun d'orientation à partir duquel les enseignants de langues étrangères peuvent se référer lors de leur pratique d'enseignement et notamment dans le cadre d'évaluations. Cependant, si cet outil est utile pour les enseignants, il est critiqué pour ne pas accorder suffisamment d'attention à la prononciation. En matière de prononciation, certaines de ses faiblesses peuvent amener les enseignants à être confrontés à la rigidité des niveaux et de leur définition, au manque de clarté de certaines notions, mais aussi et surtout à la subjectivité des critères d'évaluation. L'imprécision et le manque de pertinence d'un ouvrage pourtant fondamental pour les approches par compétences et actionnelles est également relevé par Moyer (2013, cité par Abel 2018). Bien que le CECRL fournisse des descriptions détaillées des compétences linguistiques à chaque niveau, il n'indique pas de critères clairs pour évaluer la prononciation des apprenants. Dans ce sens, Abel relève que :

« Cette négligence du fait phonétique par le CECRL s'est propagée jusque dans les institutions de formation des maîtres et dans les manuels scolaires. Cela ne reste bien entendu pas sans conséquence sur les pratiques professionnelles en matière d'enseignement de la prononciation. » (Abel 2018 : 4)⁵

En l'absence de critères précis, les enseignants peuvent avoir des difficultés à évaluer la prononciation des apprenants de manière cohérente et objective et face à l'ensemble de ces obstacles s'en détourner. L'évaluation de la prononciation est jugée difficile pour l'enseignant et les critères d'évaluation de la prononciation dans le CECRL ne sont pas clairs et restent trop

⁵ N'ayant pas accès à la revue TDFLE n°72, le numéro de page est celui de la page PDF publiée en version électronique : https://doi.org/10.34745/numerev_1279

subjectifs. Actuellement, le but affiché de l'enseignement de la prononciation, tel que promu par le CECRL 2001, est celui d'une parole dite « intelligible » définie par Abel comme étant :

« la mesure de la capacité des locuteurs d'une langue à comprendre les locuteurs d'une autre langue. C'est une notion qui renvoie à la communication orale, et qui est influencée par différents facteurs tels que la prononciation, le vocabulaire, la grammaire, l'intonation, le contexte et la culture. » (2018 : 4)

Mais paradoxalement, le CECRL ne fournit pas de critères précis pour évaluer l'intelligibilité de la prononciation des apprenants laissant les enseignants seuls face à leur jugement et à leur expérience. De plus, la relation entre l'intelligibilité et l'accent est également ambiguë dans le CECRL et complique davantage la manière dont les enseignants abordent l'enseignement de la prononciation. Le Conseil de l'Europe (2001 : 21) stipule que « Le CECRL met l'accent sur la compétence communicative et considère que l'intelligibilité est un objectif clé de l'enseignement des langues étrangères, ce qui implique la capacité de communiquer efficacement avec des locuteurs natifs et non natifs malgré les différences d'accent et de prononciation. » Ainsi, l'intelligibilité doit être évaluée en fonction de la capacité d'un apprenant à se faire comprendre par une variété de locuteurs plutôt que selon des critères stricts et définis. Mais, comme le souligne Didelot et *al.* :

« Évaluer la prononciation s'avère être une opération dans laquelle interviennent des paramètres linguistiques et sociaux qui interagissent de façon dynamique. Cette complexité contraste avec la rapidité et l'apparente simplicité des jugements intuitifs émis sur la façon de « bien prononcer ». Si l'on souhaite atténuer la part subjective de cette évaluation, il s'agira de repenser la formation dans ce domaine, en transposant les acquis de la recherche pour interroger la doxa et en y intégrant une sensibilisation à l'incidence des représentations sociales sur la perception de la performance des locuteurs. » (2019 : 10)⁶

Ainsi, le manque de clarté et de précisions autour des notions relatives à la prononciation dans le CECRL ne facilite pas l'évaluation de la prononciation et probablement l'engagement des enseignants vers une plus grande prise en compte de la prononciation dans leur pratique d'enseignement. L'objectif d'intelligibilité qui est au cœur de l'approche communicative prônée par le CECRL et du processus d'évaluation de la prononciation peut être un obstacle pour les

⁶ N'ayant pas accès à la revue *Recherches en didactique des langues et des cultures* le numéro de page est celui de la page PDF publiée en version électronique sur Open Edition: <http://journals.openedition.org/rdlc/4333>

enseignants mais au-delà, peut se poser aussi la question de la variation et de la difficulté de déterminer quelle prononciation enseigner.

1.2. Dimension sociale et linguistique à travers les notions théoriques

Les notions d'accents, de normes et de représentations sont des notions intimement imbriquées dans toute approche d'interactions orales. Ces trois notions jouent un rôle central dans la recherche. Il est supposé qu'elles interviennent toutes de manière significative dans le processus de communication orale dans les contextes d'entreprises au Maroc, qui constitue le terrain de la recherche. En effet, la représentation qu'une personne a de la langue et de la manière dont elle doit être parlée est fortement imprégnée par le caractère normatif de la langue mais aussi par celui que lui attribue l'individu qui estime la maîtriser parfaitement et la prononcer de la manière adéquate sans aucun accent distinctif. Ainsi, cet individu qui pense avoir le « bon accent » ou pas d'accent va avoir une posture dominante face à l'individu qui aura une prononciation approximative et un accent qu'il jugera inadéquat et déviant de la norme. Cela pourrait déclencher un jugement de valeur sur cette personne conduisant à sa stigmatisation qui, à terme, dans le cadre de ce contexte, freinerait son évolution de carrière au sein de l'entreprise.

C'est en observant l'implication de ces trois notions, lors des deux enquêtes, quantitative et qualitative que nous avons souhaité, dans le cadre d'une approche théorique les étudier et tenter de mettre en perspective le lien qui les reliait.

1.2.1. Notion d'accent

L'accent⁷ est une notion qui est fortement liée au caractère normatif de la langue mais aussi essentiellement à la représentation qui déclenche une perception subjective. La complexité de ces liens étroits la rend difficilement définissable et peut même poser la question de sa propre existence. Après avoir tenté de définir cette notion, il convient de se demander ce qu'est un « bon » accent et de se poser la question de l'existence même de l'accent. Enfin, il sera examiné dans quelle mesure la stigmatisation et la catégorisation sociale s'invitent au cœur de cette notion.

⁷ La notion d'accent n'est pas abordée au niveau prosodique

1.2.1.1 Définition de l'accent

L'accent est une notion qui est difficile à définir de manière univoque, et comme le souligne Lippi-Green (2012) les linguistes ont peiné à trouver une définition exacte du mot accent. Il a été relevé quelques définitions de l'accent dans divers dictionnaires et ouvrages afin de pouvoir d'une part tenter de définir les contours de la notion d'accent mais aussi de relever les points de convergences et de divergences entre ces définitions.

- Trésor de la langue française⁸ (1971-1994)⁹ :

« L'accent est un ensemble des traits de prononciation qui s'écartent de la prononciation considérée comme normale et révèlent l'appartenance d'une personne à un pays, une province, un milieu déterminé. »

- Le dictionnaire Le Robert (1973 et 2013) :

« L'accent est un ensemble de caractères phonétiques distinctifs d'une communauté linguistique considéré comme un écart par rapport à la norme. Prononciation qui diffère de la norme et qui est rattachée à un fait linguistique. »

- Dictionnaire Larousse (2023)¹⁰ :

« L'accent est un ensemble de traits articulatoires (prononciation, intonation, etc.), propres aux membres d'une communauté linguistique (pays, région), d'un groupe ou d'un milieu social.

- Accent dans Sociolinguistique - Concepts de base (1997) :

« Dans un premier temps l'accent renvoie au domaine de la phonétique et de la phonologie et concerne la prépondérance relative donnée par le locuteur à un segment de la chaîne parlée (accent tonique). Les paramètres qui tendent à varier sont l'intensité (amplitude), la hauteur (fréquence fondamentale) et la longueur (durée) qui peuvent ainsi contribuer à la mise en relief de traits distinctifs au niveau d'une accentuation. ». « Dans un second temps, (sens le plus général), l'accent correspond à l'ensemble des caractéristiques de prononciation liées aux origines linguistiques, territoriales ou sociales du locuteur, et dont la perception permet d'identifier la provenance du destinataire. » (Harmegnies, 1997, cité par Meyer, 2011 : 34)

⁸ Trésor de la langue française (TLFi) est une version numérique du dictionnaire de référence de la langue française publié entre 1971 et 1994.

⁹ Cité par Candea (2020 : 54)

¹⁰ Dictionnaire Larousse version électronique

- Dictionnaire de didactique du Français (2003)

« Ce terme a deux acceptations qui concernent la prononciation de la langue. Dans l'usage courant, il désigne la façon de prononcer indiquant une origine géographique ou sociale. [] En phonétique, il désigne le relief sonore d'un élément. Les paramètres acoustiques qui le caractérisent diffèrent selon les langues. » (Cuq : 11)

À travers ces différentes définitions, il est observé que l'accent est d'une part un élément phonétique et d'autre part un élément sociologique marqueur d'identité et d'altérité qui est développé en deux axes distincts dans les définitions de Cuq et Hamegnies. Toutes les définitions relevées s'entendent sur le caractère phonétique de l'accent qui marque sa proximité avec la notion de prononciation qui mobilise l'articulation de certains traits phoniques et qui relève à la fois des niveaux segmental et suprasegmental. L'accent est intégré au processus de prononciation et il peut être perçu comme une composante de la prononciation dans la mesure où il émerge à partir du processus articulatoire de la prononciation. Candea et *al.*, (2019) cité dans Candea (2021 : 21) relèvent que « si l'accent manque de bases empiriques solides en phonétique, il repose sur des convergences fortes dans les représentations et attitudes suscitées par un ensemble de traits de prononciation dans un contexte culturel donné. » Cette proximité pourrait amener à confondre du point de vue lexical ces deux notions. À cet égard, il est remarqué dans les deux enquêtes présentées dans le chapitre 3 que certains des informateurs utilisent indistinctement en les confondant les mots « accent » et « prononciation ».

Au sein des définitions, hormis celle du Robert qui ne le mentionne pas, se retrouve le caractère identitaire de la notion d'accent qui fait systématiquement référence aux origines linguistiques, territoriales ou sociales des locuteurs. Si ce caractère identitaire de la notion fait consensus, il peut selon les différentes approches et définitions être perçu et appréhendé différemment dans une perspective positive et d'ouverture mais aussi dans une perspective négative en devenant un marqueur d'appartenance sociale et ainsi conduire au rejet et à la stigmatisation.

En examinant ces définitions, il est constaté que l'aspect normatif varie selon les ouvrages de références et que les définitions les plus récentes présentent une évolution. Les définitions du Trésor Français (1971-1993) et du dictionnaire Robert (année 1973), définissent l'accent tel un écart à la norme, à la prononciation dite « normale » induisant ainsi une hiérarchisation des accents qui ne sera pas sans conséquence sur les représentations. Candea (2020 : 54) souligne que la définition du Trésor Français « postule la hiérarchie des accents et associe tout accent à un pôle axiologiquement négatif » et souligne que l'accent en français n'est pas défini

principalement sur des bases phonétiques mais sur des bases idéologiques. Ces définitions associant l'accent à un écart et à une anomalie s'inscrivent dans l'approche historique de la langue française où le « bon » accent et la « bonne » prononciation ont une place centrale. Ils suggèrent qu'une prononciation de référence unique existerait et que tous ceux qui s'en écarteraient auraient un accent et dévièrent de la norme référente.

1.2.1.2. Qu'est-ce que le « bon » accent ?

L'accent repose sur la perception d'autrui, il n'existe qu'à travers la représentation que l'autre s'en fait. Si l'accent doit être conforme à une norme, de quelle norme s'agira-t-il ? Probablement celle déterminée par l'autre qui se sentira par « le non accent » qu'il pense avoir, en position de domination, en position de pouvoir juger l'accent qu'il pense percevoir. Comment dans ce cadre peut être déterminé qu'un accent est bon ou mauvais ? Ne pourrait-on pas dire qu'il y a autant de « bons » et de « mauvais » accents qu'il y a de locuteurs ?

Candea (2020 : 19) explique que « la relativité de la notion entraîne par ailleurs une instabilité inhérente dans toute description des accents. Plus exactement, les traits qui constituent un accent se laissent difficilement répertorier de manière robuste ». Ainsi, selon l'auditeur, sa culture, son milieu social, son appartenance géographique, un trait de prononciation sera perçu comme étant un accent par l'un et ne le sera pas par l'autre. Une personne pourra donc être perçue comme ayant un accent dans un certain contexte, face à certaines personnes et pas dans un autre. Elle pourra dans un certain milieu être considérée comme n'ayant pas d'accent, ou ayant un « bon » accent et être ainsi valorisée et dans un autre, porteuse d'un accent qui n'est pas « le bon » qui la dévaloriserait aux yeux de son locuteur, porteur de jugement.

Le « bon » accent est spontanément attribué à l'accent parisien et plus particulièrement à celui des médias parisiens qui est devenu aujourd'hui une référence. Paradoxalement, ces personnes sont considérées comme n'ayant pas d'accent. Ainsi, comme le stipule Candea, le « bon » accent, serait un « sans » accent, « l'accent qui sert de référence, l'accent qui n'a pas de nom et qui est généralement considéré comme le parler sans accent selon la tradition idéologique du standard unique. » Cet accent de référence, comme le souligne (Straka 1952 : 10), a été désigné en France comme celui de la « bonne société parisienne, la bourgeoisie cultivée de la Comédie française ou, plus récemment, l'accent des médias à diffusion nationale. » Toutefois, à travers une enquête de Landick (2004), citée par Candea (2020 : 55) destinée à aboutir à une description de la prononciation auprès d'une population homogène, la

plus susceptible de représenter une prononciation de référence, il a été observé au sein même de cette population de nombreuses variations ne permettant pas d'aboutir à la construction d'un modèle homogène. Si au sein même de ces populations, qui pourraient être des références et représenter la « bonne » prononciation, il est observé des accents que l'on ne nomme pas, il pourrait se poser la question de l'existence d'un unique « bon accent » et remettre en cause la notion d'accent.

Cette notion posant tant de problèmes aux chercheurs, Candea et *al.* (2020 : 54) se demandent même si « l'intérêt ne serait pas de s'en passer pour parvenir à communiquer avec plus de précision sur la variabilité des prononciations dont on souhaite parler ». Dans cette perspective de remise en cause de la notion de l'existence de l'accent, Candea affirme que par définition, un accent n'a pas d'existence en soi et dépend toujours d'une prononciation de référence qui sert de comparaison. Cette référence peut être plus ou moins partagée, ce qui remet en question l'existence même de l'accent car il résulte d'une perception subjective de traits de prononciation.

1.2.1.3. Stigmatisation et catégorisation sociale

Cette perception subjective de traits de prononciation est le point central de la stigmatisation qui peut émaner de la notion d'accent. Ainsi, Straka (1952 : 1) affirme que « l'on juge l'individu dès la première phrase, d'après sa prononciation et son intonation ; une mauvaise prononciation le décline, tout accent le rend ridicule. »

Certains auteurs tel que Lipp-Green (2012), définissent l'accent à travers le prisme de la comparaison, en expliquant que l'accent ne peut être compris et défini que s'il y a quelque chose auquel il peut être comparé. Cette comparaison peut conduire à la stigmatisation et être, comme le souligne Gasquet-Cyrus (2012), « une source de discrimination, sociale, ethnique, professionnelle. » Mais alors que l'on désigne des personnes comme ayant un accent marseillais, un accent populaire, un accent de banlieue, un accent arabe..., pourquoi le « sans accent » des médias parisiens ne pourrait-il pas être désigné comme un « accent journalistique » ? Dans cette perspective Candea explique que :

« Le parler réputé *sans accent* indique l'appartenance sociale au groupe dominant ; la variabilité des prononciations de ce groupe dominant échappe par postulat à la catégorie *accent* et, partant de là, tout écart par rapport à la norme au sein de ce groupe sera catégorisé comme relevant non d'un accent mais d'un style (pôle axiologiquement positif). » (2020 : 20)

L'accent est un marqueur qui est d'une part identitaire mais qui est également marqueur de l'altérité, convoquant comme le souligne Meyer (2011 : 34) une mise à distance des locuteurs. Cette perception jugeant l'accent de l'autre comme fautif, comme un écart déviant de la norme peut mener à la discrimination, la stigmatisation. Ainsi comme le souligne Morreau :

« L'effet de l'accent est alors d'exclure le locuteur d'une classe d'appartenance déterminée -celle de l'auditeur- plutôt que de l'affecter à un ensemble linguistique, géographique ou social déterminé. C'est cette dynamique d'ostracisme qui explique que soit parfois donné à la dysarthrie dite « du patois pseudo-étranger », le nom de syndrome de l'accent étranger. » (1997 : 11)

À cet égard, Meyer (2011) relève que l'accent peut être un indice de catégorisation sociale. Ainsi, cette catégorisation hiérarchisante peut dans certaines sociétés où les accents, non perçus comme étant la norme, sont hiérarchisés et potentiellement discriminés. Elle souligne le caractère révélateur de cet aspect dans le milieu professionnel dans lequel s'inscrivent le questionnement et le terrain de cette recherche.

1.2.2. Notion de norme

La notion de norme est au cœur de la notion d'accent dans la mesure où sans l'intervention de la norme, l'auditeur ne peut pas estimer la prononciation du locuteur et juger à partir de cette comparaison à la norme s'il a un accent ou pas. La norme est le point central sur lequel se fondera tout jugement positif ou négatif relatif à l'accent.

Après avoir relevé le fondement historique de la norme, les différentes normes qui intéressent ce sujet de recherche seront présentées, puis seront abordées certaines perspectives d'évolution de la perception de la norme.

1.2.2.1. Fondement historique

La norme est une notion fondatrice de la langue française qui se perçoit à travers le caractère historique du processus de construction de la langue et de la volonté politique qui a accompagné son développement.

Au 17^{ème} siècle, Claude de Vaugelas (1585-1650) propose d'aligner cette norme sur le français parlé à la cour et dans les œuvres de quelques grands écrivains choisis. Wachs (2022 : 2)¹¹ explique que la norme définit une forme de langue, historiquement exprimée

¹¹ Sandrine Wachs - Cours non publié de *Sociolinguistique et variations* - N9SD205
Sorbonne Nouvelle UFR LLD - 2022 / 2023 - Département DFLE Master 2 année *Didactique des langues* ENEAD

dans le « bon usage » (basé sur des critères subjectifs, esthétiques et sociaux). Le caractère normatif du français est profondément ancré dans l'essence même du français et revêt un caractère idéologique qui a pris source dès la construction de la langue avec la création d'une instance telle que l'Académie française en 1665. Elle est chargée de normer la langue, d'établir des règles afin qu'elle soit la plus pure possible et d'être, jusqu'à aujourd'hui, la garante de ces normes. Cette visée d'une langue pure et normée devait ainsi servir une certaine idéologie porteuse d'ambitions expansionnistes et faire de la langue française la représentante d'une unité nationale. Ce monocentrisme représenté par ailleurs, pour Dû et Le Berre (1997 : 11 cités par Chalier 2021 : 1) une « exception sociolinguistique par rapport aux autres principales langues de grande extension ». Cet aspect historique mais surtout idéologique a certainement fortement imprégné les représentations collectives de la société française rendant difficile, complexe et générateur de crispation toute évolution relative aux normes du français et tout écart supposé à celle-ci.

Cette idéologie s'est déployée sur les territoires colonisés et sous protectorat et s'est diffusée auprès des populations locales devenues pour une partie d'entre elles également locutrices du français, imprégnées des représentations normatives de cette langue au fil des générations de locuteurs. Il est probable que cette approche historique permette de trouver certaines explications quant à l'importance accordée à la langue française et à la perception de la prononciation au sein de la société marocaine et notamment dans l'entreprise, notre terrain de recherche. Dans cette perspective, il peut être perçu l'importance du caractère normatif et l'aspect idéologique qui la caractérise dans le contexte hexogène qu'est le terrain marocain. À cet égard, Benzakour relève que « l'élite urbaine entend pratiquer un français de qualité, un français du bon usage et du bel usage, cette variété élitaire, langue de l'institution scolaire garante de la norme académique exogène. » (2001 : 119)

1.2.2.2. Présentations des normes objectives, subjectives et de prononciation

« Le mot *norme* renvoie en effet en français à deux sens différents, désignant d'une part l'idée de moyenne, de fréquence (correspondant dans ce sens à l'adjectif *normal*) et d'autre part celle de soumission à un jugement de valeur, à une règle (correspondant dans ce sens à l'adjectif *normatif*). » À partir de cette définition de Calvet (1998, cité par Chalier 2012 : 42) deux types de normes se distinguent : la norme objective et la norme subjective.

La norme objective appelée également norme d'usage ou norme descriptive est une norme de fonctionnement de la langue sans que ne soit associé de jugement de valeur. Elle est

commune à l'ensemble des locuteurs qui appliquent le plus fidèlement possible les règles générales d'usage de la langue. Comme le note Wachs, (2022 : 2), « c'est la norme qu'on observe, qu'on décrit et qu'on peut constater statistiquement (usages attestés, c'est-à-dire réellement écrits/prononcés).» Parmi les normes de fonctionnement, la norme prescriptive semble intéressante à relever dans la mesure où elle sélectionne une variété de langues comme un modèle de référence induisant ainsi une certaine hiérarchisation des normes de fonctionnement et définissant ainsi le bon usage, et la norme à suivre. La norme subjective comme le souligne Wachs est une norme évaluative qui traduit les valeurs d'une société à un moment donné et qui est du côté de l'idéologie (norme prescriptive). Cette norme se situe comme le mentionne Cuq (2003 : 178) sur le terrain des attitudes et des représentations et consiste à accorder des valeurs esthétiques affectives ou morales aux formes. Ainsi, elle s'appuie sur des représentations linguistiques contrairement aux normes objectives qui se basent sur des faits linguistiques observables.

La norme de prononciation a toujours été difficile à définir concrètement de par son caractère implicite et oral mais également parce qu'elle est, d'après Lakes (2002 : 7), « sujette à la variation géographique, sociale et situationnelle ainsi qu'aux changements phonologiques qui se trouvent être [. . .] très actifs à l'oral et ne sont vraiment contraints et limités que par la forme graphique. » Contrairement aux autres domaines tels que la grammaire, la syntaxe ou le lexique, il n'y a pas de normes explicites, fixes qui permettent une énumération précise de règles de prononciation. La variation qui caractérise la prononciation du français engendre une incertitude quant à la description de sa norme, qui a selon Morin (2009) longtemps été majoritairement considérée comme étant une construction artificielle que l'on désignait par le terme de français de référence. Léon (1968, cité par Chalier 2021 : 57) proposait l'appellation « standard » en expliquant que « Malgré [. . .] l'espèce de mythe d'un parisien cultivé, il existait une prononciation standard dont le niveau moyen est grosso-modo représenté par les annonceurs et les intervieweurs de la radio. »

Aujourd'hui, la notion de français standard a évolué et s'est ouvert à des modèles plus larges et variés. Dans cette optique, Lauret explique que :

« Le français parlé connaît de nombreuses variantes nationales, régionales et sociales. Toutes les personnes ayant une fonction publique, quelle que soit leur région, ont généralement une prononciation dont les caractéristiques ont suffisamment de points communs pour qu'on en tire un modèle, dont les marques d'appartenance à un groupe minoritaire sont absentes ou faibles, modèle reconnu comme le français standard, dit aussi français des médias. Il présente beaucoup de variantes, suivant les critères suscités, mais avant tout suivant les situations de communication. On utilise ce modèle comme norme pédagogique. La compétence phonétique des locuteurs doit donc correspondre à l'exigence des auditeurs suivant les situations de communication. » (2007 : 272)

Il peut être observé que cette définition du français standard inclut les variantes nationales des pays de la francophonie et que si elle affirme que le français standard est aussi appelé français des médias, il n'est pas stipulé qu'il s'agit uniquement du modèle des médias français de France. Ainsi cette définition semble s'inscrire dans un certain mouvement amenant à faire émerger une norme plus ouverte aux variations du français incluant les français des pays de la francophonie et non plus uniquement le français de France et de surcroît parisien.

1.2.2.3. Évolution vers l'acceptation de la décentration de la norme

Chalier (2018) observe que la façon d'aborder et de définir la norme de prononciation semble évoluer dans le sens d'une démocratisation. Il constate également une redéfinition de l'autorité sur laquelle repose la norme de prononciation et des personnes décidant de cette autorité. En effet si la norme de prononciation provenait auparavant de l'usage linguistique d'un groupe social dominant, considéré comme l'élite, et s'appuyait sur les institutions linguistiques pour être considérée et imposée, Chalier (2018) relève actuellement « une tendance plus descriptive qui s'appuie sur des études perceptives et de corpus. »

Il est intéressant de souligner l'émergence d'une norme dite endogène, qui est considérée comme un marqueur d'identité dans un espace géographique hors de France et la reconnaissance d'une norme locale différente de celle importée. Cuq (2003 : 178) souligne que « la norme endogène, initialement perçue en termes d'imperfections ou de déviations justifiées par les exigences de la compétence communicationnelle se trouve revendiquée comme la manifestation d'une personnalité sociale particulière. »

Cette évolution vers l'acceptation qu'une norme autre que celle franco-française peut exister à ses côtés est prônée par Maurais et *al.* (2008, cité par Miras 2017 : 276) qui défendent

« une évolution de la norme afin de la décentrer d'un hypothétique français de France et d'y intégrer des réalisations venant de la francophonie, de manière à constituer des ponts entre les locuteurs du français » et de s'éloigner ainsi de l'idéologie d'un français unique dont seul le français de France, de Paris, peut être la référence. Par ailleurs, comme le souligne Morin (2000 : 9), « certaines régions francophones hors de France (principalement le Québec, la Belgique francophone et la Suisse romande) vont au même moment également commencer à revendiquer leur émancipation face au modèle parisien et la reconnaissance de normes de prononciation propres à leurs régions. »

Mais si cette évolution peut être source de crispation en France, elle peut l'être également dans des pays de la francophonie, tel qu'au Maroc où Benzakour (2012) souligne que les locuteurs qui reproduisent un modèle mettant l'accent sur l'importance de l'utilisation d'un bon français révèlent une volonté d'assimilation qui conduit naturellement à rejeter toute marocanisation de la langue française. Cette attitude vise à maintenir la langue française dans une pureté originelle quasi mythique, refusant ainsi toute influence marocaine. Ainsi, cet idéal du français de France est profondément lié à des enjeux symboliques fondamentaux

Nous pourrions nous demander à travers [l'enquête qualitative](#)¹² (cf. p. 67) si ce rapport à la norme a évolué parallèlement avec l'évolution de la langue française au Maroc ces quinze dernières années.

1.2.3. Notion de représentation

La notion de représentation est une notion importante de ce sujet car c'est à travers le mécanisme des représentations que tous les publics cibles (enseignants, apprenants, responsables d'entreprises et employés) de la recherche vont réagir et avoir une position et un comportement par rapport à la prononciation et notamment par rapport à celle d'autrui.

Le terme « représentation », terme polysémique principalement emprunté au domaine de la psychologie sociale est considéré comme une notion fondamentale des sciences humaines et sociales. Il s'agit, comme l'affirme Cuq (2003 : 214) d'un concept transversal que l'on retrouve dans plusieurs domaines des sciences humaines, en sociolinguistique, en didactique des langues et des cultures. La notion de représentation prend sa source dans les travaux de Durkheim qui relèvera une représentation idéale présente au sein d'un collectif. Moscovici (1961 : 329) reformulera la théorie Durkheimienne en présentant le concept de représentation sociale,

¹² Lien hypertexte renvoyant aux résultats de l'enquête qualitative (chapitre 3)

affirmant que selon lui, « il n'y a pas de coupure entre l'univers extérieur et l'univers intérieur de l'individu ou du groupe. Le sujet et l'objet ne sont pas foncièrement distincts. »

Jodelet (2003 : 53) définira les représentations sociales comme des « formes de connaissances socialement élaborées et partagées, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social » et considèrera « que les représentations sociales, en tant que système d'interprétation régissent notre relation au monde et aux autres, orientent et organisent les conduites sociales. » Dans cette perspective, il peut être relevé l'importance et le caractère fondamental de la représentation sur le regard porté sur autrui et sur le rapport à l'autre. Ainsi, Miras souligne que « même si les représentations ne guident pas directement nos actes, on ne peut en minimiser l'impact (in)direct et notamment leur influence dans les réactions face à des situations perçues comme des obstacles d'ordre linguistique, culturel, humain, développementaux etc. » (2016 : 53)

Dans la mesure où les représentations imprègnent l'individu d'idées reçues qui conduisent et dirigent ses comportements quotidiens, elles peuvent conduire à des perceptions génériques et généralisatrices conduisant à des stéréotypes, à la stigmatisation et à la catégorisation sociale. Par ailleurs, comme le souligne Petitjean :

« Contrairement à la pensée scientifique, le monde des représentations ne peut se prévaloir d'aucune rationalité, et échappe à la nécessité d'exactitude et de conformité : la réalité sociale n'est pas un système stable et directement identifiable, elle est, ce qu'en font les représentations la concernant ». (2009 : 47)

La représentation linguistique va émerger et se construire progressivement des années 60 à 80, notamment à travers les travaux de Labov qui révélera en 1966 le concept d'insécurité linguistique. Mais c'est dans les années 90 que les contours de la notion de représentation linguistique seront délimités et sa spécificité relevée dans la mesure où comme le souligne Py (2004) elle est doublement déterminée en renvoyant d'une part à une représentation sociale de la langue et, d'autre part, à une représentation dans la langue. Gueunier (2003) affirme que la représentation linguistique constitue un cas particulier, parmi d'autres, de la représentation sociale en étant une représentation sociale verbalisée de la langue. La représentation linguistique va ainsi se construire à partir de connaissances socialement élaborées et partagées au sein d'une même communauté linguistique, développant à partir de ses connaissances sa propre réalité linguistique et des interprétations communes. Ainsi, comme le relève Petitjean (2009 : 44), les individus réunis s'influencent les uns les autres et agissent ensemble sur la

réalité. Ce processus peut entraîner des obstacles, voire même un refus d'évolutions, comme cela a été constaté à travers la notion de norme et d'accent et conduire à la stigmatisation.

La présentation de ces trois notions (accent, norme et représentation) permet de mieux appréhender les différentes approches les impliquant dans cette recherche et de mieux comprendre les mécanismes de comportements et de pensées des informateurs de l'étude quantitative et qualitative.

Chapitre 2

Contexte des recueils de données
et présentation des deux enquêtes

Chapitre 2. Contexte des recueils de données et présentation des deux enquêtes

2.1. Introduction des deux enquêtes

Dans le cadre de ce travail de recherche, il a été effectué deux enquêtes afin de pouvoir répondre à la problématique portant sur les répercussions de la prononciation du français sur l'évolution de carrière d'un individu arabophone en contexte d'entreprise au Maroc.

Tout en partant du contexte marocain sur lequel porte la problématique il a tout d'abord été observé en amont la question de la place de la prononciation en didactique du FLE auprès d'enseignants de FLE et de futurs enseignants de FLE. Cette question concerne tous les terrains d'enseignement du FLE et peut avoir des répercussions plus ou moins grandes sur l'ensemble des apprenants de FLE dans le monde. Dans cette perspective, afin de déterminer si la place de la prononciation était minorée ou pas en didactique du FLE, les perceptions, les représentations et les points de vue que les enseignants avaient sur le sujet ont été recueillis. Il s'agissait également de déterminer la place de la prononciation dans leur propre formation et dans leur pratique d'enseignement. C'est dans cette optique qu'une enquête quantitative auprès d'enseignants exerçant dans différents contextes et divers pays a été réalisée.

Parallèlement, cette recherche devait déterminer si la prononciation avait des répercussions sur l'évolution de carrière d'un individu en contexte d'entreprise sur le terrain marocain. En amont, il a été décidé d'étudier cette hypothèse sous le prisme des responsables et dirigeants d'entreprises qui avaient un pouvoir de décision sur les évolutions de carrières et sur le recrutement. Des informations qualitatives permettant d'analyser leur approche, leur perception et les représentations qu'ils avaient de la prononciation en particulier, et plus globalement du français ont été relevées. C'est ainsi qu'une enquête qualitative a été réalisée.

Le lien entre les deux enquêtes concerne la relation de cause à effet entre la question de l'importance de la prononciation en didactique du FLE et les conséquences de la prononciation sur un individu. En effet, si la prononciation a une influence sur l'évolution de carrière d'un individu et peut être un facteur de stigmatisation et de catégorisation sociales, son importance est déterminante et peut avoir des conséquences majeures sur la vie d'une personne. Dans le cas où cette hypothèse est confirmée, nous pouvons nous demander au vu de l'importance de la compétence phonologique pour un individu, pourquoi la prononciation aurait comme nous le supposons une place minorée en didactique du FLE ?

2.2. Enquête quantitative : questionnaire auprès d'enseignants de FLE

2.2.1. Cadre méthodologique de l'enquête quantitative

2.2.1.1. Préparation de l'enquête

L'enquête quantitative a été conçue dans la perspective de recueillir le point de vue d'enseignants sur la place de la prononciation dans leur formation d'enseignants, sur celle qu'ils accordent à la prononciation dans leur enseignement et d'une manière plus générale sur la place de la prononciation en didactique des langues FLE. Cette enquête devait permettre d'être en mesure de cerner la représentation que se faisaient les enseignants de l'enseignement de cette discipline ainsi que la représentation qu'ils se faisaient de la prononciation de l'apprenant.

2.2.1.2. Échantillon et cible

Afin de pouvoir constituer un échantillon d'enseignants de FLE, il a été ciblé des enseignants de FLE de tout âge, exerçant dans différents pays et au sein de diverses structures d'enseignement. À travers différents réseaux sociaux et divers groupes de messagerie, il a été ciblé des enseignants ayant suivi un cursus de formation FLE ainsi que des enseignants de FLE n'ayant pas suivi de formation spécialisée en FLE. Ainsi un échantillon de 227 enseignants de FLE répartis dans 67 pays a été constitué.

2.2.1.3. Déroulement de l'enquête

L'enquête s'est déroulée en quatre phases. Lors de la première phase, il a été élaboré 29 questions¹³ (cf. annexe p. 96) Celles-ci devaient permettre d'obtenir des réponses à analyser pour confirmer ou infirmer l'hypothèse quant à la place minorée de la prononciation en didactique des langues FLE.

Lors de la seconde phase, un questionnaire a été testé auprès de cinq enseignants afin de relever des axes d'amélioration et d'ajuster certaines questions. Il est cependant regretté d'avoir seulement testé la formulation et de la compréhension des questions. En effet, dépouiller et analyser ces questionnaires tests auraient permis d'identifier en amont certaines questions ou choix de réponses qui n'ont pas été proposées et qui ont pu manquer lors de la recherche d'une analyse plus fine ou plus poussée.

¹³ Lien hypertexte renvoyant au questionnaire (annexe 2.1.1.)

En troisième phase, un questionnaire a été mis en page à partir de l'interface de saisie des questions de l'application Google Forms.

Lors de la quatrième phase, tous les vecteurs de diffusion en cohérence avec l'échantillon ciblé ont été listés, puis, le questionnaire a été diffusé en partageant le lien généré sur Google Forms. C'est ainsi que le questionnaire a été diffusé à travers le réseau social Facebook auprès de groupes spécifiques¹⁴ liés à l'enseignement du FLE. Il a également été diffusé auprès de divers groupes à travers le logiciel de messagerie instantanée WhatsApp d'une part, auprès d'enseignants de diverses institutions françaises d'enseignement dans le monde à travers un réseau d'enseignants de FLE exerçant dans ces institutions et d'autre part, auprès des étudiants de la Sorbonne Nouvelle de master 2 en didactique des langues FLE à distance ou en présentiel. Le questionnaire a été diffusé sur une durée de 15 jours jusqu'à l'obtention d'un nombre suffisant de réponses (227 réponses) permettant d'avoir un panel conséquent.

2.2.2. Questions et méthodes d'analyse du questionnaire

2.2.2.1. Présentation du questionnaire

Le questionnaire¹⁵ (cf. annexe p. 96) a été construit en trois parties. La première partie comprend des questions permettant de définir le profil de l'enseignant et sa situation d'enseignement. Il était important dans la perspective de l'analyse d'avoir une vision précise et détaillée du profil du répondant. En effet, savoir si le répondant exerce en France ou à l'étranger, s'il est de langue maternelle française ou pas, s'il a une courte ou longue expérience d'enseignement dans le cadre où il exerce sont autant de questions qui ont nourri l'analyse et permis d'observer les liens et les causes à effet avec les réponses des parties suivantes.

La seconde partie comprend des questions relatives au cursus de formation de FLE que l'enseignant a suivi. Cette partie a permis de pouvoir définir la représentation que les enseignants de FLE se font de la formation relative à la prononciation des enseignants mais aussi de pouvoir établir les liens entre leur propre formation et leur pratique d'enseignement de la prononciation.

¹⁴ Groupes sur Facebook où le questionnaire a été diffusé : M2 didactique du FLE/S La Sorbonne Nouvelle ENEAD 2021/2022 - M1 didactique du FLE/S La Sorbonne Nouvelle ENEAD 2021/2022 Master FLE à distance - M1&M2 FLE FLE/S La Sorbonne Nouvelle à distance 2021/2022 - Le français langue étrangère - Le monde du FLE - Prof de FLE - Échanger des idées en FLE - Professeur de FLE Mobile – Ressources FLE - Professeurs de français et francophone en FLE dans le monde - Manuel de FLE / entraide professionnelle

¹⁵ Lien hypertexte renvoyant au questionnaire (cf. annexe 1).

La troisième partie porte sur l'enseignement de la prononciation par l'enseignant. Cette partie a permis de relever l'importance ou non de la prononciation dans l'enseignement du FLE des répondants et d'observer si la place qu'ils pensent accorder à la prononciation se retrouve ou pas à travers leur pratique d'enseignement. Au sein de cette partie il a été recueilli le point de vue des enseignants sur la place accordée à la prononciation dans les manuels scolaires. De plus, les diverses ressources qu'ils utilisent et les différentes pratiques et méthodes d'enseignement de la prononciation ont été relevées.

La quatrième partie porte sur la question de la représentation, à savoir la perception des enseignants quant à l'enseignement de la prononciation et de son importance, ainsi que leur perception de la prononciation des apprenants. Cette partie du questionnaire a été conçue afin de permettre, à travers l'analyse des réponses, de répondre à des questions centrales du sujet.

Le choix de questions fermées, comprenant des options multiples ou uniques, a été effectué car ces types de questions facilitent l'obtention de réponses précises, clairement identifiables et exploitables statistiquement dans cette analyse. Il a été également choisi d'introduire quelques questions ouvertes qui permettaient au répondant de ne pas être contraint par une réponse prédéfinie, de lui laisser ainsi la possibilité de s'exprimer librement, d'utiliser ses propres termes et d'orienter sa réponse à sa convenance. Les questions ouvertes étaient également un moyen de faire émerger des réponses inattendues mais aussi d'identifier certains aspects qui pouvaient se détacher des réponses et qui pouvaient être considérés comme communs à une partie de l'échantillon.

2.2.2.2. Méthode d'analyse du questionnaire

La méthode d'analyse du questionnaire¹⁶ (cf. p. 46) a permis de modéliser, de recueillir et de traiter les données récoltées à travers le dépouillement des questionnaires, l'objectif étant d'en extraire les informations quantitatives et qualitatives utiles dans le cadre de la problématique de cette recherche.

À partir de l'application Google Forms a été généré un document d'analyse statistique des données¹⁷ (cf. annexe p. 100) permettant d'avoir toutes les réponses en pourcentages, sous forme de camembert ou d'histogramme. Ce document a permis d'avoir une vision schématique des réponses aux questions et d'en avoir un aperçu synthétique et précis.

¹⁶ Lien hypertexte renvoyant aux résultats de l'analyse des questionnaires (cf. chapitre 3)

¹⁷ Lien hypertexte renvoyant au document d'analyse statistique (cf. annexe 2)

Afin d'affiner l'analyse et de pouvoir établir des liens ou des comparaisons entre les différentes questions, a été généré un tableau récapitulatif des données recueillies¹⁸ (cf. annexe p. 109). À partir de ce tableau, afin de recueillir des éléments précis pour corréler des données ou vérifier la cohérence de certaines réponses, certaines données ont été extraites et traitées sous Excel.

À partir du questionnaire, il a d'abord été établi une liste de quelques questions dont il était possible de trouver les réponses en reliant certaines des données statistiques recueillies à partir de l'enquête. Au cours de la progression de l'analyse, d'autres questions pouvant enrichir l'analyse ont également émergé.

¹⁸ Lien hypertexte renvoyant au tableau récapitulatif des données (cf. annexe 3)

2.3. Enquête qualitative : Entretiens auprès d'entreprises au Maroc

2.3.1 Contexte : le terrain marocain

2.3.1.1. Contexte marocain : historique et évolution

Le français a une place particulière dans le paysage linguistique au Maroc. Sous le protectorat de la France (30 mars 1912-2 mars 1956) il était imposé comme langue officielle au détriment de l'arabe. Aujourd'hui, 67 ans après l'indépendance, bien qu'une politique forte et déterminée d'arabisation soit mise en place, le français occupe toujours une place dans l'enseignement, l'entreprise et la vie quotidienne des marocains. La proximité culturelle et économique qui lie la France et le Maroc se reflète dans la place que la langue française occupe au Maroc. Le français, véritable langue seconde, est parlé par près de 30,3% de la population selon le dernier recensement officiel organisé au mois de septembre 2004. Bien qu'elle ne soit pas constitutionnalisée, la langue française reste institutionnalisée dans plusieurs secteurs.

De toutes les langues présentes dans le pays, le français bénéficie d'un statut ambigu et non explicite. Youssi (2013 : 32) souligne que « le français est à peine un peu moins qu'une langue nationale, ou disons locale, dans les différents niveaux de compétence des usagers mais il est bien plus qu'une langue étrangère. » En incluant la langue française comme langue étrangère principale dans la nouvelle constitution sans pour autant la nommer explicitement, « l'apprentissage de la première langue étrangère sera introduit dès la deuxième année du premier cycle de l'école primaire en se centrant durant cette année sur la familiarisation orale et phonétique. » (Constitution marocaine, Article 5) La place du français dans le système éducatif est assez particulière. Première langue vivante obligatoire en contexte scolaire, elle est intégrée dans le système éducatif en même temps que la langue arabe plusieurs années avant toute autre langue étrangère. Elle est encore aujourd'hui la langue de tous les enseignements scientifiques à l'université et de toutes les écoles supérieures. Le français est perçu comme un moyen de transmission du savoir scientifique, comme langue du développement, de modernité et d'ascension sociale.

Ainsi, « dans l'imaginaire collectif de l'esprit marocain, la langue française serait associée à des images valorisantes ayant trait à la réussite, à l'intelligence, au pouvoir, au prestige et à toutes les valeurs superlatives qui en découlent. » (Majdi 2011 : 30)

Cette perception positive est cependant à nuancer et les rapports avec la langue française restent complexes et empreints d'ambiguïtés pour des raisons identitaires et historiques, le français restant dans les mémoires la langue du colon, celle qui fut importée et imposée.

Mais ce qui est également en jeu dans l'ambiguïté de la relation selon Bourderau (2006 : 33) concerne « la représentation qu'il en est fait au niveau de l'usage du français dans la sphère éducative qui demeure centrée sur la référence à un « français de France » largement idéalisé et ne prenant pas assez en compte l'émergence et la réalité d'une dynamique linguistique endogène. » C'est ainsi que la langue française est souvent considérée comme une langue difficile à apprendre, dont la maîtrise n'est accessible qu'à ceux ayant eu une scolarité dans le système bilingue privé, ou dans les écoles françaises de l'AEFE¹⁹ représentant ainsi un marqueur social fort, réservé aux élites. Toutefois, pour Majdi (2009 : 155) le français serait considéré comme une richesse supplémentaire qui vient appuyer le courant de base qu'est l'arabe, la langue officielle du pays. Il s'agit donc d'un bilinguisme délibérément accepté où l'arabe serait à la fois la langue de l'identité arabo-musulmane et celle de l'accès au développement et le français, résolument conservé servirait d'outil de travail privilégié dans la vie économique et financière.

2.3.1.2. Contexte d'entreprise au Maroc

Dès la première constitution adoptée en 1962, le Maroc a clairement opté pour une économie de marché octroyant une place importante au secteur privé et au développement de l'entreprise. Il comprend un tissu d'entreprises riches et variés, petites, moyennes ou grandes axées sur le Maroc mais aussi ouvertes sur le continent africain et sur le monde. Le Maroc et la France ont toujours développé des relations, des échanges et des partenariats économiques importants pour les deux pays. Selon un texte publié en 2020 sur le site de la direction générale du trésor français²⁰, la France reste, malgré une concurrence accrue, un partenaire économique de premier rang avec une position commerciale au Maroc historiquement forte. Avec de nombreuses filiales d'entreprises françaises recensées, le Maroc est la première destination des investissements français sur le continent africain. La France est le second fournisseur commercial du Maroc et son second client.

¹⁹ AEFE :agence pour l'enseignement français à l'étranger

²⁰ Relations économiques bilatérales : Texte publié le 21 décembre 2020 sur le site de la Direction générale du trésor - <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Pays/MA/rerelations-economiques-bilaterales>

Dans ce contexte, de très nombreuses entreprises ont des relations étroites et régulières avec la France développant ainsi une proximité qui peut se refléter dans leur rapport avec la langue française. Toutefois, le français est également présent dans des entreprises n'ayant pas de relations de travail avec la France. Utilisée par les dirigeants et les collaborateurs dans leurs communications écrites (lettre, note de service, rapport, comptabilité, compte rendu...), et orales (téléphone, réunion, entretien...), elle est considérée au Maroc comme la « langue des affaires » et est très présente au sein d'une majorité d'entreprises aussi bien privées que publiques. Ainsi, comme l'affirme Himer (2000 : 838), « le français s'impose comme langue du marché de l'emploi. Il est le véhicule des secteurs économiques et l'instrument de la promotion sociale. »

Il faut également relever que le français reste toujours la langue de nombreuses administrations telles que, par exemple, celle des impôts et des douanes alors que la justice est complètement arabisée après un long processus déployé depuis 1965. Dans un contexte où le français « investit des champs de la pratique sociale dont les enjeux sont en rapport avec l'appropriation du capital matériel et symbolique, qui sont respectivement les champs de l'économie et de la culture modernes » Boukouss (2005 : 84), la position de la langue française au sein des entreprises et même bien au-delà dans la société marocaine a toujours posé question et l'évolution de la relation des marocains avec la langue française observée.

Pourtant, si la langue française est ancrée dans le monde du travail et dans les entreprises nous observons ces dernières années un développement de l'anglais auprès des jeunes qui, à terme, pourrait mettre en péril la place majeure du français dans le paysage linguistique marocain.

2.3.2. Présentation de l'enquête qualitative

2.3.2.1. Préparation des entretiens

- Guide d'entretien

La construction du plan de l'étude qualitative a été élaborée sur la base des questions sous-jacentes de la problématique. Bien que tous les points de cette recherche ne s'appuient pas sur les mêmes méthodes de collecte des données, l'analyse des réponses aux questions de l'enquête qualitative devrait apporter des éléments de réponse.

Dans cette perspective, deux guides d'entretien ont été réalisés, l'un destiné aux entreprises²¹ (cf. annexe p. 110) et l'autre au cabinet de conseil en ressources humaines²² (cf. annexe p. 10). Ils comportent toutes les informations concernant la personne interrogée et l'entité dans laquelle elle exerce ainsi que toutes les questions devant être abordées lors de cet entretien. Ils se présentent sous la forme d'une trame listant toutes les questions permettant de s'y référer pour orienter la discussion et vérifier que tous les points sont bien abordés dans l'entretien.

Les questions sont réparties en cinq rubriques :

1. La présentation de l'entreprise
2. La place du français dans l'entreprise
3. L'importance de la prononciation et ses enjeux pour l'entreprise et l'employé
4. La représentation d'une « bonne » prononciation et de l'accent
5. La formation de FLE dans l'entreprise

- Choix des cibles

Huit entreprises²³ (cf. p. 67) ont été ciblées, sept de différents secteurs privés (Comaner - Inwi - Intelecra - Capital Foncier - Famille Actuelle - Edito Groupe) et une du secteur public (El Omrane) afin de pouvoir recueillir des points de vue différents qui ne soient pas orientés vers un seul prisme. Ces entreprises proviennent de différents secteurs, agroalimentaire, édition/distribution, presse, immobilier, centres d'appels, opérateur téléphonique et consulting en ressources humaines. Il était important dans l'échantillon d'avoir également des entreprises tournées vers l'international mais aussi des entreprises axées uniquement sur le Maroc. Les entreprises ont été aussi ciblées en fonction du nombre de salariés afin d'avoir aussi bien des entreprises avec un nombre élevé, moyen ou plus faible d'employés. Elles ont été également ciblées en tenant compte de la place significative qu'elles occupent sur le marché et dans leur domaine et également en prenant compte de leur implantation à Casablanca, dans tout le Maroc et pour certaines aussi à l'international.

²¹ Lien hypertexte renvoyant au guide en annexes destiné aux entretiens avec les responsables d'entreprises.

²² Lien hypertexte renvoyant au guide en annexes destiné à l'entretien avec le cabinet de conseil en ressources humaines

²³ Lien hyper texte renvoyant à la présentation des entreprises (cf. chapitre 3 - 32.1.).

Concernant les huit personnes interrogées²⁴ (cf. p. 66) il était important de questionner des personnes impliquées dans les ressources humaines et ayant un pouvoir de décision dans l'entreprise. C'est ainsi que des responsables des ressources humaines, des directeurs généraux et des chefs d'entreprises ont été interrogés. Lors du ciblage, il fallait veiller à identifier des personnes aussi bien issues de l'éducation scolaire française que de l'éducation scolaire marocaine. Il était essentiel pour l'analyse de pouvoir interroger des personnes exerçant dans divers contextes et susceptibles d'avoir des points de vue différents. Tous ces aspects ont été pris en compte pour constituer l'échantillon de l'enquête qualitative.

2.3.2.2. Déroulement des entretiens

Les entretiens se sont déroulés sur une période de 15 jours, six entretiens ont eu lieu en présentiel au sein de l'entreprise de l'informateur et deux entretiens en visio-conférence. La durée des entretiens a varié de 40 minutes à 1h15.

2.3.2.3. Méthode de transcription

Il a été décidé d'opter pour une transcription orthographique non aménagée afin de restituer le contenu et la teneur des échanges. C'est dans cette perspective qu'il a été décidé de ne pas restituer l'entretien oral avec ses marques d'oralité, la restitution du contenu étant seule nécessaire à l'analyse.

En effet, il ne semblait pas pertinent, dans le cadre de l'enquête, de choisir une transcription fine qu'aurait créé le son, le rythme, les intonations des échanges. Cette transcription a été réalisée sans l'aide d'outils informatiques de transcription afin d'être assuré d'éviter la déformation de certains mots qu'il pourrait y avoir parfois, ou toutes erreurs liées à un audio plus difficilement audible.

Le point de départ du travail de transcription des huit entretiens²⁵(cf. annexe p. 108) a été une écoute très attentive des entretiens tout en prenant un certain recul par rapport à la situation de conversation. Plusieurs écoutes ont été nécessaires selon la clarté de l'enregistrement, la manière de s'exprimer de l'informateur et la rapidité avec laquelle les énoncés s'articulaient et s'enchaînaient. « L'enregistrement n'étant qu'une « imitation atrophiée, sans relief, de la réalité

²⁴ Lien hyper texte renvoyant à la présentation des informateurs (cf. chapitre 3 - 32.2.).

²⁵ Lien hyper texte renvoyant à la transcription des entretiens (cf. annexes - 2.2.3.).

sonore. Les sons y sont comme écrasés - perte notamment des fréquences "extrêmes" (hautes et basses). » (Wachs, 2022 : 2)²⁶

Il était essentiel d'être très attentifs afin que le décalage entre l'écoute directe et l'enregistrement n'altère pas la compréhension de l'énoncé et de la transcription. Ainsi, il a été transcrit mot à mot tout ce que disait l'informateur ainsi que les questions posées, sans en changer le texte, sans l'interpréter et sans abréviations.

Dans le cadre de ce mémoire, l'objectif des entretiens était de recueillir des informations. Le démarrage de l'entretien avait lieu après des remerciements pour l'entretien accordé, une brève présentation de l'objet de l'entretien, la signature du formulaire de consentement²⁷ (cf. annexe p. 149) et la permission d'enregistrement audio de l'entretien.

Lors du déroulement de l'entretien, il était important de veiller à ne pas biaiser l'enquête qualitative en orientant le répondant par certaines questions ou réactions. Cette attention particulière a eu lieu dès le premier contact avec la personne interrogée en veillant à présenter le projet sans donner des informations pouvant influencer ou orienter inconsciemment le répondant. Lors du déroulement de l'entretien, les questions semi-directives devaient permettre au répondant de s'exprimer librement sur le sujet. Il s'agissait de permettre à la personne interrogée de développer ses réponses et de s'orienter parfois vers des directions qui n'avaient pas préalablement été définies, de s'assurer que toutes les questions présentes dans le guide d'entretien avaient bien été abordées et que le cadre des questions avait bien été respecté.

Lors des deux premiers entretiens, une prise de notes a été effectuée au niveau de chaque question posée dans le guide d'entretien. Cependant, cette prise de notes et le souci de bien écrire à l'endroit imparti pouvait être source de déconcentration pour suivre le fil de l'entretien et pour veiller à ce que toutes les questions soient bien abordées. L'entretien étant toujours enregistré, il a été décidé, à partir du troisième entretien de reprendre la liste des questions sous le format d'une page permettant lors de l'entretien de pouvoir furtivement, d'un coup d'œil, identifier les questions qu'il restait à aborder. Il a décidé que la prise de notes se ferait sous papier libre sans être contraint au suivi de l'ordre et à l'emplacement des questions sur le guide d'entretien. Bien que l'entretien soit enregistré, il était important de prendre des notes en cas de défaillance technique.

²⁶ Sandrine Wachs - Cours non publié de *Sociolinguistique et variations* - N9SD205
Sorbonne Nouvelle UFR LLD - 2022/2023 - Département DFLE Master 2 année *Didactique des langues* ENEAD

²⁷ Lien hyper texte renvoyant aux formulaires de consentements signés (cf. annexe 7).

2.3.2.4. Méthode d'analyse

L'approche qualitative ne portant pas seulement sur l'analyse d'une collecte de résultats mais sur des données qualitatives de fond, la méthode d'analyse devait permettre d'effectuer une analyse²⁸ (cf. p. 70) qui se rapprocherait d'une analyse du discours visant l'étude des mots et des expressions utilisés par le répondant. C'est ainsi que le choix du mode d'analyse s'est porté vers un traitement sémantique comportant l'analyse des idées des répondants, des mots qu'ils utilisaient et du sens qui leur était donné. Cette approche dite « empirique » repose, comme l'expliquent Andreani & Cochon, sur « une démarche itérative qui organise un va-et-vient entre les informations recueillies et l'analyse. » (2011 : 8)

Une grille d'analyse a tout d'abord été créée sous différentes catégories tout en tenant compte des règles établies par Berelson (1952) : homogénéité, exhaustivité, exclusivité, objectivité et pertinence. La structure du guide d'entretien, au sein de laquelle les réponses et les échanges correspondants sans aucune modification ont été transcrits, a été reprise. Après cette étape, les échanges et les réflexions qui sortaient de la trame de questions mais qui pouvaient nourrir l'analyse ont été identifiés. La grille d'analyse n'a pas été complètement définie au départ mais s'est construite d'une part à partir d'une trame de questions et d'autre part, à partir du verbatim. Ensuite, l'étape de codage a été conduite selon une procédure ouverte et inductive décrite Berg (2003) comme une exploration, ligne par ligne et étape par étape, des textes d'entretiens ou d'observations. En s'appuyant sur « La méthode d'analyse et d'interprétation des études qualitatives » d'Andreani et Cochon (2011 : 5), il a été :

- effectué une lecture ligne par ligne des données pour les généraliser,
- recherché des ensembles similaires,
- classé et comparé les ensembles et les différentes données extraites,
- identifié les idées centrales et répétitives.

²⁸ Lien hyper texte renvoyant à l'analyse des entretiens (cf. chapitre 3 - 32.2.).

Après ces étapes, les quatre stades de l'analyse « empirique » ont été suivis par :

- L'analyse de manière approfondie de toutes les idées, les tendances, les positions qui convergeaient ou divergeaient au sein des catégories mais également des contradictions qui pouvaient émerger de la précédente étape.
- La synthèse d'idées principales permettant d'apporter des réponses à une partie de la problématique.
- L'identification des facteurs explicatifs et des liens relevés entre les différentes catégories.
- L'évaluation des idées et des facteurs les influençant et la confirmation ou l'infirmerie de l'hypothèse de départ à partir de la réalité du terrain relevé par l'analyse des entretiens.

Les difficultés relatives à la méthode d'analyse étaient de pouvoir rassembler des informations qui semblaient ambiguës, incomplètes, ou contradictoires et d'interpréter les similitudes et les différences entre les répondants. Il était important dans cette approche de parvenir à une analyse objective en prenant de la distance face aux informations qui pouvaient être en phase ou pas avec les propres opinions et croyances de l'interrogateur.

Chapitre 3

Résultats des deux enquêtes

Chapitre 3. Résultats des deux enquêtes

3.1. Résultats de l'enquête quantitative : place de la prononciation en didactique du FLE

L'enquête quantitative a eu comme objectif de déterminer la place qu'occupait la prononciation dans l'enseignement du FLE. Après avoir présenté l'échantillon et les contextes d'enseignement et de formations des personnes interrogées, la représentation que les enseignants²⁹ se font de la prononciation et de la place qu'ils lui accordent sera analysée. Par ailleurs, l'importance que la prononciation peut avoir selon les enseignants, pour les apprenants sera également relevée.

3.1.1. Présentation du profil des enseignants

À travers la diffusion ciblée du questionnaire, l'objectif était d'arriver à constituer un échantillon de la population des enseignants suffisamment important pour que les points de vue, les comportements et les approches soient extrapolables à la population d'intérêt. Lors de son dépouillement il a tout d'abord été relevé les différents profils des personnes interrogées puis un ensemble de caractéristiques communes a été dégagé, permettant par la suite la réalisation de l'analyse.

C'est ainsi qu'il a été constaté que d'une manière générale :

- Les enseignants de FLE représentent une population présente dans le monde entier et en contact avec différentes langues.

Les enseignants de FLE représentent une population d'une grande mobilité et déployée sur tous les continents. Les informateurs sont présents dans 67 pays à travers le monde et seulement 20% d'entre eux exercent en France. Il est intéressant de relever que près de la moitié des enseignants (40%) ne sont pas de langue maternelle française et que 23 langues maternelles différentes sont réparties entre eux.

Il peut être supposé que la situation géographique et la langue maternelle des répondants ont eu une influence déterminante sur les réponses concernant les représentations relatives à la prononciation et à son importance dans la pratique d'enseignement. Les enseignants représentent une population constituée à 91% de femmes (cf. figure 1 infra). Plus de la moitié

²⁹ Nous avons pris le parti de regrouper sous le terme « enseignants» les enseignants et enseignantes de FLE et les futurs enseignants et enseignantes de FLE.

d'entre elles a entre 41 et 60 ans (cf. figure 2 infra) et 86% exerce depuis plus de 6 ans à plus de 12 ans (cf. figure 3 infra). L'échantillon est donc constitué d'enseignants expérimentés qui ont vraisemblablement un certain recul sur leur pratique d'enseignement et un point de vue affirmé sur les questions relatives à la place de la prononciation en didactique du FLE.

Figure 1: Répartition entre hommes et femmes

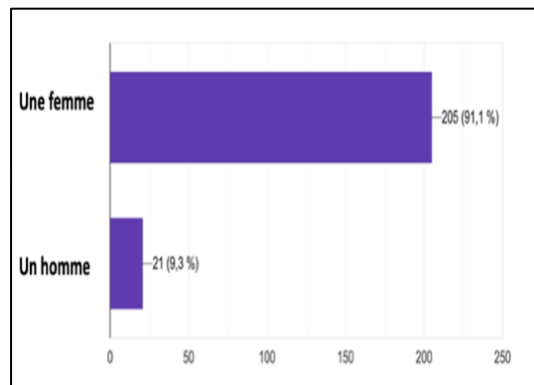
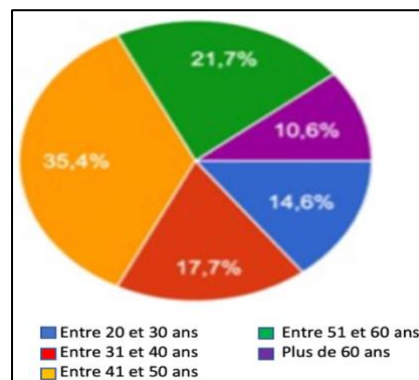


Figure 2 : Tranche d'âge des enseignants



Les enseignants exercent principalement en école primaire/collège/lycée (41%) mais aussi parallèlement dans le cadre de cours individuels et privés (31%) pour un volume horaire hebdomadaire compris entre 12 et 24h (cf. figure 4 infra). La durée moyenne d'heures de cours par semaine est de 12 à 24h (42,5%) et de 3 à 12h (30%) (cf. figure 5 infra).

Figure 3 : Nombre d'années d'enseignement

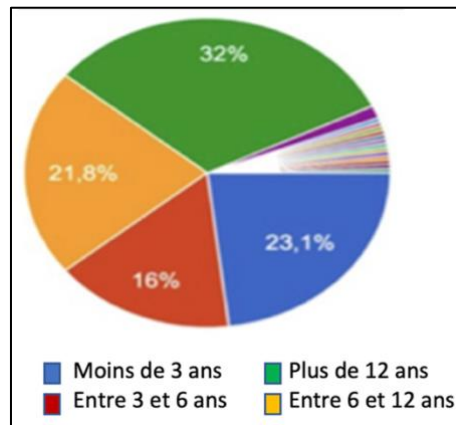


Figure 4 : Cadres d'enseignement

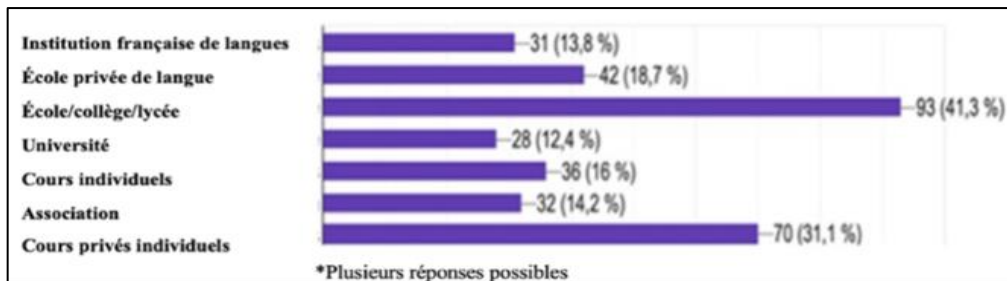
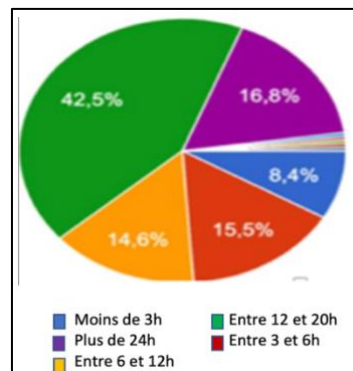


Figure 5 : Nombre d'heures d'enseignement



Il peut être supposé que les différents contextes d'enseignement peuvent avoir une influence sur la pratique d'enseignement de la prononciation des enseignants et que le volume horaire soit un des facteurs à prendre en compte dans leur degré d'expérience.

Après avoir établi le profil de l'échantillon et relevé les caractéristiques qui ont nourri l'analyse, il a été déterminé, à travers la formation des enseignants, la place de la prononciation dans leur parcours académique et les représentations qu'ils en avaient.

3.1.2. Représentation et importance de la prononciation dans la formation des enseignants et dans l'enseignement

Dans le cadre de cette enquête, une des questions centrale était de déterminer si la place de prononciation était importante dans la formation des enseignants et comment ils la percevaient. Il était également intéressant de relever dans quelle mesure il pouvait y avoir ou non une influence de la formation des enseignants sur l'importance qu'ils accordaient à la prononciation dans leur pratique d'enseignement.

C'est ainsi qu'il a été constaté que d'une manière générale :

- La formation relative à l'enseignement de la prononciation est une formation peu attractive.

Les enseignants ayant suivi une formation en didactique du FLE (74%) ont, pour une grande partie d'entre eux (73%), suivi une formation relative à la prononciation (cf. figures 6) et 7 infra). Seuls 29% ont choisi de suivre des cours relatifs à la prononciation et 78% ont suivi ces cours car ils étaient obligatoires dans leur cursus (cf. figure 9 infra).

Figure 6 : Part des enseignants ayant suivi une formation de FLE

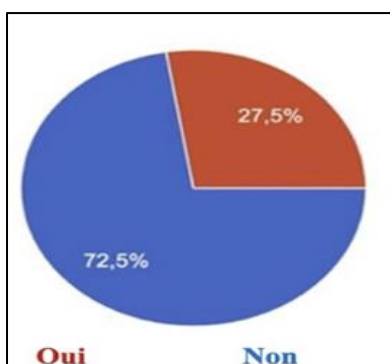
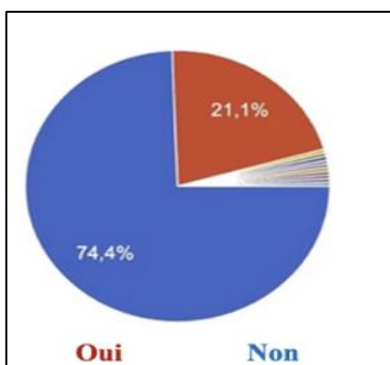


Figure 7 : Part des enseignants ayant suivi une formation relative à la prononciation



Ce résultat suppose que les étudiants en didactique du FLE ne vont pas spontanément et délibérément vers les formations relatives à la prononciation. Toutefois, il peut être noté que la majorité d'entre eux a accueilli avec enthousiasme la perspective d'aborder des cours relatifs à la prononciation dans leur formation (cf. figure 8 infra).

Figure 8 : Ressenti face à la perspective de suivre un cours relatif à la prononciation

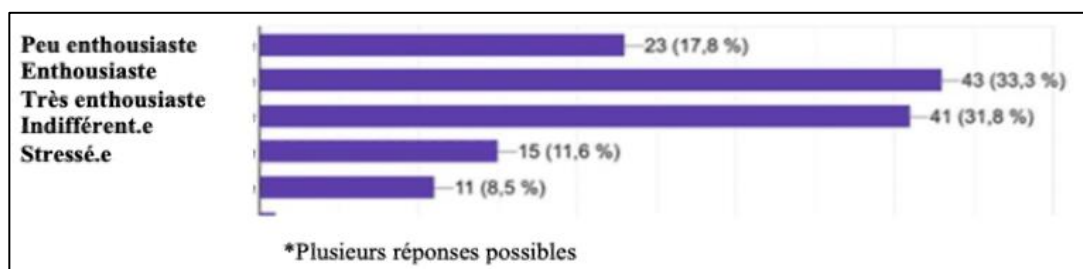
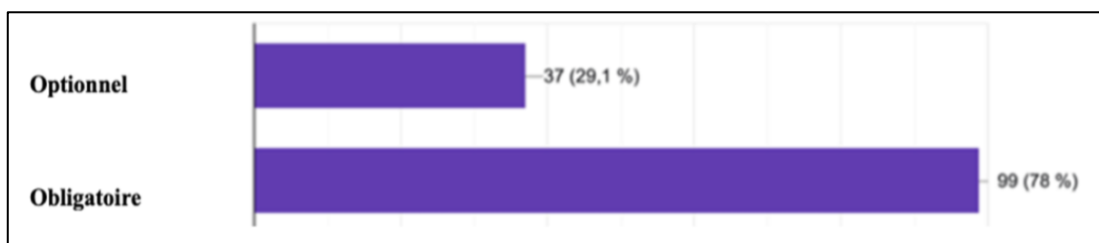


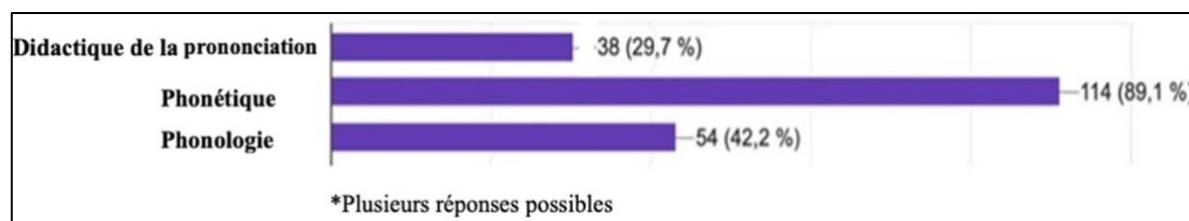
Figure 9 : Part du caractère optionnel ou obligatoire des cours relatifs à la prononciation



- La formation relative à l'enseignement de la prononciation est fortement associée à la phonétique et peu à la phonologie ou à la didactique de la prononciation.

Parmi les 72,5% (cf. figure 7 supra) des enseignants ayant suivi une formation en prononciation, la majorité 89% (cf. figure 10 infra) a suivi des cours de phonétique. Il est relevé que certains ont suivi, en plus des cours de phonétique, des cours de didactique de la prononciation ou de phonologie. Une part importante d'entre eux a suivi uniquement une formation de phonétique et n'a reçu aucune autre formation relative à la prononciation. Moins de la moitié d'entre eux a suivi en plus de la phonétique, des cours de phonologie et/ou de didactique de la prononciation (cf. figure 10 infra).

Figure 10 : Part en fonction du type de cours relatif à la prononciation



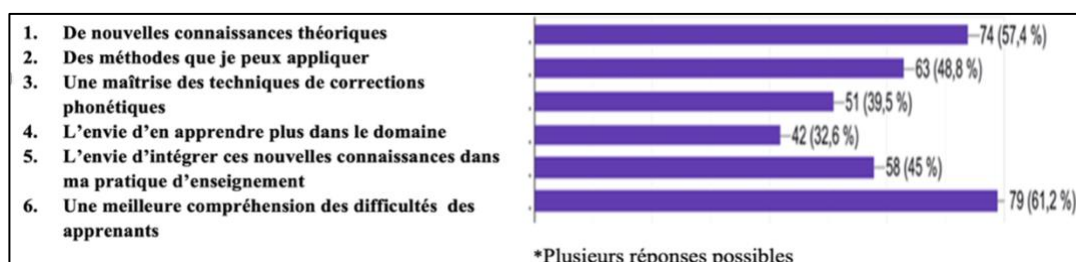
- Les matières relatives à l'enseignement de la prononciation n'ont pas une place centrale dans les cursus proposés de didactique du FLE (désormais DFLE).

Parmi les enseignants n'ayant pas suivi de formation en relation avec la prononciation, 52% n'en n'ont pas suivi car cette formation n'était pas proposée dans leur programme de formation. Il peut être supposé qu'une partie de ces enseignants aurait souhaité suivre un cours d'enseignement de la prononciation si celui-ci avait été proposé. Dans ce sens, il est relevé, à travers certains commentaires d'enseignants, le regret de n'avoir pas eu accès à cette formation dans leur cursus de DFLE alors que d'autres matières s'y trouvent systématiquement.

- La représentation que les enseignants ont de leur formation est plutôt globalement positive mais reste cependant nuancée.

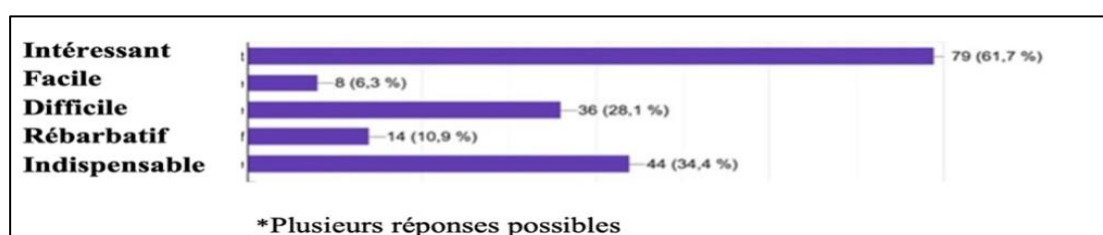
Les cours relatifs à l'enseignement de la prononciation ont apporté aux enseignants une meilleure connaissance des difficultés de l'apprenant (61%), de nouvelles connaissances (57%) et des méthodes applicables en cours (49%) (cf. figure 11 infra).

Figure 11 : Apports des cours relatifs à la prononciation



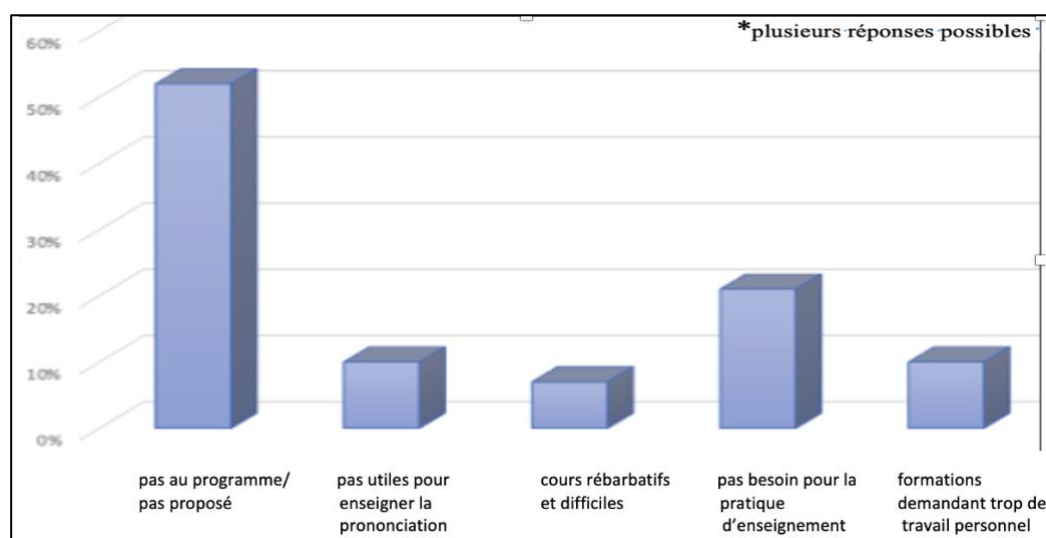
Toutefois, un peu moins de la moitié d'entre eux (45%) a souhaité intégrer ces nouvelles connaissances à sa pratique d'enseignement et a affirmé que ces cours lui avaient apporté la maîtrise des techniques de correction phonétique (cf. figure 11 supra). Il est observé, à travers plusieurs commentaires d'enseignants, le sentiment de ne pas avoir été suffisamment formés : « sans doute, nous sommes bien peu formés sur ce domaine », « J'aurais aimé et j'aimerais avoir plus de clés pour enseigner la phonétique ».

Figure 12 : Représentation des cours relatifs à la prononciation



Les enseignants ont accueilli ces formations avec enthousiasme (65%) estimant qu'elles seraient intéressantes et indispensables (cf. figure 12 supra). Toutefois, 39% d'entre eux en ont une représentation plutôt négative en jugeant les cours difficiles et rébarbatifs et demandant trop de travail personnel (cf. figure 12 supra). Il est également à noter que la moitié des enseignants n'ayant pas suivi une formation de prononciation par choix délibéré s'explique par une représentation négative qu'ils ont de la formation estimant qu'elle leur serait inutile dans leur pratique d'enseignement et leur demanderait trop de travail personnel (cf. figure 13 infra).

Figure 13 : Raisons pour lesquelles les enseignants n'ont pas suivi de formations relatives à la prononciation



- La formation des enseignants n'a pas de répercussion sur l'importance qu'ils affirment accorder à la prononciation dans leur enseignement.

La majorité des enseignants quel que soit leur parcours académique et les cours qu'ils ont suivi affirme accorder une place importante ou très importante à la prononciation dans leur enseignement (cf. figure 15 infra p.55). En effet, il se retrouve une faible différence de pourcentage entre les enseignants ayant suivi une formation d'enseignement de la prononciation (6%) et ceux n'en ayant pas suivi (4%) qui affirment ne pas y accorder d'importance dans leur pratique d'enseignant.

3.1.3. Prononciation à travers la représentation des enseignants

3.1.3.1. Représentation de la « bonne » prononciation pour les enseignants

Il a été établi que la prononciation était importante pour les enseignants interrogés mais dans le cadre de cette analyse il était essentiel de pouvoir déceler la représentation qu'ils en avaient ainsi que le sens que les répondants donnaient à la « bonne » prononciation.

C'est ainsi qu'il a été constaté que d'une manière générale :

- Une « bonne » prononciation est une prononciation intelligible qui permet à l'apprenant de se faire comprendre et de pouvoir communiquer.

À travers tous les commentaires des enseignants, il est relevé que pour une grande partie d'entre eux la bonne prononciation était associée à une bonne compréhension. Dans un commentaire un enseignant souligne que « la prononciation est la clé de la compréhension ». Une bonne prononciation pour une majorité des enseignants est une prononciation intelligible qui permet à l'apprenant de se faire comprendre et de pouvoir communiquer. Ce constat rejoint le propos de Lauret qui affirme que si :

« Le but de l'apprentissage d'une langue étrangère est d'approcher aussi près que possible d'un natif, pour l'acquisition de la prononciation, la plupart des enseignants déclarent se satisfaire du moindre but d'une intelligibilité confortable, c'est-à-dire seulement le niveau de compétence en prononciation qui permet à l'élève d'être compris sans difficultés. » (2007 : 22)

Cependant, se pose la question de la perception de l'intelligibilité qui peut varier d'un individu à l'autre. Ainsi, d'après l'enquête, pour 71% des enseignants l'important est que leurs apprenants puissent avoir une prononciation qui n'entrave pas la compréhension du message et pour 46% d'entre eux qu'ils puissent se faire comprendre quelle que soit leur prononciation (cf. figure 14 infra).

- L'accent est important dans la mesure où il peut entraver la compréhension du message.

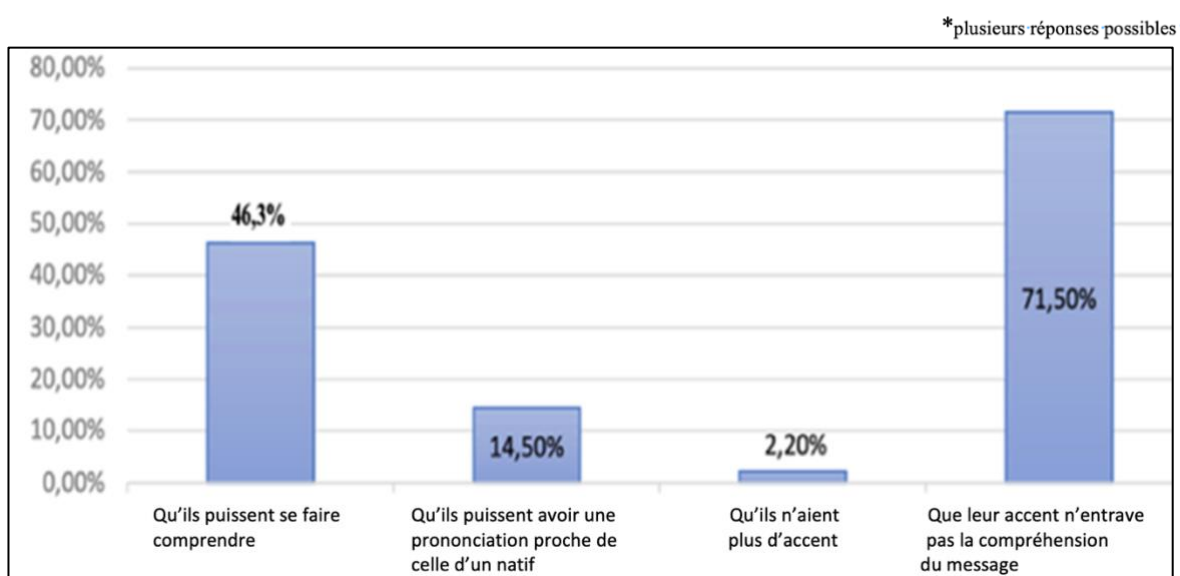
Pour les informateurs de cette enquête, l'accent peut être pris en compte dans la mesure où il nuit à l'intelligibilité du message. Hormis le cas où il entrave la compréhension du message, avoir un accent n'est pas important pour les enseignants. Ne pas avoir d'accent, n'est pas pour eux un objectif en soi à atteindre, par contre, il peut l'être pour l'apprenant.

- Une prononciation proche de celles des natifs est un objectif visé par une petite partie des enseignants.

Cet objectif n'est pas partagé par l'ensemble des enseignants mais seulement par une petite partie d'entre eux dont certaines caractéristiques de profil sont communes. Ainsi, cette enquête relève qu'aucun des enseignants affirmant attendre de leurs apprenants qu'ils puissent avoir une prononciation proche de celle d'un natif n'exerçait en France. De plus, 88% d'entre eux ne sont pas de langue maternelle française. Ce constat pourrait rejoindre la remarque de Jenkins (2000) qui observe que les professeurs non-natifs insistent beaucoup plus sur la prononciation car ils ont plus conscience de son rôle et de l'importance qu'elle joue en matière d'intelligibilité. Par conséquent, ils sont plus pointilleux, insistent plus en termes de reprises et sont souvent plus stricts à cet égard que les enseignants natifs.

Il est également noter que 81% des enseignants ayant comme objectif visé une prononciation proche de celles des natifs exercent depuis plus de 12 ans.

Figure 14 : Attentes des enseignants de la prononciation des apprenants



À partir de ce profil qui émerge, il peut être supposé que les enseignants exerçant à l'étranger, de langue maternelle autre que française et ayant une expérience conséquente de l'enseignement ont une exigence plus normative de la « bonne prononciation » que ceux exerçant en France. Ainsi, l'objectif d'une prononciation proche de celle du natif serait plus importante pour eux que pour des enseignants de langue maternelle française ou exerçant en France.

C'est ainsi qu'il peut être affirmé que pour les enseignants interrogés, une bonne prononciation est associée à l'intelligibilité et à la compréhension du message émis. Il faut noter

qu'aucun des enseignants n'a abordé la question sous le prisme de l'intonation et du rythme. Seule une personne a associé « la bonne prononciation » à la musicalité de la langue en soulignant dans un commentaire qu'« avoir une bonne prononciation, c'est avoir le rythme, la musique de la langue ».

3.1.3.1. Représentation de la prononciation des apprenants pour les enseignants

À travers cette enquête, l'un des objectifs était de relever les représentations que les enseignants se faisaient de la prononciation des apprenants et de déterminer dans quelle mesure, du point de vue des répondants, elle pouvait avoir une influence ou non sur la vie des apprenants.

C'est ainsi qu'il a été constaté que d'une manière générale :

- La majorité des enseignants estime que la prononciation est très importante pour l'apprenant.

La quasi-totalité des enseignants (98%) souligne l'importance de la prononciation pour les apprenants par son rôle essentiel dans la communication et les échanges. Elle fait également partie intégrante d'un apprentissage d'une langue étrangère au même titre que toutes les composantes linguistiques des compétences communicationnelles, telle la prosodie, l'orthographe ou la syntaxe (cf. figure 16 infra).

Figure 15 : Place estimée par les enseignants de la position de la prononciation dans leur pratique d'enseignement

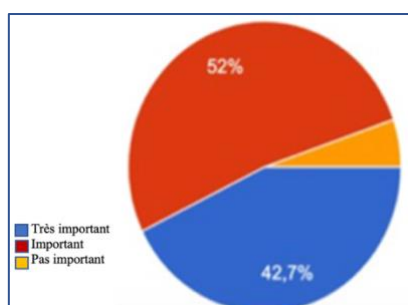
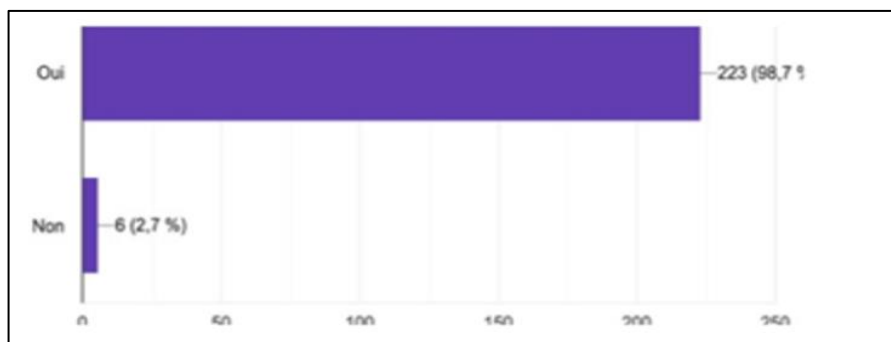


Figure 16 : Importance de la prononciation pour un apprenant selon les enseignants



- La prononciation peut avoir des répercussions sur la vie d'un apprenant.

La prononciation peut avoir de réelles répercussions sur la vie de l'apprenant dans la mesure où pour un apprenant vivant dans une société où la langue est parlée, elle peut être un facteur d'intégration mais aussi un élément de rejet, de stigmatisation et d'insécurité linguistique. Comme le souligne un enseignant en commentaire, l'apprenant peut être victime de préjugés à cause son accent. Ainsi, un témoignage d'une enseignante souligne la stigmatisation parfois associée à certains accents. Bien qu'elle évite de faire imiter aux apprenants le parler des locuteurs natifs car leur accent est une partie intégrante de leur identité, elle travaille sur certaines prononciations avec des apprenants d'origine nord-africaine, car certains accents, comme le maghrébin, sont associés à des connotations négatives. Dans cette perspective d'intégration et d'acceptation, s'inscrit la réflexion de Dufeu :

« Cet apprentissage a également un rôle social : bien prononcer, c'est faire un pas vers l'autre. Une bonne prononciation nous rapproche de celui dont nous apprenons la langue et marque une forme de respect. Elle peut faciliter l'accueil et l'acceptation de l'autre par rapport à nous, car elle crée une image positive du locuteur et lui donne un bonus de sympathie, sans parler du fait que bien souvent une bonne prononciation masque certaines erreurs grammaticales et embellit la perception de la compétence. » (2008 : 10)

- Une bonne prononciation pour l'apprenant est un stimulant qui l'incite à progresser.

D'après les analyses des commentaires, il a été relevé que la bonne prononciation pour certains enseignants permettait d'éviter les complexes engendrés par une mauvaise prononciation qui pouvaient même conduire au découragement et au renoncement. Ce point de vue rejoint l'explication de Dufeu qui affirme :

« qu'une bonne prononciation contribue au développement d'une certaine assurance dans la langue étrangère, car les participants maîtrisent quelque chose de fondamental et d'essentiel dans cette langue, ils se sentent donc plus chez eux dans la langue étrangère. Ce sentiment peut non seulement augmenter leur confiance en eux-mêmes mais aussi stimuler leur motivation ». (2008 : 10)

- L'importance de la prononciation pour un apprenant peut dépendre du terrain d'enseignement.

À partir des commentaires relevés du questionnaire il peut être supposé que le pays d'enseignement du français peut avoir une influence sur la représentation que se fait l'enseignant de l'importance de la prononciation pour l'apprenant. En effet, en Asie par exemple, comme le souligne un commentaire, la focalisation se fait essentiellement sur la

grammaire et le vocabulaire et non pas sur la prononciation qui n'est pas une compétence majeure pour l'apprenant ; ainsi l'enseignant ne l'estime pas importante pour ses élèves. Par contre, un enseignant ayant exercé en Inde affirme que la prononciation était une compétence importante pour ses élèves et l'estime donc importante pour eux.

Il est relevé que parmi les personnes qui ont répondu que la prononciation n'était pas importante pour un apprenant, 66% d'entre elles n'enseignent pas en France et 34% exercent en France. Par ailleurs, 34% de informateurs n'étant pas de langue maternelle française, il peut être supposé que leur langue maternelle peut être un facteur déterminant dans la perception de l'importance de la compétence phonologique pour l'apprenant. Il semble intéressant, à partir de la comparaison des réponses aux deux questions du questionnaire³⁰ (cf. annexe 1 p.96, questions n°17 et n°26), de remarquer que tous les enseignants stipulant que la prononciation n'est pas importante pour l'apprenant affirment toutefois accorder une place importante à la prononciation dans leur pratique d'enseignement.

3.1.3.2. Représentation de la pratique d'enseignement

Un des objectifs de l'enquête était de relever la place qu'accordaient les enseignants à la prononciation dans leur pratique d'enseignement. Cependant, compte tenu des différents résultats de l'enquête quantitative, il était possible de se demander si la représentation de l'importance accordée à la prononciation par les enseignants dans leur enseignement était cohérente avec la réalité de leur pratique d'enseignement, et si la place réellement accordée à la prononciation était en accord avec leurs affirmations.

C'est ainsi qu'il a été constaté que d'une manière générale :

- Les enseignants estiment accorder une place importante à la prononciation dans leur pratique d'enseignement.

Les enseignants interrogés affirment unanimement (95%) accorder une place importante ou très importante à la prononciation dans leur enseignement et seulement 5% des enseignants affirment ne pas accorder une place importante à la prononciation dans leur enseignement (cf. figure 15 supra p. 55).

³⁰ Lien hypertexte renvoyant au questionnaire (cf. annexe 1).

- La représentation que se font les enseignants de l'importance de la prononciation dans leur pratique d'enseignement n'est pas en accord avec le temps et la fréquence qu'ils lui accordent.

Il est remarqué qu'il n'y a pas de concordance entre l'importance accordée à la prononciation estimée par les enseignants et le temps qu'ils accordent à des séances consacrées à la prononciation dans leur pratique de classe. En effet, la majorité des enseignants interrogés estime le temps passé à la prononciation entre 5 et 15 minutes par séance de cours tout en affirmant accorder une place importante à la prononciation dans sa pratique d'enseignement (cf. figure 17 infra).

Le même constat peut être remarqué concernant la fréquence d'introduction de séances de prononciation au sein des cours. Un nombre assez faible d'enseignants prévoit régulièrement de véritables moments de prononciation. La majeure partie d'entre eux intègre la prononciation directement au cours, à l'activité communicative, ou quand l'occasion se présente, en fonction de la correction.

Figure 17 : Temps accordé aux séances de prononciation

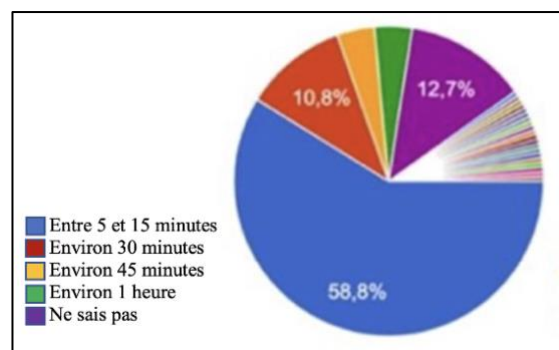
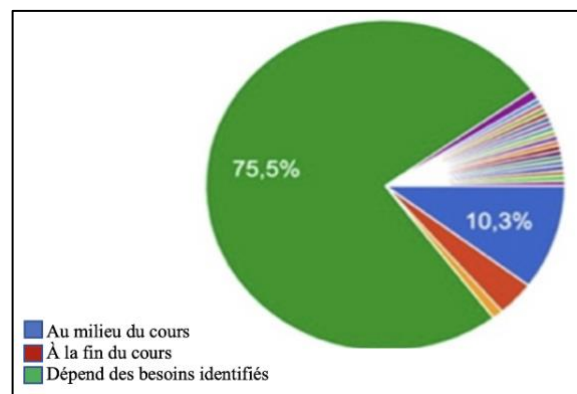


Figure 18 : Moments des séances de prononciation

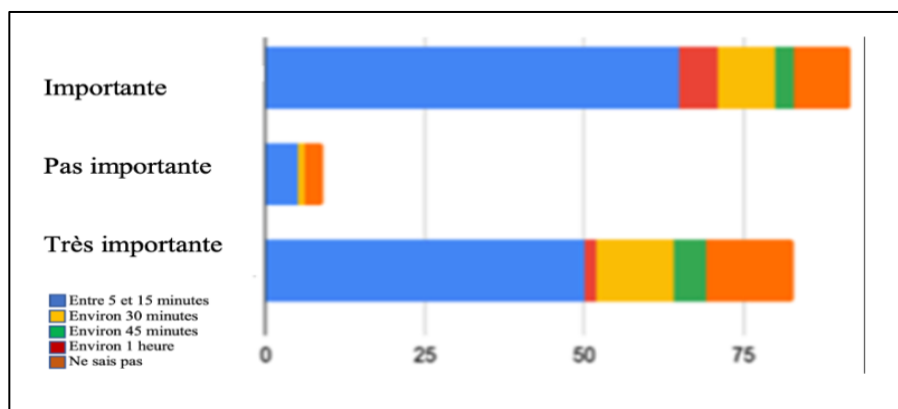


Les séances ayant lieu en fonction des besoins identifiés pendant le cours, il peut être supposé que l'enseignement de la prononciation ne peut dans ce contexte avoir été préparé en amont. Ainsi elles sont organisées spontanément en fonction du besoin identifié sur le moment. De plus, en accordant entre 5 et 15 minutes à la prononciation, il est difficile de réaliser de véritables activités de prononciation ou d'exercices de corrections phonétiques en classe. Par contre, le résultat concernant la durée estimée des séances de prononciation est en cohérence avec l'affirmation que celles-ci dépendent des besoins identifiés dans le cours. En effet, il peut être présumé que pour des séances non programmées et non préparées en amont, dépendant de besoins non identifiés au préalable, le temps estimé de 5 à 15 minutes est cohérent.

C'est ainsi que pour 75,5% des enseignants, les séances ont lieu en fonction des besoins identifiés pendant le cours et seuls 10% d'entre eux affirment intégrer des séquences dédiées à la prononciation au milieu des cours (cf. figure 18 supra). Parmi l'ensemble des enseignants affirmant accorder une place importante à la prononciation dans leur pratique d'enseignement, seulement 36% prévoient toujours des séances sur la prononciation. 45,5% d'entre eux affirment prévoir parfois des séances sur la prononciation et 10% affirment ne jamais en prévoir (cf. 17 supra).

À travers les résultats, il est remarqué un manque de cohérence entre la représentation que les enseignants se font de la place importante qu'ils estiment accorder à la prononciation dans leur pratique d'enseignement, et la réalité de leur pratique de classe en terme de temps, de fréquence et de préparation.

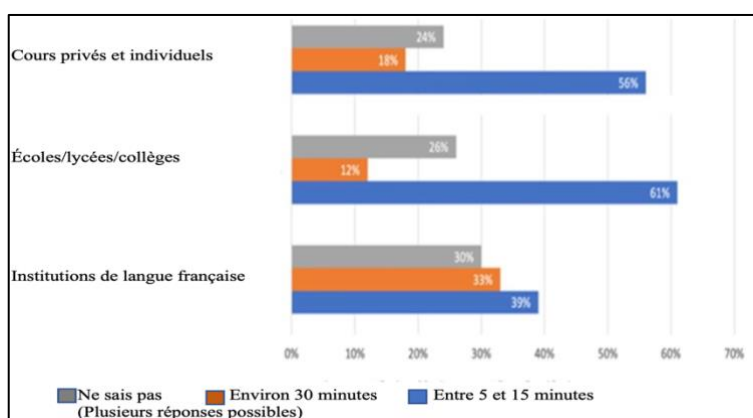
Figure 19 : Temps accordé aux séances de prononciation et importance de celles-ci dans la pratique de classe



- *Le temps accordé à la prononciation en classe varie en fonction du contexte d'enseignement.*

Il est observé qu'en fonction des contextes d'enseignement le temps accordé à la prononciation variait (cf. figure 20 infra). En effet, dans un cadre d'enseignement en institution française, les enseignants ont probablement un peu plus de latitude, de liberté de temps, d'action qu'en école/collège/lycée pour introduire plus de temps à la prononciation dans leurs séances de cours. Par ailleurs, il peut être noté que le manque de temps est un élément qui ressort fréquemment dans les commentaires des enseignements qui regrettent ne pas avoir assez de temps à consacrer à la prononciation. Ce constat peut toutefois être nuancé en remarquant que le pourcentage de temps accordé à la prononciation dans les cours privés et individuels est bien inférieur à celui des instituts français. Il peut être présumé que le paramètre temps n'est pas le seul à prendre en compte.

Figure 20 : Moments des séances de prononciation en fonction du contexte d'enseignement



- *Les enseignants ayant suivi une formation sur l'enseignement de la prononciation sont plus enclins à introduire des séances de prononciations dans leurs classes que les autres enseignants.*

Il est relevé que les enseignants n'ayant pas suivi de formation de prononciation introduisent moins de séances de prononciation dans leur pratique d'enseignement. Ainsi, une corrélation entre la formation de ces enseignants et introduction des séances de prononciations peut être présumée.

Ainsi, d'après nos propres calculs, 27% des enseignants exerçant en écoles/lycées/collèges et 23% en cours privés n'ont pas suivi de cursus en didactique des langues alors que 94% des enseignants exerçant en institution de langue française ont suivi un cursus en didactique des langues FLE (Daefle - Licence - Master), 61% d'entre eux ont une formation d'enseignement

de la prononciation. Cette différence est très nette au niveau des professeurs qui affirment « toujours » introduire des séquences de prononciation. En effet, sur les 36% des enseignants qui prévoient toujours des séquences de prononciation, 80% d'entre eux ont suivi des cours de prononciation dans leur cursus. Cette différence se retrouve, mais en moindre proportion, auprès des 45% d'enseignants qui affirment prévoir parfois des séances de prononciation. Parmi eux, 69% ont suivi des cours de prononciation dans leur cursus et 31% n'en n'ont pas suivi. Ce constat se retrouve nettement auprès des 10% d'enseignants qui ne prévoient jamais de séquences de prononciation. En effet il est observé que 69% d'entre eux n'ont pas suivi de cours relatifs à la prononciation dans leur cursus de formation.

Il peut ainsi être affirmé que le suivi d'une formation d'enseignement de FLE a une certaine influence sur la pratique d'enseignement de la prononciation des enseignants de FLE.

- Les méthodes d'enseignement de la prononciation reflètent le manque d'assurance des enseignants.

Il a été demandé aux enseignants de décrire leur manière de travailler la prononciation avec les apprenants. Cette question devait à la fois permettre de vérifier si le manque de formation dans leur cursus aux techniques d'enseignement de la prononciation qu'ils déploraient se révélait dans leur manière d'enseigner la prononciation mais aussi de mettre en parallèle leur manière d'enseigner et les résultats observés relatifs au temps et à la fréquence qu'ils accordent à la prononciation.

À travers les différentes descriptions, il a été identifié les techniques principales d'enseignement de la prononciation que les enseignants mettaient en place.

La répétition est le moyen de travailler la prononciation qui revient le plus souvent dans les réponses des enseignants.³¹ L'écoute est également très souvent mentionnée et parfois associée à la répétition.³² Il peut être supposé que le travail de répétition pour aborder la prononciation ne nécessite pas pour l'enseignant une préparation en amont et peut aisément être effectué en fonction des besoins identifiés à tout moment dans une séquence de classe, sans prendre un temps trop important sur le déroulé de la séance. Ainsi, la prononciation en classe est souvent enseignée de manière réactive, elle n'est pas anticipée telles que peuvent l'être par

³¹ Extraits de commentaires : « Je prononce un mot et je demande aux apprenants de le répéter », « je fais répéter l'élève jusqu'à ce qu'il prononce correctement »

³² Extraits de commentaires : « écouter et répéter », « Écouter des textes authentiques », « écoute puis reproduction du son ».

exemple les points grammaticaux mais elle fait suite à une erreur produite par l'apprenant. Comme le constatent Foote et *al.* (2016) cités par Abel (2018), « l'enseignement systématique de la prononciation est bien trop souvent « remplacé » par un feed-back aléatoire ».

Les lectures de textes, de sons et la lecture syllabique sont mentionnées à de nombreuses reprises. Certains informateurs affirment travailler la prononciation à travers beaucoup de lectures systématiques et de lectures syllabiques. Ce travail de lecture n'est pas forcément dédié à un travail de prononciation mais il est, au vu des commentaires, intégré à un travail plus global, la lecture créant l'occasion de corriger et de travailler la prononciation. De plus, ces façons de travailler la prononciation ne nécessitant pas non plus une connaissance importante des méthodes correctives, de la phonétique ou de la phonologie, il est possible de supposer qu'elles sont facilement accessibles à des enseignants n'ayant pas suivi de cours sur l'enseignement de la prononciation. Les enseignants ne se sentant pas suffisamment en confiance pour aborder de manière plus approfondie et plus technique la prononciation et les méthodes correctives peuvent également se retrouver dans cette approche de la prononciation. Aussi, dans ce sens, il semble intéressant de relever le commentaire d'une enseignante qui exprime des regrets quant au refus fréquent des enseignants, lors de recrutements, d'accepter des propositions de cours de phonétiques au motif de ne pas se sentir assez formé et compétent.

Des exercices de prononciation, de phonétique, de lecture, d'écoute ainsi que des exercices facilitant et ludiques et de virelangue sont mentionnés, mais sans avoir de détails précis sur ces exercices et sur leur intégration dans les séances de cours.

Le jeu est mentionné à quelques reprises mais sans en préciser la nature. Peu d'enseignants mentionnent l'introduction d'aspects ludiques mais d'après un des commentaires, il serait intéressant d'essayer d'introduire une dimension ludique pour éviter que les apprenants ne ressentent la pression d'une approche plus normative de la prononciation.

Il est perçu une certaine résistance d'enseignants face à une représentation normative et trop théorique qu'ils se font de la matière. Par ailleurs, il est remarqué, à travers l'analyse des descriptions du travail de prononciation, que les méthodes de travail de la prononciation nécessitant des connaissances spécifiques et techniques ainsi qu'une certaine préparation en amont et un temps de réalisation plus long étaient moins décrites par les enseignants. En effet, les exercices de discrimination, d'identification, de différenciation sont mentionnés par une partie des enseignants mais dans des proportions bien moindre que la répétition.

Seul un petit nombre d'enseignants mentionne l'explication des sons et de l'articulation.³³ L'analyse contrastive est assez peu évoquée par les enseignants et le lien avec la langue maternelle rarement évoqué. La correction phonétique et la méthode verbo-tonale sous ces termes ne seront mentionnées qu'une seule fois à travers toutes les descriptions du travail de prononciation. De plus, la prise en compte dans le travail lié à la prononciation de la motivation, de la personnalité et de la vision avec la culture cible n'est pas un sujet qui ressort chez les enseignants. Ces approches de travail de la prononciation plus approfondies mais aussi plus techniques et nécessitant une prévision et une préparation en amont demandent certainement plus de temps au sein d'une séance de cours. À travers plusieurs commentaires, il est relevé que les enseignants font face à un manque de temps qui ne leur permet pas d'effectuer un travail plus approfondi et technique sur la prononciation des apprenants.

Il est constaté, à partir de l'analyse du travail de la prononciation des enseignants au sein de leurs classes, une certaine cohérence avec les résultats observés relatifs au temps accordé et à la fréquence de séances de prononciation. Au vu de l'ensemble de ces résultats, il semble probable que pour une majorité de l'échantillon, les séances de prononciation soient peu décidées et préparées en amont comme cela est le cas pour les autres matières. C'est ainsi, que les manières de travailler la prononciation décrites par les enseignants semblent cohérentes avec ce constat.

Il a été remarqué un lien étroit avec le cursus de formation des enseignants qui d'après certains de leurs commentaires et réponses ne leur apportent pas une connaissance pratique suffisamment maîtrisée pour l'appliquer avec aisance et confiance au sein de leur classe. Dans cette perspective, Levis et Wu (2018) cités par Abel soulignent que:

« Les professeurs apparaissent donc comme point d'ancrage de l'enseignement de la prononciation. Toutefois, le choix ou non d'aborder la prononciation en classe, dépend de leur formation. En effet, seuls les enseignants disposant de solides connaissances en matière d'enseignement de la prononciation sont en mesure d'aider leurs apprenants de manière efficace ». (2019 : 16)

L'analyse des résultats indique que la réalité de la pratique d'enseignement de la prononciation ne reflète pas la position quasi unanime des enseignants qui affirment y accorder une place importante dans leur enseignement. Une incohérence entre cette affirmation et la

³³ Extraits de commentaires : « On identifie les parties de la bouche pour produire le son », « la place de la langue et la forme de la bouche », « une prise de conscience de ce qui se passe sur le plan physique », « schéma articulatoire »

réalité de leur enseignement de la prononciation peut être relevé. Ainsi, au regard de ces résultats, on constate que l'enseignement de la prononciation n'occupe pas une place importante dans la pratique d'enseignement des enseignants.

- Des manuels estimés peu exploitables par les enseignants

À travers les réponses des enseignants sur la place donnée à la prononciation dans les manuels de FLE, il ressort qu'ils en ont une représentation plutôt négative. Ils jugent les manuels peu exploitables et la place consacrée à la prononciation insuffisante. À travers les différents commentaires il apparaît également que les ressources et activités proposées sont souvent inadaptées. 50% des personnes interrogées utilisent comme ressources des documents authentiques, 45% des manuels de FLE et 37% des sites spécialisés sur internet. Seules 30% des personnes interrogées exploitent les ressources des manuels spécialisés en phonétique (cf. figure n°22 infra). 35% des enseignants trouvent que la partie dédiée à la prononciation dans les manuels de FLE est insuffisante et 33% qu'elle est inexploitable (cf. figure 21 infra). Il y a donc 68,5% d'opinion plutôt négative sur la place de la prononciation dans les manuels scolaires.

Figure 21 : Place dédiée à la prononciation

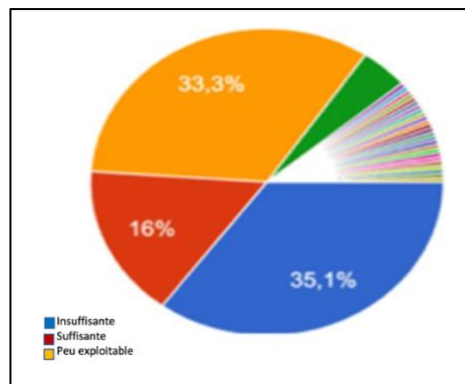
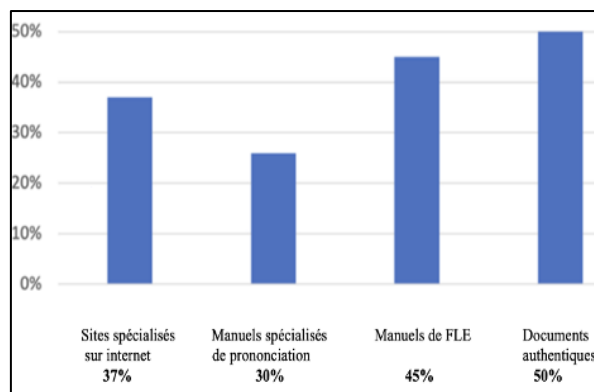


Figure 22 : Ressources utilisées par les enseignants



* Plusieurs réponses possibles

Parmi les 104 personnes ayant recours à plusieurs ressources à la fois, 61,5% utilisent des sites internet spécialisés en phonétique et 42% des manuels spécialisés en phonétique. Sur les 102 personnes affirmant user des manuels de FLE comme ressource pour faire travailler la prononciation, selon nos propres calculs, seules 25,5% n'utilisent que les manuels de FLE, 74,5% d'entre elles s'appuient sur d'autres ressources en complément. Parmi les 74,5% se servant de ressources en complément du manuel, seule la moitié a recours (en plus ou pas des autres ressources complémentaires) à des manuels spécialisés en phonétique. (cf. figure 22 supra).

Dans le cadre de cette analyse, il était intéressant de relever si la représentation que les enseignants avaient de la prononciation dans les manuels de FLE se traduisait dans leur pratique d'enseignement. Ainsi, il est constaté, à la lecture des réponses et des commentaires, que la place minorée de la prononciation dans les manuels de FLE n'engage pas les enseignants à plus d'activités et de travail sur la prononciation. De plus, ils regrettent également le manque d'outils et le manque de créativité de ceux existants. Il est noté l'importance de l'utilisation de documents authentiques et de ressources puisées sur internet ainsi que la faible utilisation des manuels spécialisés en phonétique considérés par certains enseignants comme trop théoriques et peu créatifs.

3.1.4. Synthèse

La majorité des enseignants pense que la prononciation est importante pour un apprenant et qu'il est essentiel que celle-ci ait une place conséquente dans la pratique de l'enseignement du FLE. Toutefois la majorité des enseignants interrogés regrette la place insuffisante que la prononciation occupe dans la didactique du FLE et qu'elle puisse être ignorée par des enseignants par manque de formation ou de ressources exploitables. De nombreux enseignants mentionnent également le manque de temps qui ne permet pas de donner une place à la prononciation tout comme pourrait l'être une autre matière.

Les résultats de l'enquête quantitative et leur analyse permettent d'affirmer que la prononciation n'occupe pas une place importante dans la pratique d'enseignement du FLE des personnes interrogées alors que par ailleurs, ils révèlent que les enseignants perçoivent les enjeux et l'importance de la prononciation. En effet, la majorité d'entre eux déplore la place de la prononciation en didactique du FLE et en révèle les causes qu'ils imputent principalement à la formation insuffisante, aux supports inadaptés et au temps qui leur manque pour l'enseigner. Ainsi, il ressort que la formation des enseignants en FLE ne met pas toujours l'accent sur l'importance de la prononciation et ne prépare pas suffisamment à l'enseigner efficacement. Ensuite, les supports didactiques utilisés dans l'enseignement du FLE ne sont pas toujours adaptés pour travailler la prononciation de manière efficace et pertinente. Enfin, les enseignants mentionnent souvent un manque de temps pour consacrer suffisamment de temps à la pratique de la prononciation dans leurs cours.

La prononciation d'après la lecture des commentaires semble être intégrée aux activités de compréhension orale ou de production orale mais ne pas constituer un temps de classe et rarement enseignée en tant que compétence à part entière. Il doit être noté que ces résultats ne sont pas spécifiques à cette seule enquête mais sont également observés dans d'autres recherches portant sur l'enseignement de la prononciation en FLE. Cela souligne la nécessité de mettre davantage l'accent sur la formation des enseignants en FLE pour améliorer la qualité de l'enseignement de la prononciation et fournir des supports didactiques appropriés pour cet aspect de l'apprentissage du FLE. De plus, il est important de prendre en compte le temps nécessaire à la pratique de la prononciation et de l'intégrer de manière régulière dans les cours de FLE pour permettre aux apprenants de développer cette compétence essentielle.

Les résultats de l'étude quantitative rejoignent donc les constats relevés dans l'approche théorique dans le chapitre 1 et les différentes positions de la communauté des chercheurs à l'égard de la place de la prononciation en didactique des langues. Si la place de la prononciation

est ainsi minorée en DFLE il apparaît que cette situation peut avoir des répercussions sur le niveau de compétences de prononciation des apprenants et influencer sur leur intégration dans la société mais aussi sur l'évolution de leur carrière professionnelle. C'est dans cette perspective que s'inscrit l'analyse qualitative de cette recherche qui se déroule, sur un terrain d'entreprise au Maroc, dans un environnement où la prononciation du français est importante.

3.2. Analyse des données de l'enquête qualitative : les répercussions de la prononciation sur l'évolution de l'individu en entreprise au Maroc

L'enquête qualitative a comme objectif de déterminer si la prononciation du français a des répercussions sur l'évolution de carrière d'un individu arabophone en entreprise en contexte marocain.

Dans cette analyse, seront tout d'abord exposés le profil des entreprises et des personnes interrogées, suivi de la présentation de la place qu'occupe le français au sein de ces entreprises. Ensuite, seront analysées les attentes des personnes interrogées en matière de français en général et de prononciation en particulier. Dans ce cadre seront examinées les représentations que les locuteurs ont de la maîtrise du français et de la prononciation, et sera relevé ce qu'est pour eux un bon accent. Ensuite, à travers l'analyse des entretiens, sera abordée la question de la stigmatisation et de la catégorisation sociale qui pourraient être induites par une prononciation jugée approximative. Enfin, l'analyse dans son ensemble cherchera à comprendre les enjeux liés à la prononciation du français pour les entreprises et les personnes interrogées.

3.2.1. Présentation du panel de l'enquête

3.2.1.1. Présentation des entreprises

Sur le terrain marocain, à Casablanca ont été sélectionnées six entreprises de secteurs différents (Comaner - Inwi - Intelecica - Capital Foncier- Famille Actuelle - Edito Groupe), de petite, moyenne et grande taille dans le secteur privé, une grande entreprise du secteur public (El Omrane) et un cabinet de consulting en ressources humaines (TK2 Services).

Les entreprises choisies ont des profils différents afin de recueillir des données qualitatives qui soient le moins biaisées possibles et le moins orientées vers un seul prisme :

- Comaner est un groupe dans le secteur de l'industrie de l'agro-alimentaire créé en 1978. Il emploie 140 personnes sur l'ensemble de ses usines et différentes structures.
- Inwi est une entreprise de télécommunication marocaine créée en 1999, qui occupe la troisième place du secteur et emploie 1200 personnes.
- El Omrane est une entreprise publique stratégique qui couvre l'ensemble du territoire marocain. Elle est le premier opérateur d'aménagement et de l'habitat au Maroc en ayant des activités de construction de logement social, d'aménagement et de lotissement des terrains destinés à la promotion de l'habitat social. Elle emploie 1200 personnes.

- Intelecia est une entreprise marocaine de centres d'appels créée il y a 20 ans. Elle est présente sur trois continents et 17 pays et emploie 35000 collaborateurs.
- Capital Foncier est une agence immobilière présente à Casablanca et différentes régions du Maroc. Elle emploie 14 personnes.
- Famille Actuelle est un groupe de presse de référence au Maroc comprenant trois publications mensuelles en langue française créé en 2001. Il emploie 15 personnes.
- Edito Groupe est un groupe de distribution de presse et d'édition, de capital privé et public présent sur l'ensemble du territoire marocain. Il emploie une centaine de personnes.
- TK2 Services est un cabinet de consulting spécialisé dans le conseil en ressources humaines des entreprises.

3.2.1.2. Profil des informateurs

Des entreprises d'activités, de tailles et de caractéristiques différentes ont été sélectionnées tout en tenant compte du profil des interlocuteurs potentiels. En effet, dans le panel il était important d'avoir un certain équilibre entre hommes et femmes, de générations différentes mais qui aient tous un poste de direction et une responsabilité dans les prises de décisions concernant les ressources humaines. Il était également majeur que les profils aient eu des parcours académiques différents, issus de l'éducation nationale marocaine, du système privé bilingue, du système éducatif français AEFÉ³⁴ et ayant effectué des études au Maroc ou en France. Tous les interlocuteurs s'expriment aisément en français et en darija³⁵ mais seules les deux personnes ayant suivi leur scolarité dans le système public marocain maîtrisent à l'oral et à l'écrit l'arabe classique.

Si les caractéristiques souhaitées du panel ont pu être obtenues, équilibre entre les différents systèmes d'éducation n'a pas été atteint. En effet, six personnes interrogées sont issues du système scolaire français, deux personnes du système scolaire public marocain, une personne a fait ses études supérieures au Maroc et sept personnes en France.

Les informateurs de chaque entreprise sont présentés sous la dénomination suivante : entretien 1 (E1), entretien 2 (E2), entretien 3 (E3), entretien 4 (E4), entretien 5 (E5), entretien 6 (E6), entretien 7 (E7), entretien 8 (E8).

Entretien 1 (E1) : E1 est une femme de 45 ans, marocaine, exerçant en tant que directrice des ressources humaines depuis douze ans dans l'entreprise. Elle a effectué toute sa scolarité

³⁴ Agence pour l'enseignement français à l'étranger

³⁵ Darija : Arabe dialectal marocain

dans le système éducatif français à Casablanca et ses études supérieures en France. E1 est bilingue français/arabe dialectal et s'exprime autant à l'oral qu'à l'écrit en français.

Entretien 2 (E2) : E2 est une femme de 42 ans, marocaine, exerçant en tant que consultante en ressources humaines pour diverses entreprises. Elle a auparavant effectué une carrière dans les ressources humaines notamment dans une grande entreprise de l'industrie minière. Elle a suivi toute sa scolarité dans le système éducatif français à Casablanca et poursuivi ses études supérieures en France. E2 est bilingue français/arabe dialectal mais s'exprime naturellement en français.

Entretien 3 (E3) : E3 est une femme de 50 ans, marocaine, cheffe d'entreprise depuis 19 ans. Elle a effectué toute sa scolarité dans le système éducatif français à Casablanca et ses études supérieures en France. E3 est bilingue français/arabe dialectal. Elle s'exprime exclusivement en français dans son entreprise, mais alterne français et arabe dialectal dans le cadre des interactions personnelles.

Entretien 4 (E4) : E4 est un homme de 52 ans, de mère française et de père marocain, secrétaire général d'un groupe industriel. Il a suivi toute sa scolarité dans le système éducatif français à Casablanca et ses études supérieures en France. E4 est bilingue français/arabe dialectal, il s'exprime naturellement en français, qui est sa langue maternelle, mais s'exprime également avec aisance en arabe dialectal.

Entretien 5 (E5) : E5 est un homme de 58 ans, marocain. Il est dirigeant d'une entreprise depuis 15 ans. Il a effectué toute sa scolarité dans le système éducatif public marocain à Rabat et ses études supérieures en France. E5 est bilingue français/arabe dialectal et maîtrise l'arabe classique. Il s'exprime naturellement à la fois en français, et en arabe dialectal selon les contextes.

Entretien 6 (E6) : E6 est un homme de 52 ans, marocain. Il est chef d'entreprise. Il a effectué toute sa scolarité dans le système éducatif français à Casablanca et ses études supérieures en France. E6 est bilingue français/arabe dialectal mais s'exprime naturellement en français.

Entretien 7 (E7) : E7 est un homme de 40 ans, marocain. Il est directeur des ressources humaines d'une grande entreprise étatique. Il a poursuivi toute sa scolarité dans le système éducatif public marocain à Casablanca et ses études supérieures au Maroc. E7 est bilingue français/arabe dialectal et maîtrise l'arabe classique. Il s'exprime dans son cadre professionnel en français mais il parle naturellement en arabe dialectal en dehors de ce contexte.

Entretien 8 (E8) : E8 est un homme de 54 ans, marocain. Il est directeur des ressources humaines d'une grande entreprise privée. Il a suivi toute sa scolarité dans le système éducatif français à Agadir et Casablanca. Il a effectué une partie de ses études supérieures au Maroc et une seconde partie en France. E8 est de langue maternelle tamazigh³⁶, il est trilingue, maîtrisant tout autant le français, le tamazigh et l'arabe dialectal. Il parle dans son cadre professionnel essentiellement en français mais il s'exprime spontanément aussi bien en amazigh, arabe dialectal ou français selon les contextes de communication.

3.2.2. Analyse des entretiens

3.2.2.1. Place du français dans les entreprises

À travers le regard des interlocuteurs, il a été souhaité de comprendre les enjeux existant autour de la maîtrise de la langue française et en particulier de sa prononciation en relevant la place du français au sein des entreprises et en déterminant son évolution actuelle.

La maîtrise de la langue française dans une entreprise au Maroc peut faire partie de l'identité de l'entreprise et être un facteur déterminant d'appartenance alors même qu'une multiplicité de langues se côtoient (la darija³⁷, l'arabe, le tamazigh et de plus en plus l'anglais selon plusieurs témoignages des informateurs). Il est observé que pour toutes les personnes interrogées, quel que soit le type de structure, le français a une place centrale dans l'entreprise, dans tous les contextes d'échanges et de communication formelle. De manière unanime, tous les interlocuteurs affirment que dans les échanges formels le français est utilisé de manière permanente et sans réserve à l'écrit. Dans ce cadre, E3 affirme qu'elle est considérée comme la langue officielle de l'entreprise. Il faut souligner qu'à l'écrit, hormis avec l'administration judiciaire, tous les courriers et tous les documents formels et officiels (ex. : comptabilité) restent en français. Ainsi, quelle que soit l'entreprise interrogée, toutes affirment qu'au niveau de l'encadrement tous les échanges formels sont en français et les idées rédigées et exposées en français. Ainsi, dans l'environnement urbain au sein d'entreprises du secteur formel et en particulier des services, en production écrite, le français reste la langue de rigueur dans la majorité des échanges.

³⁶ Le tamazight est un dialecte berbère parlé au Maroc dans le Haut Atlas, le Moyen Atlas et le Rif. Il est devenu langue officielle au côté de l'arabe depuis la constitution de 2011.

³⁷ La darija est une langue, considérée comme un dialecte, qui s'est construite à partir de toutes les langues parlées au Maroc, au fil de l'histoire à partir de l'arabe, des langues berbères, de l'espagnol et du français. Depuis quelques années on peut même y trouver quelques nouveaux mots influencés par l'anglais. Elle est parlée et comprise dans toutes les zones urbaines du Maroc, un peu moins parfois dans les montagnes berbères ou les villages reculés. C'est la langue de la communication entre tous les marocains quelles que soient leurs origines géographiques ou sociales.

À l'oral, en réunion formelle, le français est également de rigueur au sein de toutes les entreprises interrogées, cependant une majorité remarque que l'arabe dialectal s'intègre de plus en plus dans les échanges et que le français est moins parlé spontanément. Les réunions ne se font pas de manière formelle en arabe dialectal mais il peut y avoir quelques mots ou quelques phrases échangées. L'ensemble des personnes interrogées soulève ce point et remarque cette évolution flagrante de l'arabe dialectal et ce mélange de plus en plus spontané des deux langues, ce qui, il y a quelques années, était mal perçu et peu accepté. E3 ayant observé que de plus en plus d'employés étaient mal à l'aise dans la pratique du français, affirmeront s'exprimer par moment dans une sorte de discours mixtes français et darija, pour « détendre l'atmosphère ». Lors de communications ou de réunion avec des partenaires étrangers, les échanges se font automatiquement en français s'ils sont issus d'un pays francophone, ou en anglais pour tout autre pays, même arabophones. Il y a une adaptation qui se fait spontanément en fonction des interlocuteurs.

La communication interne varie en fonction du type d'entreprise mais aussi de la forme de communication, des services et des personnes auxquelles elle est destinée. Au niveau opérationnel (terrain, population livreur, préparateur, logistique), il n'est plus possible de parler, de communiquer exclusivement en français comme cela pouvait être le cas dans le passé. Aujourd'hui, communiquer en arabe dialectal devient nécessaire car la maîtrise de la langue française n'est pas actée dans ces catégories socioprofessionnelles. Pour certaines entreprises, les notes internes destinées à l'ensemble du personnel quel que soit l'échelon, se font sur un mode bilingue (version française/version arabe), l'important étant comme le mentionne E5 que la « langue qui véhicule le message soit comprise par tous ». La compréhension du contenu prime et le mélange de langue française et darija peut permettre une compréhension des messages par tous. Dans un contexte d'entreprise marocaine où il n'y a pas la présence de personnes ne parlant que français ou d'expatriés français qui ne comprennent pas la darija, les échanges se font de manière plus fluide, les individus se sentant plus à l'aise en ayant la possibilité de jongler entre les deux langues, tout en ayant comme le souligne E5, « une ligne directrice en français sur laquelle vont venir se greffer parfois des phrases qui sortent naturellement en arabe ». Alors qu'auparavant le français était la langue unique d'échange à tous les échelons, aujourd'hui, le niveau de français ne permet pas de communiquer exclusivement en français, au risque de se retrouver avec des incompréhensions du message. Cependant toute la communication destinée à l'encadrement, aux services administratifs et commerciaux se fait toujours uniquement en français.

Ce schéma se retrouve aussi bien dans les entreprises privées que les entreprises publiques selon E7. En effet toute la communication, dans l'entreprise marocaine publique est en français sans faire de différence entre les administrations, les agences et les ministères. La documentation officielle qui circule est toujours en français. Dans les réunions, la langue est également le français, sauf dans des cas particuliers où face à un ministre arabophone ou bien dans le discours syndical, où l'utilisation de l'arabe est plus adaptée au contexte. Ainsi, certains de des interlocuteurs soulignent que l'arabe classique, hormis dans certains contextes bien précis, a une place extrêmement restreinte dans l'entreprise.

Dans ce contexte d'entreprise où le français joue un rôle central dans toutes les formes de communications professionnelles, il peut être pertinent de se demander quelles sont les attentes des interlocuteurs vis-à-vis de leurs candidats et de leurs employés en ce qui concerne leur niveau de français en général et de prononciation en particulier. Il convient également de mesurer l'influence de ces attentes sur le processus de recrutement ou l'évolution de carrière.

3.2.2.2. Attente des entreprises et répercussions sur le recrutement et l'évolution de carrière

Traditionnellement et historiquement, le français est la langue usuelle du travail, elle est souvent requise et obligatoire pour tous les postes d'encadrement, administratifs, financiers et commerciaux. Par contre, elle l'est moins pour des postes plus techniques d'informaticiens, d'ouvriers et de techniciens.

Dans le contexte d'entreprises, les exigences en matière de français en général et de prononciation en particulier ont dû être revues à la baisse et s'adapter à une baisse globale de la langue française au Maroc. Aujourd'hui, les jeunes arrivant sur le marché du travail n'ont plus du tout le même niveau de français qu'il y a quinze ans. C'est ainsi que Sadiq souligne que :

« Dans la reconfiguration actuelle du système éducatif, les déficiences linguistiques notoires que manifestent la majorité des élèves et étudiants en langue française limitent leurs chances, leurs possibilités de recrutement dans la vie professionnelle, et donc leur ascension sociale. Leur niveau linguistique n'étant pas conforme au prérequis du milieu professionnel, ou supposé comme tel, ils trouvent forcément des difficultés à y accéder ». (2015 : 288)

Ainsi, les entreprises sont amenées à tenir compte de cette évolution et d'adapter et de moduler leurs attentes en fonction de leur activité et des postes à pourvoir. Cependant, la langue

française étant celle de l'entreprise, il y a un minimum de niveau à exiger qui dépendra du type de poste et du rôle que sera amené à jouer le candidat dans l'entreprise. E2 souligne que pour toutes les missions qu'elle a menées, la maîtrise du français et une bonne prononciation était une condition, une obligation. Cependant cette exigence n'était pas clairement exprimée mais était implicite et évidente. E2 donne l'exemple du secteur juridique ou d'avocats d'affaires où une maîtrise parfaite orale et écrite est obligatoire alors que dans l'industrie, l'oral n'est pas important tandis qu'un certain niveau de compréhension écrite est nécessaire.

Par ailleurs, les informateurs remarquent de plus en plus de candidats qui demandent à s'exprimer en anglais, maîtrisant cette langue parfaitement mais pas le français. Si pour autant ce type de candidats peut être intéressant pour des entreprises ayant des échanges internationaux en anglais, en général, un minimum de base en français est tout de même demandé. Il s'agit souvent d'après les informateurs de candidats anglophones mais aussi arabophones (maîtrisant l'arabe classique). À moins que l'entreprise ne soit de culture complètement anglophone, ce qui existe, mais reste encore très rare, le candidat aura probablement des problèmes à s'intégrer dans un environnement d'entreprise où le français reste encore la langue principale. Dans ce sens, E2 se questionne sur la capacité d'intégration dans l'entreprise de cette personne dans la mesure où la structure est basée au Maroc, où les échanges à l'intérieur de l'entreprise, même informels se font naturellement en français. Par conséquent, l'intégration de cette personne au sein de l'entité pourrait être entravée par le manque de maîtrise de la langue française, car cela relève de la culture d'entreprise. Cette observation peut être nuancée par d'autres interlocuteurs qui affirment que le français se parle de manière de moins en moins spontanée et de plus en plus rarement dans les échanges informels entre employés.

Sur les huit informateurs, seul E1 organise des tests de français lors de ses recrutements. Le niveau de français des candidats est jugé à l'écrit à travers le curriculum vitae et la lettre de motivation et à l'oral à travers la manière de parler du candidat. L'attention se porte sur la manière de parler du candidat, s'il s'exprime aisément avec fluidité ou s'il peine à trouver ses mots et à construire ses phrases. Seule l'entreprise dont l'activité est celle d'un centre d'appels organise des tests de français et évalue sur cette base objective le niveau de français des candidats. Il est à noter que la langue française est au centre de son dispositif et que sa maîtrise est essentielle pour son activité.

L'accent dans ce contexte de recrutement peut être pris en compte et être un élément décisif entre deux candidats à compétence et profil identiques. E1 dira dans ce sens qu'« au-delà des compétences et des soft skills, ce qui va faire la différence, ce qui va me permettre de trancher

entre les deux et bien, ce sera plutôt l'accent. » Bien que le terrain de recherche soit l'entreprise au Maroc, il est intéressant de mentionner l'étude TNS-Sofres réalisée en France par Amadiou en 2003, citée Meyer, qui relève que :

« lorsqu'une entreprise cherche à embaucher quelqu'un et qu'elle a le choix entre deux candidats de compétence et qualité égales », « la façon de parler, l'accent » (44%) intervient comme troisième critère déterminant le choix, après le « look » (82%) et l'apparence physique générale. » (2011 : 38)

Cependant le type de poste rentre en compte dans la prise en compte d'un accent. En effet, pour un poste de commercial tourné vers le marché français, E2 affirme qu'un « accent prononcé est vraiment un frein pour le recrutement du candidat. » Toutes les personnes interrogées soulignent que les attentes peuvent dépendre de l'activité de l'entreprise et de l'importance accordée à sa visibilité et à son image. Elles dépendront également du type de poste qui est un facteur déterminant dans le degré d'exigence du français pour un employé ou pour un candidat. Plus le poste est tourné vers l'extérieur de l'entreprise, plus il est lié à l'international, plus il est susceptible de véhiculer l'image de l'entreprise, plus une bonne maîtrise du français et une « bonne » prononciation avec un accent le plus neutre possible est une exigence. Ainsi, pour certaines entreprises, les employés n'ayant pas de contacts avec des clients ou des fournisseurs francophones, une base minimale de français est attendue en fonction du type de poste et une bonne élocution en arabe dialectal est suffisante. Par contre, pour les cadres, le français reste obligatoire, et ce quel que soit le type d'entreprise interrogée. Si pour les postes à responsabilité et de management la maîtrise du français est très importante, pour certains des interlocuteurs, il y a avant tout la recherche de compétences, celle comportementale, managériale, technique et de communication.

La langue fait partie de la compétence de communication et ne représente qu'une petite partie de celles attendues. Si le collaborateur ou le candidat ne maîtrise pas forcément le français, s'il a le minimum requis pour pouvoir échanger, pour communiquer et pour pouvoir un peu échanger des idées, cela sera suffisant. Cependant, à des niveaux de responsabilité supérieure, le français est généralement plus maîtrisé puisque ce sont des personnes qui ont été dans des écoles d'ingénieurs, des grandes écoles de commerce ou des écoles à l'étranger. Ainsi, dans ce contexte, comme le souligne un des interlocuteurs, les attentes sur la maîtrise de la langue sont plus fortes.

E8 affirme que « le français n'est ni un point de référencement ni un point de levier ou un point d'entrée », l'important est la capacité à exprimer ses idées, à transmettre les messages, à

échanger et communiquer avec autrui, et à réaliser le travail attendu. Une faible maîtrise du français, une prononciation approximative, dans ce contexte ne sera pas un élément bloquant. Toutefois, tous les informateurs préfèrent à compétences égales, niveau d'expériences, d'expertises, de diplômes identiques, choisir le candidat ou faire évoluer l'employé qui aura, selon leur perception, une meilleure élocution ou un meilleur français. Cependant certains soulignent qu'il est rare de se retrouver dans ce cas de figure.

Pour l'ensemble des répondants, l'évolution de carrière dépend en premier lieu des compétences des employés, mais toutefois le niveau de français et la prononciation peuvent être des éléments pris en compte voire même déterminants selon la nature du poste et être ainsi un réel enjeu de carrière et d'évolution dans l'entreprise. Les conclusions d'une enquête menée par Majdi (2016 : 305) mentionnent que : « la maîtrise du français prédispose le salarié à développer des aptitudes intellectuelles susceptibles de le conduire à prospérer et à faire carrière. Cette déduction s'applique à la majorité écrasante de nos sujets (65%) pour lesquels la langue française demeure l'un des secrets de leur réussite. » Pour illustrer son propos, E3 explique qu'une comptable ayant un accent prononcé en français et un niveau global moyen, pourra faire une belle carrière dans sa branche mais ne pourra pas devenir directrice financière et représenter l'entreprise auprès des banques et autres structures. Cet exemple suggère que ces personnes bien que très compétentes seront confrontées à un plafond de verre qu'elles ne pourront pas franchir.

Lors de promotions internes l'entreprise peut trouver des difficultés à ce que des personnes puissent accéder à cette maîtrise de la langue venant de postes plus opérationnels où la langue n'était pas forcément un critère d'attribution du poste. Un dilemme peut à ce moment-là se poser car comme le relève un des informateur, « on ne peut pas juger de la promotion uniquement sur la maîtrise de la langue, mais sur la performance par rapport à un poste. » La maîtrise du français peut dans cette perspective être un enjeu de carrière, mais cela dépendra fortement de la politique et de la culture d'entreprise. Si la politique d'entreprise encourage la promotion interne et souhaite puiser dans les ressources non-cadres à fort potentiel pour les faire évoluer dans des postes de cadres, un minimum de français sera requis mais le français ne sera pas un élément de blocage dans l'évolution de l'employé. Par contre si le poste nécessite une visibilité externe, des présentations à des clients et des partenaires, la maîtrise du français et en particulier la capacité à bien parler avec aisance et avec un accent neutre, sera un élément essentiel pris en compte.

Il est alors possible de se demander selon quels critères les interlocuteurs estiment qu'une maîtrise satisfaisante du français est atteinte, et si ce jugement est objectif, réaliste et dépourvu de tout préjugé.

3.2.2.3. Représentations et maîtrise du français

La majorité des interlocuteurs pense qu'avoir un français correct, c'est savoir bien écrire avec un minimum de fautes de syntaxe, d'orthographe avec des tournures de phrases structurées permettant de transmettre une information et un message clair. Il faut noter que la notion de « français correct » est souvent abordée par les interlocuteurs, tout d'abord sous le prisme de l'écrit, l'oral venant par la suite. Toutefois, il peut être relevé que cette perception portée sur le niveau de français et sur la compétence phonologie des employés ou des candidats ne s'appuie pas sur une approche objective dans la mesure où aucune des entreprises (hormis E1) ne met en place des tests de français pour évaluer le niveau des individus.

La perception du degré du niveau de français selon l'un des informateurs peut varier selon la fonction de l'interlocuteur et du poste qu'il occupe dans l'entreprise. Ainsi, il explique que le degré d'exigence est variable. En effet, une personne pourra être considérée comme parlant bien français en tant que comptable alors qu'en tant que commerciale ou responsable, cette même personne ne sera pas perçue comme telle. E3 affirme que s'il doit recruter un comptable qui prononce [mɛj] pour le mois de mai, il ne le relèvera pas, par contre s'il doit recruter une journaliste ou une personne véhiculant l'image de son entreprise, cette erreur de prononciation sera rédhibitoire.

D'après les répondants, la maîtrise du français est avant tout de bien savoir communiquer en ayant la capacité de transmettre un message clair avec une certaine fluidité dans l'échange. Comme le soulignent certains d'entre eux c'est « la façon de présenter les choses, l'attitude, la gestuelle, l'usage des bons termes en bonne place, la façon de répondre. » Si un individu arrive à transmettre le message de façon professionnelle et à être bien compris, bien accepté et écouté, les difficultés de prononciation ne sont plus perçues comme un frein majeur, mais pour autant, elles seront remarquées. Une personne qui parle correctement en français fait des efforts dans la mesure où le français n'est pas sa langue maternelle et que certains sons français comme le « on » et le « an » n'existent pas en arabe. Ils sont probablement conscients des efforts à faire tant au niveau de la construction des phrases qu'au niveau de la prononciation. Il y a une conscience de la difficulté de la langue française et de la difficulté de la prononciation de certains sons.

Certains observent souvent un rapport entre une « mauvaise » prononciation et un niveau de français général faible. « La mauvaise prononciation augure d'un niveau insuffisant en français, qui va se refléter à l'écrit. » Il peut être souligné que la majorité des informateurs utilise indistinctement les termes « mauvaise prononciation » et « avoir un accent. » E6 souligne que bien qu'il remarque souvent ce rapport, il relève des contre-exemples parmi de grands écrivains francophones. Dans cette perspective, il est possible de relever le propos de Matter qui se demande :

« comment on peut expliquer qu'il y ait des quantités de gens qui en tant que non-natifs, ont une maîtrise parfaite de la langue étrangère au niveau de la syntaxe, du lexique, voire de la stylistique, à tel point que leurs écrits en langue étrangère font partie de la grande littérature mondiale, ou bien sont des exemples à suivre pour les autochtones mais qui se trahissent en tant que non natifs dès qu'ils ouvrent la bouche dans cette même langue étrangère (Voir Nabokov et Kissinger). » (2006 : 21-22)

Toutefois parmi les sept entreprises interrogées (en excluant le cabinet de conseil en ressources humaines), seules deux d'entre elles organisent des cours de français pour leurs employés. E1 organise ces formations par un organisme externe par nécessité, les langues étant le cœur de son métier, tandis que E5 organise en interne ces formations dans le cadre de la formation continue afin de faire progresser les employés qui le souhaitent et leur donner plus de chances pour évoluer dans la hiérarchie. Plusieurs informateurs admettent avoir un regard plus indulgent et avoir évolué du point de vue de leur perception de l'accent et du jugement qui l'accompagne mais E1 conclut tout de même que « c'est quand même toujours plus agréable d'avoir en face de soi quelqu'un qui ne va pas avoir d'accent. »

À travers cette analyse, se dévoile une évolution positive dans l'acceptation des prononciations approximatives et des accents jugés non neutres. Toutefois, il existe toujours un a priori plus positif des répondants envers des personnes s'exprimant sans accent et avec aisance qu'envers celles dont l'accent n'est pas neutre.

C'est ainsi que se pose la question de la signification du terme accent pour les interlocuteurs ainsi que de la définition qu'ils attribuent au « bon » accent et à celui qui pourrait engendrer une perception négative.

3.2.2.4. Représentations de l'accent

À partir de l'analyse des entretiens ont été identifiées les représentations que les informateurs avaient de l'accent, ainsi que la compréhension de ce que signifiait pour eux de posséder un « bon » accent.

Ainsi, d'après les interlocuteurs, un « bon » accent est un accent qui ne permettrait pas de déceler si l'interlocuteur est natif français ou pas. En effet, bien parler français est parler comme un natif, le plus important n'étant pas de juste connaître le mot mais de le dire correctement. C'est aussi un accent qui n'est pas « trop prononcé » et qui se rapproche le plus près possible de l'accent neutre français, « un accent auquel on ne prête pas forcément attention. » Ce « bon » accent peut être également celui qui se rapproche des normes françaises voir même des normes parisiennes. C'est une prononciation où l'on ne retrouve pas les [ɤ], les [ã], à la place des [ɔ̃]. E6 souligne que « quand on travaille dans une langue, on doit être bon dans cette langue à tous les niveaux. La prononciation en fait partie. Faire un effort de parler sans accent c'est une forme de respect vis à vis de la langue. »

Dans le secteur de l'industrie, un accent prononcé sera plus accepté que dans un secteur de services ou ouvert sur l'international. E8 affirme au sujet de son expérience passée dans l'industrie que « l'essentiel était qu'on puisse comprendre la personne. C'était un esprit un peu anglo-saxon. L'important était que le message passe. Peu importe l'accent, peu importe la façon. On va juger la capacité de la personne à exprimer son idée et à se faire comprendre. » Cependant, pour arriver à aller au-delà d'un accent qui pourrait gêner, un des interlocuteurs explique que dans un contexte de réunion « mixte » où la darija se mêle au français, celui-ci de manière consciente « désactive les filtres en question par rapport à la prononciation » pour ne pas être gêné par les prononciations approximatives et reléguer la prononciation en arrière-plan pour se concentrer sur le contenu.

Il est intéressant de noter que le jugement de l'accent de l'autre peut varier en fonction du contexte de communication et du niveau de français que l'on estime que la personne doit avoir. En effet, face à une personne ayant fait ses études en école publique marocaine, le jugement qui se porte sur son accent est différent que si l'on est face à une personne ayant fait ses études en école bilingue ou dans le système français et qui est ainsi censée parler avec un accent neutre. L'exigence dans ce contexte est très élevée et le jugement impitoyable. Avoir un « bon » accent n'est plus essentiel aujourd'hui alors que cela était le cas il y a quelques années. Il est observé aujourd'hui une évolution du regard des partenaires étrangers qui n'ont plus les mêmes attentes qu'autrefois. Bien que les français soient considérés comme très pointilleux sur les questions

d'accents, certains des informateurs affirment qu'ils le sont beaucoup moins aujourd'hui et que leurs attentes de ce point de vue évoluent. Cette évolution rejaillit sur les attentes des entreprises marocaines qui dans ce contexte tendent à baisser leurs exigences. C'est probablement, d'après un des interlocuteurs, l'entreprise marocaine qui attache de l'importance à l'expression en français mais pas forcément le client français qui serait peut-être plus indulgent, considérant normal que la langue ne soit pas parfaitement maîtrisée.

Bien qu'affirmant que l'accent n'est plus un sujet de discussion et d'exigence, E1 remarque que celui-ci ne doit pas pour autant être « trop violent ». Il faut noter le caractère fort et extrême, de l'adjectif « violent » pour qualifier un accent qui serait « trop marqué ». Il peut être supposé que la personne qui entend un accent qu'elle jugerait « trop violent » se sente agressée par celui-ci et adopte un comportement de rejet, de fermeture vis-à-vis de son interlocuteur pouvant conduire à une stigmatisation. Il est également intéressant de relever la remarque de E2 qui souligne que « l'accent est plus toléré s'il est léger, chantonnant, joli, comme l'accent italien ou s'il a une légère intonation orientale. » Cela suppose que certains accents qui renvoient aux origines sont plus stigmatisés que d'autres. Cependant, il est étonnant de remarquer qu'un accent renvoyant à des origines italiennes ou orientales soit plus accepté qu'un accent renvoyant aux origines marocaines alors même que le contexte de communication se trouve au Maroc et évoqué par des locuteurs marocains.

3.2.2.5. Stigmatisation et catégorisation sociale

L'ensemble des personnes interrogées affirme qu'il y a une stigmatisation et une catégorisation sociale liée à la manière de s'exprimer en français et à l'accent qui s'observent principalement dans l'entreprise au Maroc mais aussi plus globalement au sein même de la société marocaine. Cette observation concorde avec l'affirmation de Meyer qui relève que :

« l'accent est devenu un signe de catégorisation sociale, qui induit une hiérarchie et que cette catégorisation hiérarchisante peut s'étendre à la société où les accents perçus comme n'étant pas *la norme* sont hiérarchisés et potentiellement discriminés. Le milieu professionnel est posé comme révélateur de cet aspect. L'hypothèse de cette recherche est qu'il existe une discrimination qui s'opère non pas par rapport aux compétences professionnelles des candidats mais par rapport à leur accent. »
(2011 : 37)

En tenant compte du terrain de l'entreprise au Maroc, la représentation qu'il peut y avoir du français peut conduire à des catégorisations. Dans une étude sur la place du français dans les PME marocaines Taoufik (2011 : 29) relève qu'une proportion non négligeable de son échantillon estime que la maîtrise du français demeure un facteur de prestige qui dote celui qui le pratique d'une certaine prééminence. Dans ce raisonnement, il souligne qu'il est sous-entendu que celui qui utilise le français dans son travail est supérieur à celui qui utilise l'arabe. Ainsi l'auteur se demande si la langue ne serait donc pas un outil discriminatoire.

D'après les personnes interrogées cette réalité est due en partie au fait qu'une majorité de ceux ayant étudié dans le système français est arrivée à des postes importants et fait partie de la classe dite « bourgeoise ». Le fait de ne pas parler « correctement » français induirait que la personne n'a pas fait de bonnes études et ne vient pas du « bon milieu » ; la maîtrise du français refléterait un niveau de classe et une position sociale dans l'imaginaire collectif. E4 remarque que ce prisme stigmatisant s'accroît en fonction de la position dans la hiérarchie mais nuancera son propos en constatant que ce jugement par rapport à la langue tend à s'estomper et n'est plus aussi affirmé qu'il y a quelques années.

Auparavant, le regard de jugement et de stigmatisation des interlocuteurs natifs français en relation avec les entreprises marocaines était très marqué et avait une influence sur l'attitude de l'entreprise. En effet, pour faire face à ce contexte, elle avait une exigence plus forte, et plus rigoureuse concernant la maîtrise du français et de la prononciation en particulier de ses employés. Si cette situation est toujours existante, elle n'est plus systématique. Aujourd'hui, selon les informateurs, le partenaire natif français, va être plus enclin à regarder au-delà de la

langue pour pouvoir rentrer en communication avec la personne, et se focalisera sur la compétence des personnes en présence.

Il est possible d'observer l'importance du parcours des interlocuteurs dans leur prise de position et dans leurs exigences vis-à-vis de la prononciation en français. Il peut être noté que tous les interlocuteurs ayant fait leurs études à l'école française (AEFE) et poursuivi leurs études supérieures en France, sont plus exigeants en matière de prononciation et de niveau de français.

À travers son niveau de français et par la présence d'un accent ou non, il est tout à fait possible d'identifier quel cursus scolaire une personne a suivi, si elle a été à l'école publique marocaine, l'école privée bilingue ou l'école française (AEFE). À cet égard, l'employé ou le candidat peut être stigmatisé et catégorisé socialement. Certains interlocuteurs ayant eu un parcours scolaire au sein de l'école française affirment que la manière de prononcer était très importante, qu'ils ont baigné dans cette exigence, qu'ils ont été imprégnés du caractère normatif de la langue française les amenant ainsi à avoir du mal à accepter « les défauts » de prononciation et toutes les erreurs de français. Cependant certains d'entre eux, conscients de leur prisme modelé par le système français dans lequel ils ont évolué, adoptent désormais un autre regard, plus indulgent sur les personnes ayant un niveau de français plus faible qu'attendu ou une prononciation approximative. Ils admettent avoir pu être très exigeants par le passé et avoir eu, parfois, une attitude qui pouvait être perçue comme stigmatisante mais ils affirment avoir aujourd'hui un autre regard, une autre attitude.

Le recul de la langue française au Maroc entraîne, d'après le témoignage d'informateurs, un contact de moins en moins fréquent des marocains avec la langue et les représentations que les jeunes se font du français ne les engagent pas à aller spontanément au contact de la langue. De plus, ils relèvent que le niveau de français est de plus en plus faible dans l'école publique marocaine. Dans ce contexte, il est de plus en plus difficile aux jeunes employés et candidats de maîtriser la langue française et de répondre aux attentes des entreprises. Cela amène d'après les interlocuteurs à plus d'indulgence et plus d'acceptabilité.

À la lecture et à l'analyse des entretiens, il peut être observé une approche différente entre les interlocuteurs ayant suivi leur scolarité dans le système français et ceux ayant suivi leur scolarité dans le système marocain. En effet, ceux issus du système marocain ont un point de vue plus nuancé et une approche moins exigeante. Pour autant, comme le mentionne E4, il faut noter que le niveau de français dans le système scolaire marocain, dans les années 70-80, à l'époque où les informateurs suivaient leur scolarité était très bon et les différences d'accent et

de niveaux entre les différents systèmes scolaires à peine perceptibles sinon inexistantes. Les personnes issues du système scolaire français, quant à elles, ont une approche plus normative et affirment avec plus de fermeté leurs attentes et leurs exigences quant au niveau et à la manière de prononcer le français de leurs employés ou candidats.

Certains interlocuteurs posent aussi le problème de l'intégration des personnes qui parlent peu français ou qui seraient seulement anglophones et arabophones. Face à un référentiel linguistique et culturel commun à l'ensemble de l'entreprise dont elles ne maîtrisent pas les codes, elles peuvent avoir du mal à s'intégrer, à s'adapter et se sentir par conséquent exclues. Ce contexte peut conduire à une stigmatisation de ces personnes et à un regard posé sur elles empreint de préjugés. E5 relève le sentiment d'infériorité qui peut être développé par une personne qui a conscience de la faiblesse de son niveau de français par rapport à celui de ses collaborateurs. Ce sentiment peut se développer à travers le regard des autres mais aussi à travers des situations où l'individu pourrait être bloqué par son niveau de français pour présenter un travail ou défendre des idées. E3 affirme que cette personne qui a une « mauvaise » prononciation pourra dans ce contexte se sentir « dégradée ». Il explique que l'employé peut également se sentir dévalorisé s'il perçoit une adaptation de l'auditoire et une indulgence par rapport à sa manière de parler français. Il remarque avoir souvent observé que dans le cas où les interlocuteurs introduisent de la darija pour mettre plus à l'aise une personne, celle-ci peut ne pas saisir l'occasion de s'exprimer en arabe et persévérer en français. Ne pas poursuivre en français, pourrait être interprété comme admettre implicitement son manque de maîtrise de la langue et se placer en position de faiblesse face aux autres employés.

Selon les informateurs, il convient de tenir compte également de l'héritage historique et culturel, ainsi que de l'attitude du colonisateur envers le colonisé qui encore ancré dans l'inconscient de nombreux marocains. Cette situation a engendré un sentiment d'infériorité persistant après la fin du protectorat, dû à des attitudes stigmatisantes et dévalorisantes lors d'interaction avec certains natifs français. E6 regrette cette situation en expliquant que la prononciation « est un facteur stigmatisant car nous sommes au Maroc dans une problématique postcoloniale encore ancrée, ceux qui ne parlent pas bien le français sont tout de suite déclassés » tandis qu'E4 conclut en regrettant que « dans l'imaginaire collectif, l'ancien colon a été remplacé par le bourgeois et particulièrement le bourgeois fassi.³⁸»

³⁸ Fassi : personne originaire de la ville de Fès

L'analyse des entretiens révèle que malgré l'évolution décrite par tous les interlocuteurs concernant la perception de la prononciation, la prise en compte moins marquée de l'accent, la baisse de l'exigence dans l'entreprise, l'introduction naturelle de la darija et l'acceptation d'un multilinguisme dans l'entreprise, la prononciation du français demeure un facteur persistant de stigmatisation et de catégorisation sociale, aussi bien dans l'entreprise que dans la société marocaine.

Il peut être supposé que l'évolution concernant la prise en compte et le jugement de valeur porté sur la maîtrise du français et en particulier sur la prononciation soit liée à l'évolution de la place des langues en présence et au recul du français dans la société marocaine.

3.2.2.6. Conséquences de l'évolution des langues en présence sur l'évolution du français

À travers les différents entretiens, tous les interlocuteurs se sont exprimés spontanément sur l'évolution du français qui globalement régressait et qui pouvait même être rejeté par une partie de la population, notamment par la jeunesse marocaine. Les jeunes ont une représentation assez négative de la langue française considérée comme difficile et accessible seulement à l'élite. Par ailleurs, leur vision de la France est mitigée en raison des politiques et des prises de positions françaises qu'ils perçoivent parfois comme un rejet.

Les interlocuteurs remarquent également qu'une certaine bourgeoisie, autrefois francophile semble se détourner de la langue et de la culture française au profit de la culture anglophone, plus accueillante, développant un rapport équilibré et sans passif historique. Ainsi, ils ont unanimement insisté sur le développement de l'anglais de plus en plus flagrant au sein du paysage linguistique marocain et sur la darija qui s'affirme de plus en plus.

Il est clairement constaté une évolution exponentielle de l'anglais depuis quelques années tandis que parallèlement, on assiste à une diminution de l'usage du français. Il peut être supposé que l'évolution de ces deux langues dans le contexte marocain est très liée et que le développement de l'une se fait au détriment de l'autre. Dans ce contexte d'évolution linguistique, il peut être présumé que la perception des informateurs vis-à-vis de ces changements a pu influencer leur représentation du français et de sa prononciation que ce soit dans le contexte d'entreprise que dans la société marocaine dans son ensemble. Ainsi ce multilinguisme présent au Maroc qui se retrouve de plus en plus dans l'entreprise, cette régression du français et ce développement de l'anglais, pourrait être un facteur d'évolution positif dans la prise en compte et dans l'acceptation du niveau et de la prononciation du français

d'autrui au sein de l'entreprise marocaine. Cependant dans ce contexte d'évolution il peut être pertinent de se demander pourquoi la maîtrise du français, notamment de la prononciation, reste encore si importante pour les informateurs.

3.2.2.7. Enjeux pour l'entreprise de la maîtrise du français

À travers cette analyse il a été tenté de comprendre les enjeux sous-jacents liés à l'importance attribuée à la maîtrise de la langue française et à sa prononciation pour les entreprises et les informateurs. Pourquoi, malgré l'évolution linguistique observée, la maîtrise de la prononciation en français reste pour eux toujours si importante ?

Ainsi, pour l'ensemble des répondants, le français est certes un vecteur de communication mais il véhicule surtout l'image d'une entreprise ouverte sur l'extérieur, moderne, performante avec des cadres formés qui sont capables de transmettre cette image positive de l'entreprise. L'enjeu est également la capacité de l'entreprise à avoir des ressources de qualité qui peuvent la représenter face à un prestataire ou à une relation commerciale sans prendre le risque de susciter en eux une perception et une appréciation négative. E4 soulève également les répercussions que peut avoir la maîtrise du français sur les performances de l'entreprise et suppose que le poids du français dans l'entreprise peut avoir une certaine influence sur ses résultats. C'est ainsi que Majdi (2016) relève dans une enquête réalisée auprès de petites et moyennes entreprises marocaines que pour 28% de son échantillon, l'usage fonctionnel du français est rentable avec les partenaires francisés et qu'elle est un atout susceptible d'attirer davantage la clientèle. Il est observé ainsi la portée de la langue française dans l'image véhiculée par les entreprises. Cette image positive de modernité, de compétence et d'excellence est transmise en partie à travers la compétence de prononciation des individus qui travaillent et qui interagissent avec l'extérieur. L'évolution du paysage linguistique pourrait laisser penser que les représentations positives du français dans l'entreprise aient également évolué. Cependant, il est relevé que la maîtrise du français et particulièrement de la prononciation est toujours aujourd'hui porteuse d'une image de modernité, d'excellence et de compétence.

Au regard des entretiens et de leur analyse, il peut être supposé que l'importance de la prise en compte par les entreprises de la maîtrise du français dépend de différents facteurs tels que la culture d'entreprise, son activité et le parcours académique et professionnel des dirigeants et des responsables. Cependant, il peut être conclu que l'image transmise par l'entreprise à travers la maîtrise du français des individus qui la représente est le facteur majeur pris en compte par les interlocuteurs.

3.2.3. Synthèse

L'analyse de l'enquête qualitative peut permettre de confirmer l'hypothèse selon laquelle la prononciation a des répercussions sur l'évolution de carrière d'un individu en entreprise au Maroc dans la mesure où il a été constaté à travers les différents entretiens qu'une personne compétente maîtrisant la compétence de prononciation était plus valorisé et avait plus de chance de progresser dans la hiérarchie de manière significative que celle n'ayant pas cette compétence. Cependant, elle révèle un contexte linguistique où la baisse du niveau de français des jeunes entrant sur le marché a acculé les entreprises à reconsidérer leurs exigences en termes de niveau de français et de maîtrise de la prononciation.

Il a également été remarqué que les interlocuteurs nuancent leur perception et leur jugement à l'égard des personnes ayant, selon eux, un accent ou une prononciation approximative. De plus, ils ont également conscience qu'il n'est plus possible d'avoir les mêmes exigences qu'il y a une vingtaine d'années. Ainsi, seule la compétence professionnelle et technique est essentielle et la maîtrise de la langue française ne serait qu'une compétence communicative parmi toutes les autres compétences attendues.

Toutefois cette analyse met en évidence que malgré ce discours d'ouverture, d'acceptation et cette évolution globalement positive, les individus ayant un accent perçu comme « marqué », une prononciation approximative ou une maîtrise insuffisante du français, demeurent encore stigmatisés au sein de l'entreprise et catégorisés socialement. Alors même qu'il est possible pour eux de progresser et de développer leur carrière au sein de l'entreprise de manière plus favorable qu'auparavant, il a été constaté à travers cette enquête qu'une fois atteint un certain niveau, ils se trouvent limités dans leur progression et restent bloqués, incapables de franchir un « plafond de verre ».

Il est relevé de manière unanime par tous les interlocuteurs que le français recule dans la société marocaine, et la question de l'essor de l'anglais chez les jeunes au détriment du français est soulevée. Bien que l'importance du français dans l'entreprise soit indéniable aujourd'hui, il est possible que cette position soit remise en question à l'avenir.

Conclusion

Conclusion

À travers le développement de notre recherche, nous avons étudié les répercussions de la prononciation sur l'évolution de carrière d'un individu et nous avons souligné la place minorée de la prononciation en didactique des langues. À partir d'une recherche théorique, des réponses des enseignants dans l'enquête quantitative et des entretiens qualitatifs avec les responsables d'entreprises, nous avons relevé que la prononciation et spécifiquement la présence d'un accent pouvait être un vecteur de stigmatisation et de catégorisation sociale au sein de l'ensemble de la société et en entreprise, en contexte marocain en particulier.

Les résultats ont montré que la prononciation pouvait avoir une influence majeure sur l'évaluation des compétences linguistiques et professionnelles d'une personne ainsi que sur son accès aux opportunités d'emploi et son évolution de carrière. Malgré cela, la prononciation est souvent considérée comme une compétence linguistique secondaire ou marginale dans l'enseignement des langues étrangères à laquelle est portée peu d'attention. Les résultats des deux enquêtes ainsi que les observations effectuées dans notre premier chapitre consacré à l'approche théorique soulignent l'importance de reconnaître la prononciation comme une compétence linguistique centrale et de lui accorder une place significative dans la didactique des langues. Toute la communauté de chercheurs s'accorde à dire que la prononciation ne bénéficie pas d'une place suffisante et de l'attention qu'elle mériterait alors que c'est une compétence essentielle pour que tout individu puisse communiquer.

Ainsi, au vu des résultats et de l'incontestable importance de la prononciation, il est nécessaire de développer des programmes d'enseignement bien conçus, des ressources pédagogiques adaptées ainsi que des enseignants formés et compétents pour enseigner la prononciation de manière efficace. Cela permettrait aux apprenants de développer les compétences linguistiques et communicatives dont ils ont besoin pour réussir dans un environnement professionnel et notamment en contexte d'entreprise. En effet, les entretiens ont révélé que les personnes ayant une prononciation jugée incorrecte ou inadéquate pouvaient parfois être discriminées et catégorisées. Les employeurs peuvent être réticents à embaucher des personnes ayant une prononciation considérée comme approximative même si leurs compétences professionnelles sont bonnes. De même, les employés ayant une prononciation estimée inadéquate peuvent être écartés de certaines opportunités de promotion et de développement de carrière.

Il convient cependant de nuancer ce constat. En effet, en se basant sur les témoignages de ses interlocuteurs, nous avons remarqué depuis une dizaine d'années, une tendance à accorder un peu moins d'importance à la prononciation et à l'accent dans les entreprises marocaines.

Cette évolution est-elle due au recul de la langue française dans la société marocaine et à la baisse consécutive de son niveau dans l'enseignement au Maroc ? Exprime-t-elle une évolution positive des mentalités qui tendent vers une société plus inclusive et équitable ?

Cette tendance se retrouve également à travers les représentations que se font les enseignants de la prononciation. Ils se fixent souvent un objectif d'intelligibilité plutôt que de viser une prononciation similaire à celle d'un natif ou une prononciation neutre, « sans accent ». En outre, selon les observations faites par la communauté des chercheurs, les concepts de norme et d'accent évoluent en faveur d'une plus grande acceptation de la diversité linguistique et de l'altérité. Les normes linguistiques sont en constante évolution, reflétant les changements sociaux et culturels ainsi que les influences régionales et internationales. De même, en France, la perception de l'accent a changé au fil du temps, passant d'une perspective de « bon » ou « mauvais » accent à une appréciation plus nuancée de la diversité des accents en France.

Cette tendance vers une plus grande ouverture et acceptation de l'altérité est prometteuse et pourrait rejaillir sur les perceptions de la prononciation, de l'accent et du caractère normatif du français au Maroc et spécifiquement dans le monde de l'entreprise. Ainsi, cela pourrait contribuer à réduire les stigmatisations et les discriminations liées à la prononciation du français et à l'accent dans les entreprises marocaines ainsi que l'influence de la prononciation du français sur le recrutement et l'évolution de la carrière d'un individu arabophone en entreprise au Maroc.

Ce travail de recherche nous a accompagnée tout au long de notre cursus, il nous a nourri intellectuellement et nous a ouvert les yeux sur le caractère stigmatisant de la prononciation. Il nous a permis d'observer concrètement les répercussions de la perception de la prononciation et de réaliser que les enjeux étaient réels et très concrets. Il nous a également permis de faire un lien entre la théorie que nous abordions dans notre cursus de master, les lectures liées à nos différentes recherches et la réalité. Nous nous sommes rendue compte que nos recherches qui pouvaient sembler parfois très théoriques pouvaient aussi se révéler très concrètes et avoir des répercussions significatives sur la vie des apprenants, des enseignants mais également au-delà, de toutes les personnes qui interagissaient. Par ailleurs, elles nous ont aidées à améliorer notre pratique d'enseignement en tenant compte désormais de tout ce que nous avons appris au cours de cette recherche.

Il nous paraît pertinent de prolonger cette recherche en nous centrant sur le développement de la compétence de prononciation des apprenants, en mettant au point une méthode adaptée à un public arabophone en contexte d'entreprise.

Bibliographie

- Abel. (2018). L'enseignement et l'évaluation de la prononciation en classe de FLE et l'approche par compétences / l'approche actionnelle - opposition ou synergie ? *Revue TDFLE*, 72, pp 4-5.
- Abel. (2019). La formation continue en didactique de la prononciation - un outil pour dépasser les querelles méthodologiques ? *Recherche en didactique des langues et des cultures*, 16, p. 16.
- Andreani, J. C., & Cochon, J. C. (2011). Les Études Qualitatives en Marketing. Cahier de recherche ESCP-EAP, 01, pp. 5-8.
- Benameur. (2020). Le poids de la maîtrise de la langue française sur l'employabilité des jeunes diplômés en Economie et en Sciences au Maroc. Kénitra: Université Ibn Tofail, Kénitra.
- Benzakour. (2001). Français de référence et français en usage au Maroc. Une adéquation illusoire : l'exemple de l'écart lexical. Dans M. Francard, G. Guéron et R. Wilmet (Éds.), Actes du colloque de Louvain-la-Neuve Le français de référence. Constructions et appropriations d'un concept, Cahiers de l'Institut de linguistique de Louvain, 26(1-4), t. II, 75-86, pp. 75-86
- Benzakour. (2012). Le français du Maroc. Langues Littératures Civilisations des Pays Francophones - Pouvoirs de la parole, p. 12.
- Berelson, B. (1952). Content analysis in communication research. Glencoe, IL: Free Press.
- Berg. (2003). Qualitative Research Methods for the Social Sciences (5th ed.). Allyn & Bacon.
- Bourdereau. (2006). Politique linguistique, politique scolaire : la situation du Maroc. Le français aujourd'hui, 154, pp. 25-34.
- Calvet. (1998). Insécurité linguistique et représentations. Une ou des normes ? Insécurité linguistique et normes endogènes en Afrique francophone. Paris, France: Didier Érudition, pp. 9-17.
- Candea, Planchenault, & Trimaille. (2019). Accents du français : approches critiques. *Glottopol*, 31.
- Candea. (2020). Accents et styles de prononciation au prisme de la norme du français. *Cahiers internationaux de sociolinguistique*, 31, pp. 53-65.

- Candea. (2021). Accent . Dans Langage et société, pp. 19-22.
- Chalier. (2018). Quelle norme de prononciation au Québec ? Attitudes, représentations et perceptions. Langage et société, 163, pp. 121-144.
- Chalier. (2021). Les normes de prononciation du français - Une étude perceptive panfrancophone. De Gruyter, pp. 1-57.
- Conseil de l'Europe. (2001). Cadre européen commun de référence pour les langues. Strasbourg : Conseil de l'Europe, p. 21.
- Cuq. (2003). Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde. Clé international, pp. 11-214.
- Decourt, & Mondémé. (2016). Les manuels de FLE à l'épreuve du CECRL: une étude comparée des dispositifs didactiques. Repères, 53, pp. 149-168.
- Derivry-Plard. (2019). La prononciation en FLE : enjeux et perspectives. Synergies Pays Riverains du Rhin,, 15, pp. 43-57.
- Detey, S., Racine, I., Kawaguchi, Y., & Eychenne, J. (Dirs.). (2017). La prononciation du français dans le monde : du natif à l'apprenant. Paris, France: Clé International.
- Didelot. (2019). L'intelligibilité dans l'interaction orale en langue étrangère : Évaluation et perspectives didactiques. Lidil, 59, pp. 19-32.
- Didelot, Racine, Zay, & Prikhodkine. (2019). Enseignement et évaluation de la prononciation aujourd'hui : l'intelligibilité comme enjeu. Recherches en didactique des langues et des cultures, 16, pp. 33-52.
- Dû, & Le Berre. (1997). Y a-t-il une exception sociolinguistique française. La Bretagne linguistique, 12, pp. 11-26.
- El Himer. (2000). Alternance codique dans le discours des locuteurs slaouis de souche. Dans La coexistence des langues dans l'espace francophone, approche macro sociolinguistique (Collection Universités francophones). Imprimerie de l'Indépendant, Château-Gontier. pp. 831-847
- Europe. (2001). Cadre européen commun de référence pour les langues: apprendre, enseigner,évaluer. Strasbourg: Didier, p. 21.
- Fernández. (2012). L'enseignement de la prononciation : rapport entre théorie et pratique. Revue française de linguistique appliquée, 17, pp. 67-80.
- Gasquet-Cyrus. (2012). La discrimination à l'accent en France : idéologies, discours et pratiques. Dans Trimaille C. & J.-M. Eloy. Idéologies linguistiques et discriminations (Vol. 6). L'Harmattan - Carnets d'Atelier de Sociolinguistique, pp. 227-245.

- Gueunier. (2003). Attitudes and representations in sociolinguistics : theorie and practice », in *Sociolinguistics in France : Theoretical Trends at the Turn of the Century*. International Journal of the Sociology of Language, 160, pp. 41-62.
- Harmegnies. (1997). Accent. Dans *Sociolinguistique - Concepts de base*, Sprimont: Mardaga, pp. 9-12.
- Jodelet. (1989). *Les représentations sociales des sciences humaines - Sociologie d'aujourd'hui* collection. Presses universitaires de France.
- Jodelet. (2003). 1. Représentations sociales : un domaine en expansion. In D. Jodelet, *Les représentations sociales (7e éd.)*. Presses Universitaires de France, p. 45-78
- Landick. (2004). *Enquête sur la prononciation du français de référence : les voyelles moyennes et l'harmonie vocalique*. Espaces discursifs. Paris: l'Harmattan.
- Larousse. (2023). *Dictionnaire Larousse*. Paris: Larousse.
- Lauret. (2007). *Enseigner la prononciation du français : questions et outils*. Paris, Hachette, pp. 22-272.
- Laks. (2002, juin). Description de l'oral et variation : la phonologie et la norme. *L'Information Grammaticale*, 94, p. 7.
- Léon. (1976). *Introduction à la phonétique corrective*. Hachette/Larousse.
- Le Robert. (2013). *Dictionnaire Le Robert*. Paris: Le Robert.
- Lippi-Green. (2012) [1997]. *English with an Accent. Language, Ideology, and Discrimination in the United States*. New York/London: Routledge (2nd ed.).
- Majdi. (2009). Interculturalité et aménagement linguistique au Maroc, *Synergies Algérie*, 8, pp. 149-157.
- Majdi. (2011). La place du français dans les PME marocaines: Conceptions intériorisées et images associées à son usage. *Les Cahiers de l'Orient*, 103, pp. 29-37.
- Majdi. (2016). La formation en milieu professionnel marocain. *Revue Interdisciplinaire*, 1(3), p. 305.
- Matter. (2006). La prononciation authentique en langue étrangère : un problème négligé. *Revue française de linguistique appliquée*, XI, pp. 21-32.
- Maurais, Klinkenberg, Maurer, & Chardenet. (2008). *L'avenir du français*. Paris: Éditions des archives contemporaines ; Agence universitaire de la Francophonie.
- Meyer. (2011). Accents et discriminations : entre variation linguistique et marqueurs identitaires. *Cahiers internationaux de sociolinguistique*, pp. 33-51.

- Miras, Aguilar Río & Auzeau. (2016). Recueillir, analyser et didactiser les représentations d'apprenants et d'enseignants: le cas d'un questionnaire quantitatif sur la norme orale du français. *Le Langage et l'Homme*, 2016(2), p. 51-64
- Miras, Ignacio Aguilar, & Auzéau. (2017). *Regards croisés sur la norme en français oral : représentations autour de son enseignement/apprentissage en contexte FLE/S*. Namur: Presses Universitaires.
- Miras. (2019). De la correction à la médiation : la doxa terminologique en didactique de la prononciation du français comme langue étrangère. *Recherches en didactique des langues et des cultures*, 16, pp. 97-117.
- Morin. (2000). Le français de référence et les normes de prononciation. *Cahiers de l'Institut de linguistique de Louvain*, p. 9.
- Morreau. (1997). Sociolinguistique les concepts de base. *Margada*, p. 11.
- Moscovici. (1961). La psychanalyse, son image et son public. *Étude sur la représentation sociale de la psychanalyse*. Paris: PUF, pp. 328-330.
- Moyer, A. (2013). *Foreign Accent: The Phenomenon of Non-Native Speech*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nocaudie, Nocaudie, & Billières. (2019). Oral d'aujourd'hui, oralité de demain : et la phonétique corrective dans tout cela ? *Recherches En Didactique Des Langues et Des Cultures*, 16, p. 7.
- Petitjean. (2009). *Représentations linguistiques et plurilinguisme*. Thèse de doctorat, Université de Provence - Aix-Marseille I; Université de Neuchâtel. (NNT : tel-00442502f), pp. 44-47.
- Py. (2004). Le discours comme médiation: exemple de l'apprentissage et des représentations sociales. *Un parcours au contact des langues*. Paris: éd. par Laurent Gajo & al, pp. 241-251.
- Py. (2013, septembre-octobre). L'enseignement de la prononciation en FLE: enjeux et perspectives. *Français dans le monde*, 372, pp. 23-33.
- Straka. (1952). La prononciation parisienne, ses divers aspects et ses traits généraux. *Bulletin de la faculté des Lettres de Strasbourg*, p. 10.
- Taoufik. (2011). La place du français dans les PME marocaines: Conceptions intériorisées et images associées à son usage. *Les Cahiers de l'Orient*, 103, pp. 29-37.
- Wachs. (2011). Tendances actuelles en enseignement de la prononciation du français, langue étrangère (FLE). *Revista de Linguas Modernas*, 14, p.191.

- Wachs. (2022). Notion clé en sociolinguistique : La norme et les normes. Sociolinguistique et variations - N9SD205 Sorbonne Nouvelle UFR LLD - Département DFLE Master 2 année Didactique des langues ENEAD, p.2.
- Youssi. (2013). Impératifs linguistiques, inerties socioculturelles. Langage et société, 143, pp. 27-40.

Sitographie

- Direction générale du trésor. (2020, 21 décembre). Relations économiques bilatérales. Consulté le 12 avril 2023, <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Pays/MA/relations-economiques-bilaterales>
- Dufeu, O. (2008). L'importance de la prononciation dans l'apprentissage d'une langue étrangère (No. 47). Producteur : Organisation internationale de la Francophonie. <https://www.psychodramaturgie.org/upload/Importance%20de%20la%20prononciation.%20Franc-parler.pdf>, p. 10.
- Trésor de la langue française informatisé (TLFi) [Version numérique du dictionnaire de référence de la langue française publié entre 1971 et 1994]. (s.d.). Consulté le 4 mars 2023, <http://atilf.atilf.fr/>

Annexes

Table des annexes

Annexe 1 : Questionnaire de l'enquête quantitative	98
Annexe 2 : Résultats statistiques de l'enquête quantitative	102
Annexe 3 : Tableau récapitulatif des données de l'enquête quantitative	111
Annexe 4 : Guides des entretiens (enquête qualitative)	112
Annexe 5 : Transcriptions des entretiens (enquête qualitative)	116
Annexe 6 : Formulaire de consentement	155

Annexe 1 : Questionnaires de l'enquête quantitative

Lien pour accéder au questionnaire en ligne (veuillez bien cliquer sur le lien)

Liste des 29 questions de l'enquête quantitative

1 - Vous êtes :

- Une femme
- Un homme
- Un homme

2 - Quel âge avez-vous ?

- Entre 20 et 30 ans
- Entre 31 et 40 ans
- Entre 41 et 50 ans
- Entre 51 et 60 ans
- Plus de 60 ans
- Autre

3 - Dans quel pays vivez-vous ?

4 - Quelle est votre langue maternelle ?

5 - Depuis combien de temps êtes-vous enseignant.e de FLE ?

- Moins de 3ans
- Entre 3 et 6 ans
- Entre 6 et 12 ans
- Plus de 12 ans
- Autre...

6 - Dans quel cadre exercez-vous ?

- Institution française de langues
- École privée de langue
- École /collège/lycée
- Université
- Cours individuels
- Association
- Cours privés individuels
- Autre...

7 - Combien d'heures environ exercez-vous par semaine?

- Moins de 3h
- Entre 3 et 6h
- Entre 6 et 12h
- Entre 12 et 24h
- Plus de 24h
- Autre...

8 - Avez-vous suivi une formation d'enseignant.e de FLE ?

- Oui
- Non

9 - Si oui, quel cursus avez-vous suivi ?

- Formation DAEFLE
- Licence en didactique des langues FLE
- Master en didactique des langues FLE
- Autre...

10 - Dans le cadre de votre formation, avez-vous suivi des cours en relation avec la prononciation?

- Oui
- Non

11 - Si non, pourquoi ?

- Cours demandant trop de travail personnel
- Cours rébarbatifs
- Cours trop difficiles
- Je n'en ai pas besoin pour la pratique de mon enseignement de FLE
- Ils ne me sont pas utiles pour enseigner la prononciation
- Autre...

12 - Si oui, avez-vous suivi un cours de :

- Didactique de la prononciation
- Phonétique
- Phonologie
- Autre...

13 - Était-ce un/des cours :

- Optionnel(s)
- Obligatoire(s)
- Autre...

14 - Avant votre premier cours de phonétique/phonologie/didactique de la prononciation comment vous sentiez-vous à l'idée de suivre ce/ces cours :

- Peu enthousiaste
- Enthousiaste
- Très enthousiaste
- Indifférent.e
- Stressé.e
- Autre...

15- Pensiez-vous que ce serait :

- Intéressant
- Facile
- Difficile
- Rébarbatif
- Indispensable
- Autre...

16- Pouvez-vous nous dire ce que ce cours vous a apporté en tant qu'enseignant.e de FLE ?

- De nouvelles connaissances théoriques
- Des méthodes que je peux appliquer dans ma pratique d'enseignement
- Une maîtrise des techniques de correction phonétique

- L'envie d'en apprendre plus dans le domaine de la prononciation
 - L'envie d'intégrer ces nouvelles connaissances dans ma pratique d'enseignement
 - Une meilleure compréhension des difficultés des apprenants
 - Rien en particulier
 - Autre...
- 17 - Quelle place accordez-vous à la prononciation dans votre pratique d'enseignement ?
- Très importante
 - Importante
 - Pas importante
- 18 - Dans vos séquences de cours, prévoyez-vous une séance sur la prononciation ?
- Toujours
 - Parfois
 - Jamais
- 19 - Qu'est-ce que vous faites lorsque vous travaillez la prononciation ?
- 20 - Quand ont lieu votre séance sur la prononciation ?
- Au milieu du cours
 - A la fin du cours
 - En fin de séances de plusieurs cours
 - Cela dépend des besoins identifiés pendant le cours
 - Autre...
- 21 - Combien de temps environ accordez-vous à votre séance sur la prononciation ?
- Entre 5 et 15 minutes
 - Environ 30 minutes
 - Environ 45 minutes
 - Environ 1h
 - Ne sais pas
- 22 - Sur quelles ressources vous appuyez-vous pour travailler la prononciation avec vos apprenant.e.s ?
- Sites spécialisés sur internet
 - Manuels spécialisés de phonétique
 - Manuels de FLE
 - Documents authentiques
 - Autre
- 23 - Trouvez-vous que la partie dédiée à la prononciation dans les manuels de FLE est :
- Insuffisante
 - Suffisante
 - Peu exploitable
 - Suffisamment exploitable
 - Autre...
- 24 - Qu'attendez-vous de la part de vos apprenants en termes de prononciation ?
- Qu'ils puissent se faire comprendre quelle que soit leur prononciation
 - Qu'ils puissent avoir une prononciation proche de celle d'un natif
 - Qu'ils n'aient plus d'accent
 - Que leur accent n'entrave pas la compréhension de leur message
 - Autre...
- 25 - Qu'est-ce que pour vous une « bonne prononciation » ?

26 - Pensez-vous que la prononciation est importante pour un apprenant.e ?

- Oui
- Non

27 - Pourquoi?

28 - En tant qu'enseignant.e de FLE que pensez-vous de la place accordée à la prononciation en didactique des langues ?

29 - Commentaires libres

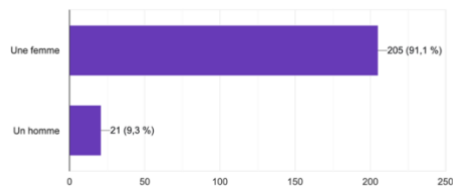
Annexe 2 : Résultats statistiques de l'enquête quantitative

[Lien pour accéder aux statistiques des réponses sous forme schématique](#) (veuillez bien cliquer sur le lien)

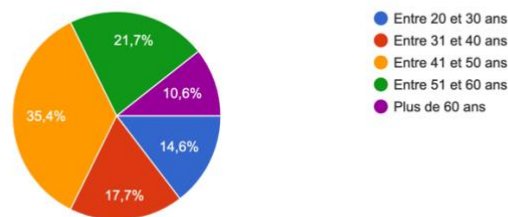
(Tous les éléments et la mise en page sont générés par l'application Google Forms)

Statistiques de l'enquête quantitative (Générées par l'application Google Forms)

1 - Vous êtes :
225 réponses



2 - Quel âge avez-vous ?
226 réponses



3 - Dans quel pays vivez-vous ?

225 réponses

France
Italie
Espagne
Hong Kong
Espagne

États-Unis

Suisse

4 - Quelle est votre langue maternelle ?

226 réponses

Français

Espagnol

Italien

Arabe

Portugais

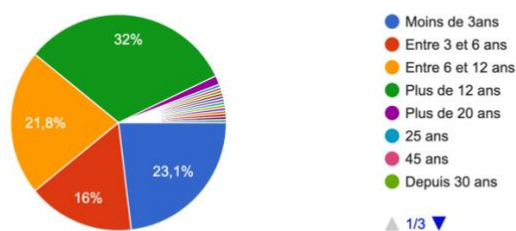
Russe

Polonais

Grec

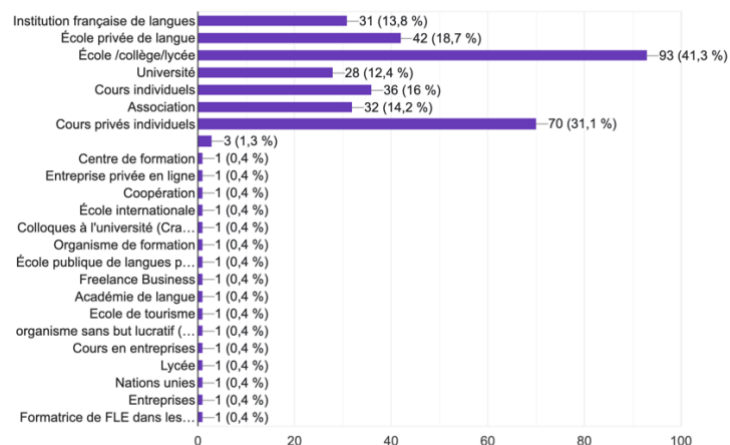
5 - Depuis combien de temps êtes-vous enseignant.e de FLE ?

225 réponses



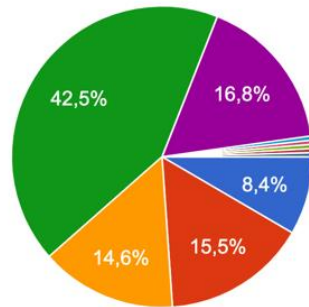
6 - Dans quel cadre exercez-vous ?

225 réponses



7 - Combien d'heures environ exercez-vous par semaine?

226 réponses

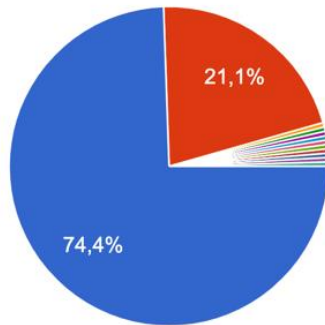


- Moins de 3h
- Entre 3 et 6h
- Entre 6 et 12h
- Entre 12 et 24h
- Plus de 24h
- 30h
- Très variable
- 55h

▲ 1/2 ▼

8 - Avez-vous suivi une formation d'enseignant.e de FLE ?

227 réponses

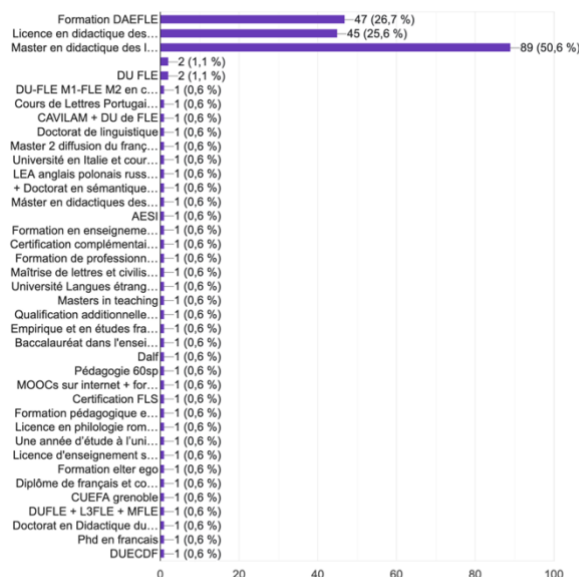


- Oui
- Non
- Pas exactement. J'ai favor des études...
- Université + la formation pédagogique...
- Maîtrise d'allemand
- D'abord empirique, et maintenant en é...
- Filologie
- MOOCs sur internet + formation de for...

▲ 1/2 ▼

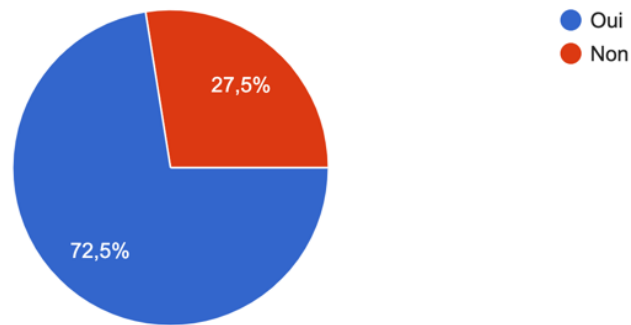
9 - Si oui, quel cursus avez-vous suivi ?

176 réponses



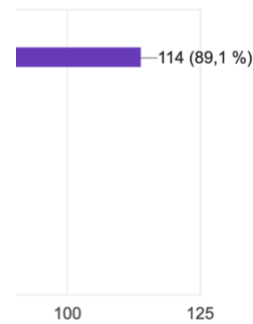
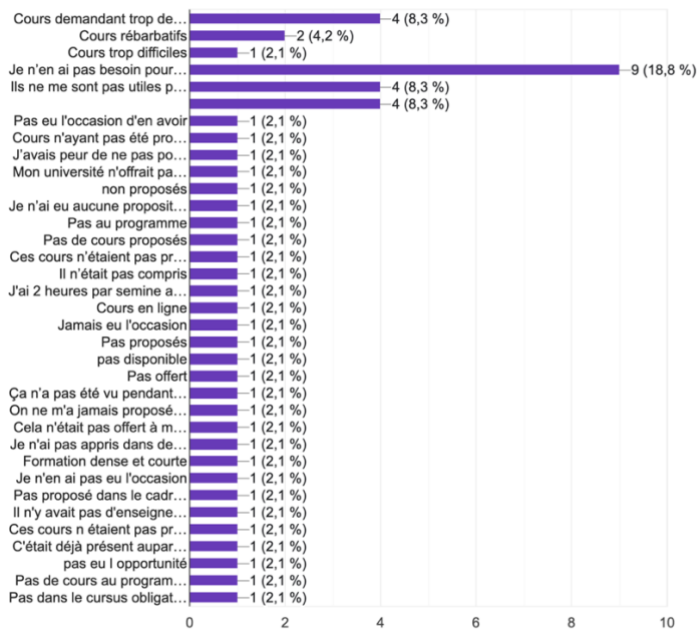
10 - Dans le cadre de votre formation, avez-vous suivi des cours en relation avec la prononciation?

178 réponses



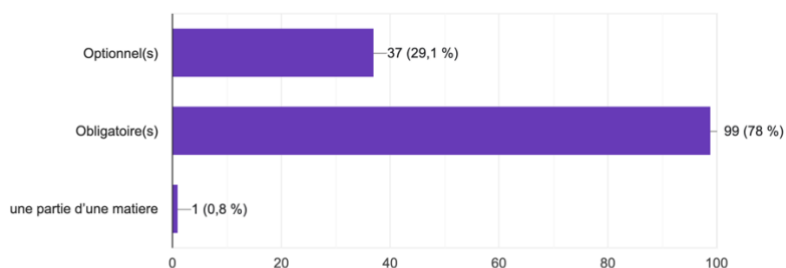
11 - Si non, pourquoi ?

48 réponses



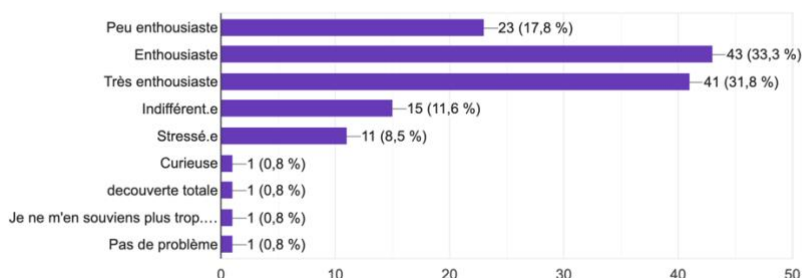
13 - Etait-ce un/des cours :

127 réponses



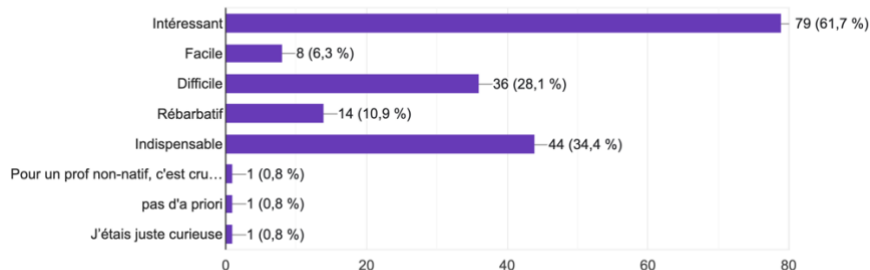
14 - Avant votre premier cours de phonétique/phonologie/didactique de la prononciation comment vous sentiez-vous à l'idée de suivre ce/ces cours :

129 réponses



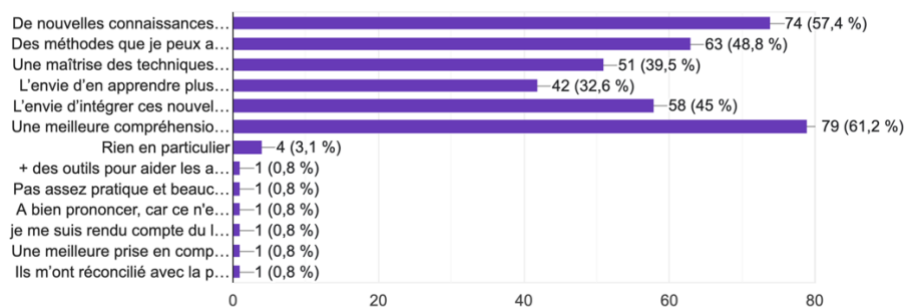
15- Pensiez-vous que ce serait :

128 réponses



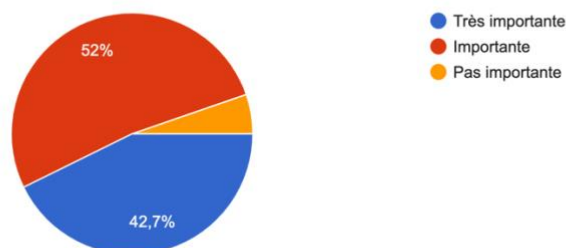
16- Pouvez-vous nous dire ce que ce cours vous a apporté en tant qu'enseignant.e de FLE ?

129 réponses



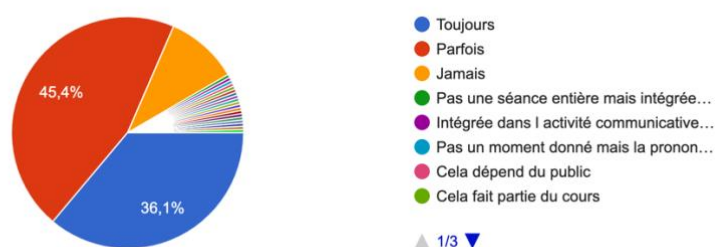
17 - Quelle place accordez-vous à la prononciation dans votre pratique d'enseignement ?

227 réponses



18 - Dans vos séquences de cours, prévoyez-vous une séance sur la prononciation ?

227 réponses



19 - Qu'est-ce que vous faites lorsque vous travaillez la prononciation ?

173 réponses

maîtrise d'une bonne prononciation, tout en prenant en compte l'influence possible de la langue maternelle : ce n'est pas grave d'avoir un accent.

Je fais distinguer le son à acquérir d'un phonème proche. Je fais 2 ou 3 exercices maximum pour faire travailler de manière différente à chaque fois le son.

Je fais répéter aux élèves le vocabulaire.

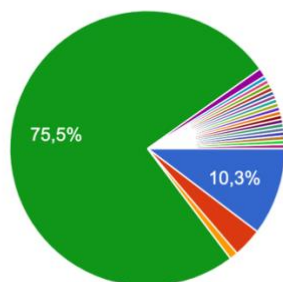
Travail par groupe ou individuel,

faire prononcer des phrases en contexte

Des exercices de différenciation, de répétition du vocabulaire, identification de mots ayant le même son ou un son différent, des exercices d'accentuation.

20 - Quand ont lieu votre séance sur la prononciation ?

204 réponses

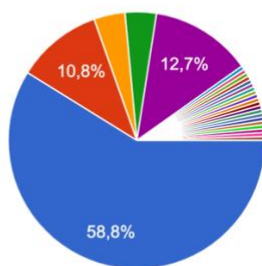


- Au milieu du cours
- A la fin du cours
- En fin de séances de plusieurs cours
- Cela dépend des besoins identifiés pe...
- Au début
- Plutôt au cours de la mise en route, m...
- En début de cours aussi.
- Au début de l'année scolaire.

▲ 1/3 ▼

21 - Combien de temps environ accordez-vous à votre séance sur la prononciation ?

204 réponses

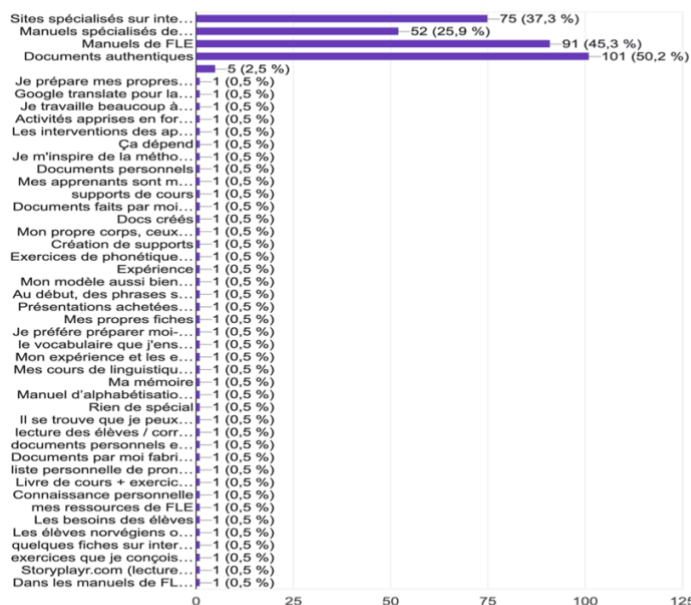


- Entre 5 et 15 minutes
- Environ 30 minutes
- Environ 45 minutes
- Environ 1h
- Ne sais pas
- Soit ponctuellement dans la séquence...
- normalement une dizaine de minutes,...
- Au fur et à mesure tout au long du cou...

▲ 1/4 ▼

22 - Sur quelles ressources vous appuyez-vous pour travailler la prononciation avec vos apprenant.e.s ?

201 réponses



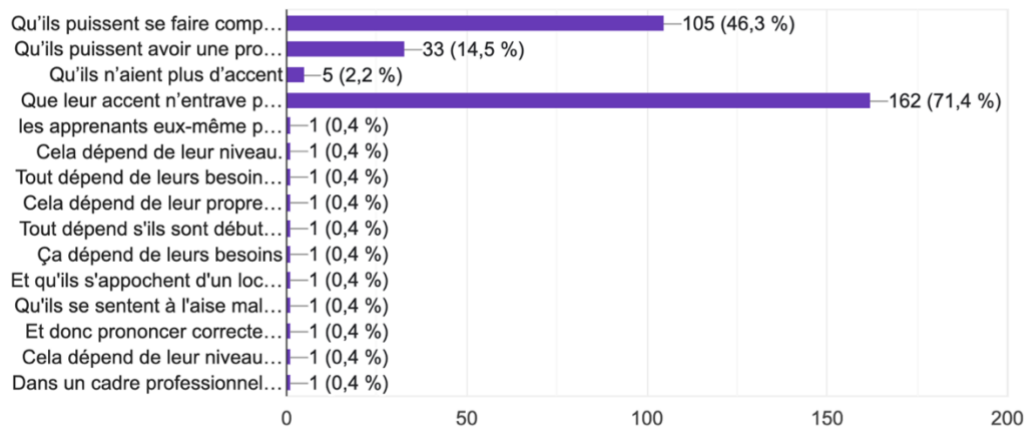
23 - Trouvez-vous que la partie dédiée à la prononciation dans les manuels de FLE est :

225 réponses



24 - Qu'attendez-vous de la part de vos apprenants en termes de prononciation ?

227 réponses



25 - Qu'est-ce que pour vous une « bonne prononciation » ?

199 réponses

Se faire comprendre

Prononciation proche de celle d'un natif

Une bonne compréhension

Correcte

Une prononciation compréhensible

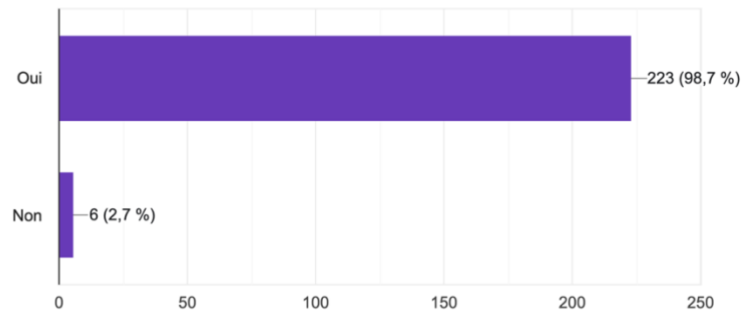
Prononcer les mots correctement en terme de phonétique que ce soit avec ou sans accent

Une prononciation qui permet la reconnaissance des mots

C'est une prononciation assez clair et qui ne gêne pas la compréhension

26 - Pensez-vous que la prononciation est importante pour un apprenant.e ?

226 réponses



27

-

Pourquoi?

193 réponses

Pour se faire comprendre

Pour se faire comprendre

Se faire comprendre

Pour être compris

Car si ils prononcent mal un mots,,ils ne peuvent pas se faire comprendre

C'est souvent la peur de mal prononcer qui empêche les apprenants de s'exprimer à l'oral.

28 - En tant qu'enseignant.e de FLE que pensez-vous de la place accordée à la prononciation en didactique des langues ?

178 réponses

Insuffisante

Pas suffisante

Je ne sais pas

Insuffisante

29 - Commentaires libres55 réponses

55 réponses

nous sommes, sans doute, bien peu formés sur ce domaine. J'aurais aimé et j'aimerais avoir plus de clés pour enseigner la enseigner la phonétique.

Pour avoir recruté plusieurs enseignants quand on leur propose des cours de phonétique souvent ils refusent car ils ne sont pas assez formés et ne se sentent pas à l'aise avec l'exercice. Ils préfèrent rester sur du français général

Je cherche des cours de prononciation pour prof, mais il n'y en a pas aux états-unis!

Annexe 3 : Tableau récapitulatif des données de l'enquête quantitative

Tableau récapitulatif des données de l'enquête quantitative.xlsx

Horodatage	Score total	1- Vous êtes ?	[Score]	1- Vous êtes ?	[Commentaires]	2- Quel âge avez-vous ?	2- Quel âge avez-vous ?	[Score]	2- Quel âge avez-vous ?	[Commentaires]	3- Dans quel pays vivez-vous ?	3- Dans quel pays vivez-vous ?	[Score]	3- Dans quel pays vivez-vous ?	[Commentaires]	4- Quelle
2003/01/13 8:36:32 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 20 et 30 ans	--/0				France	--/0				Français
2003/01/13 8:36:32 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 20 et 30 ans	--/0				Espagne	--/0				Français
2003/01/13 9:10:43 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 40 et 50 ans	--/0				Israël	--/0				Français
2003/01/13 9:43:14 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 20 et 30 ans	--/0				France	--/0				Français
2003/01/13 11:28:19 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 20 et 30 ans	--/0				Ecosse	--/0				Guinéen
2003/01/14 12:28:26 AM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 31 et 40 ans	--/0				Etat-Us	--/0				Français
2003/01/14 1:31:26 AM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 20 et 30 ans	--/0				France	--/0				Français
2003/01/14 2:48:52 AM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 31 et 40 ans	--/0				Canada	--/0				Français
2003/01/14 3:02:30 AM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 31 et 40 ans	--/0				Japon	--/0				Français
2003/01/14 4:48:09 AM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 41 et 50 ans	--/0				Etat-Us	--/0				Français
2003/01/14 10:13:32 AM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 20 et 30 ans	--/0				France / Australie	--/0				Français
2003/01/14 11:00:02 AM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 41 et 50 ans	--/0				Italie	--/0				Français
2003/01/14 11:00:34 AM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 41 et 50 ans	--/0				Italie	--/0				italien
2003/01/14 4:58:25 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 31 et 40 ans	--/0				Les Etats - Unis	--/0				Le Français
2003/01/14 6:29:41 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 41 et 50 ans	--/0				Etat Unis	--/0				Français
2003/01/14 6:47:56 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 31 et 40 ans	--/0				Algérie	--/0				Arabe
2003/01/14 7:04:59 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 31 et 40 ans	--/0				Iran	--/0				Français
2003/01/14 7:06:13 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 20 et 30 ans	--/0				Au Mexique	--/0				L'espagnol
2003/01/14 7:18:28 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 31 et 40 ans	--/0				Etat-Us	--/0				Anglais
2003/01/14 7:22:03 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 20 et 30 ans	--/0				Is Maurice	--/0				Français
2003/01/14 7:56:26 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 31 et 40 ans	--/0				Suisse	--/0				Français
2003/01/14 7:57:48 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 20 et 30 ans	--/0				Ecosse / Royaume-Uni	--/0				Français
2003/01/14 8:48:48 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 31 et 40 ans	--/0				France	--/0				Français
2003/01/14 9:08:49 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 20 et 30 ans	--/0				France	--/0				Français
2003/01/14 9:38:45 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 31 et 40 ans	--/0				Brazil	--/0				Portugais
2003/01/14 9:43:18 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 41 et 50 ans	--/0				France	--/0				Français
2003/01/14 9:46:09 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 20 et 30 ans	--/0				Belgique	--/0				Français
2003/01/14 9:54:13 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 41 et 50 ans	--/0				France	--/0				Français
2003/01/14 10:34:38 PM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 41 et 50 ans	--/0				Espagne	--/0				Français
2003/01/14 11:38:51 PM UTC-2	0,00/0	Un homme	--/0			Entre 41 et 50 ans	--/0				France	--/0				Français
2003/01/15 1:28:55 AM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 31 et 40 ans	--/0				Royaume-Uni	--/0				Français
2003/01/15 1:44:52 AM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 41 et 50 ans	--/0				Brazil	--/0				Français
2003/01/15 3:38:45 AM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 41 et 50 ans	--/0				Vietnam	--/0				Français
2003/01/15 10:55:16 AM UTC-2	0,00/0	Une femme	--/0			Entre 41 et 50 ans	--/0				France	--/0				Français

(veuillez bien cliquer sur le lien ci-dessus pour accéder à tout le tableau)

Annexe 4 : Guides des entretiens (enquête qualitative)

Guide d'entretiens qualitatifs pour les entreprises

Nom de l'entreprise :

Secteur d'activité :

Nom /poste de l'interlocuteur :

Date de l'entretien :

Durée de l'entretien:

Consentement éclairé signé :

Enregistrement :

Présentation - le français dans l'entreprise

1. Pouvez-vous me parler de votre activité ?
2. Quelles sont les langues utilisées dans votre entreprise ?
3. Quelle est la langue la plus utilisée pour les échanges :
Professionnels dans votre entreprise :
professionnels avec vos clients :
professionnels entre collègues :
non professionnels entre collègues :
4. Dans quelle langue se font :
Les échanges écrits ?
Les réunions formelles ?
Les échanges oraux informels ?
5. Quelle place a le français dans votre entreprise ?

Critères d'embauche et évaluation du français du candidat - besoins

6. Dans quelle langue se font vos entretiens d'embauche ?
7. Quels sont les besoins de langues les plus spécifiquement exprimés pour votre entreprise ?
8. Y a-t-il des besoins spécifiques exprimés pour le français ?
9. Est-ce que le français est un critère d'embauche ?
10. Si oui comment évaluez-vous le niveau de français de votre candidat ?
11. Si réponse « cela dépend du poste », pour quel type de poste le français est-il un critère d'embauche ?
12. Qu'est-ce qui est le plus important pour vous : que vos employés s'expriment bien en français à l'oral ?
s'exprime bien à l'écrit ?
ou vous donnez la même importance à l'écrit qu'à l'oral.

Représentations

13. Qu'est-ce que pour vous un employé qui maîtrise le français ?
14. Est-ce que la prononciation en français est importante pour vous ?
15. Pourquoi ? Quels sont les enjeux pour votre entreprise ? Pourquoi cette importance ? (ou pas)
16. Est-ce qu'un accent prononcé ou une prononciation approximative peuvent être un frein pour le recrutement d'un candidat ?
17. Et pour l'évolution d'un employé au sein de votre entreprise, cela est-il pris en compte ?
18. A compétences égales, direz-vous que la personne qui parle le français sans accent a oui ou non, plus de chance d'évoluer dans votre entreprise qu'une personne ayant un accent prononcé ou une prononciation approximative ?
19. Qu'est-ce pour vous une bonne prononciation ?
20. Que pensez-vous d'un employé qui parle correctement le français mais avec un accent prononcé ou/et une prononciation approximative ?
21. Qu'est-ce que représente pour vous le fait de parler français sans accent ?
22. Pensez-vous que la prononciation est un élément stigmatisant pour un employé ?

Formations – généralités

23. Est-ce que votre entreprise propose des formations FLE à ses employés ?
24. Si oui, quel impact ont ces cours sur vos employés ?
25. Observez-vous des progrès ?
26. Si non, est-ce une option que vous envisagez ?
27. Si non pourquoi ?
28. Que pensez-vous de l'avenir du français dans l'entreprise ?

Guide d'entretiens qualitatifs pour les cabinets de ressources humaines

Nom de l'entreprise :

Nom/poste de l'interlocuteur :

Date de l'entretien :

Durée de l'entretien:

Consentement éclairé signé :

Enregistrement :

Présentation - besoins des entreprises

- 1) Pouvez-vous me parler de votre activité ?
- 2) Lors de l'expression des besoins de recrutement des entreprises / ou des responsables, quels sont les besoins les plus exprimés ?
- 3) Quels sont les besoins de langues les plus spécifiquement exprimés ?
- 4) Y a-t-il des besoins spécifiques exprimés pour le français ?
- 5) Quelles langues sont les plus utilisées dans ces entreprises ?
- 6) Selon vous, quelle place a le français dans ces entreprises ?
- 7) Cette importance ou pas du français dans ces entreprises dépend de quoi selon vous ?
- 8) Pourquoi cette importances ?

Critères d'embauche et évaluation du français du candidat

- 9) Dans quelle langue se font vos entretiens d'embauche ?
- 10) Est-ce que le français est un critère d'embauche ?
- 11) Si oui comment évaluez-vous le niveau de français de vos candidats ?
- 12) Si réponse « cela dépend du poste », pour quel type de poste ou quel type d'entreprise le français est-il un critère d'embauche ?
- 13) Est-ce qu'un candidat qui maîtrise le français est un candidat qui :
- 14) Est-ce que la prononciation en français est importante dans vos critères de recrutement ? Pourquoi ?
- 15) Que pensez-vous d'un candidat qui parle correctement le français mais avec un accent prononcé ou/et une prononciation approximative ?
- 16) Est-ce qu'un accent prononcé ou une prononciation approximative peuvent être un frein pour le recrutement d'un candidat ?
- 17) A compétences égales, direz-vous que la personne qui parle le français sans accent a oui ou non, plus de chance d'être recrutée qu'une personne ayant un accent prononcé ou une prononciation approximative ?

Représentations

- 18) Qu'est-ce que pour vous une bonne prononciation ?
Qu'est-ce que pour vous avoir un accent en français ?
- 19) Qu'est-ce que représente pour vous le fait de parler français sans accent prononcé ?
- 20) Pourquoi selon vous les entreprises accordent de l'importance à l'accent du français des employés ?
- 21) Pensez-vous que la prononciation est un élément stigmatisant pour un employé ?

Formations - généralités

- 22) Est-ce que les entreprises avec qui vous travaillez proposent des formations de français FLE à ses employés ?
- 23) Pensez-vous que les entreprises où le français est important s'impliquent suffisamment dans la formation du français aux employés ?
- 24) Si oui, pensez-vous que les formations ont un impact sur les employés ?
- 25) Que pensez-vous de l'avenir du français dans l'entreprise ?

Annexe 5 : Transcriptions des entretiens (enquête qualitative)

Transcription 1

INTELCIA

Entretien n° 1

Secteur des centres d'appels

Date : 01/02/2023 Durée : 55 minutes

IN : Informateur

SBK : Salima Belghmi Kouhen

- **IN :** Alors... Il y a plusieurs prismes, en fait. Je vais essayer de voir un peu sur toute mon expérience professionnelle et aujourd'hui, chez INTELCIA et en tant que, Recruteur et Talent Management, et toute la partie 'Accompagnement des collaborateurs' etc.

De ce que l'on voit, si l'on se dit vraiment : on va essayer d'être pragmatique... En général, il y a les dirigeants et il y a les collaborateurs. Et dans la majorité des dirigeants, en tous cas, des entreprises dans lesquelles j'ai travaillé, étaient des gens qui avaient un très bon français.

- **SBK :** *Qu'est-ce que tu appelles « un très bon français » ?*

- **IN :** Ce que j'appelle « un bon français », c'est non seulement en termes de communication, de syntaxe... Mais aussi de prononciation. D'accord ?

Et pour moi, c'était quelque chose de très important. Donc, il est vrai que je viens de la Mission, donc j'ai ce prisme-là, de l'accent, du « on », du « an », etc.

- **IN :** Donc c'est aussi un petit peu biaisé. Biaisé, dans le sens où je vais être beaucoup plus exigeante sur ça.

- **SBK :** *Est-ce que tu penses que cette exigence vient du fait que tu as été à la Mission et suivi l'enseignement français ?*

- **IN :** Oui, je pense. Je dis ça... Encore une fois, je vous parle de toute ma carrière, donc c'est à peu près 25 ans de carrière, je vois comment cela a évolué. L'exigence, au début, était très forte parce que l'on trouvait des gens qui, soit venaient de la Mission, donc le problème ne se posait même pas, il n'y avait pas d'accent ni autre. Soit ils venaient des écoles marocaines ou privées avec une très bonne prononciation, même si tu entendais parfois de petits accents par-ci, par-là, mais qui ne heurtaient pas. Mais il y avait une exigence là-dessus.

Arrivée en 2007, c'est là que je suis entrée dans ce monde, dans ce secteur-là, qui est le secteur de l'Outsourcing, donc des centres d'appels...

Donc cela veut dire quoi ? Cela veut dire que tu as des gens ici, au Maroc, qui prestent principalement pour des clients français. D'accord ? Donc forcément, il y avait un niveau d'exigence qui était très élevé en termes de langue. Donc on allait chercher des collaborateurs avec un niveau de français ultra précis. Pourquoi ? Parce qu'à l'époque, au tout début des centres d'appels, on faisait croire que ça se passait en France. Donc la personne ici, Khadija, elle s'appelait Jacqueline au téléphone. Donc il ne fallait pas que l'accent trahisse le prénom.

- **SBK :** *Donc quand tu parles d'accent, c'est... ?*

- **IN :** Quand je parle d'accent... Si tu veux qu'on focusse le sujet sur les accents uniquement ?

- **SBK :** *Non, je te laisse... Je t'écoute.*

- **IN :** D'accord. Donc, là, dans ce secteur, en particulier, on parle surtout d'accents. Pourquoi ? Parce que le reste était tellement scripté, que ça y est : le travail était fait pour eux. Il suffisait juste à l'époque qu'ils lisent les scripts et tout... Donc ils donnaient les réponses qui étaient déjà écrites, bien écrites, etc. C'était l'accent qui posait problème pour ne pas trahir effectivement le fait que ce n'était pas Jacqueline mais Khadija. Et du coup, l'exigence était très élevée. Et on trouvait des collaborateurs qui avaient ce niveau et ne venaient pas forcément de la Mission Française. Petit à petit, avec le temps... Parce que l'outsourcing a commencé dans les années 2000.

Donc entre 2000 et 2008, et... Allez, jusqu'à 2008 / 2010, on n'avait pas cette difficulté à trouver des personnes au Maroc qui prononçaient bien, qui avaient un bon niveau de français, etc. et qui venait du secteur privé ou public. Petit à petit, le marché de l'emploi a commencé à devenir très difficile. Non seulement parce qu'il y avait plus d'acteurs, on va dire, dans ce secteur-là, mais aussi on a senti une chute au niveau de l'éducation nationale.

- **IN** : Le niveau a commencé petit à petit à baisser. C'est là que les clients français, c'est-à-dire nos clients à nous, pas le client final qui est au téléphone mais le client français, ont réalisé la difficulté qu'on avait et ont commencé à accepter le fait de dire : « OK, aujourd'hui, on commence à assumer face à nos clients le fait que nos centres de prestations de services sont à l'étranger ». Donc on ne va plus appeler les gens par de faux prénoms mais Khadija va se présenter en tant que Khadija et donc, s'il y a un petit accent, ce n'est pas très grave parce qu'on accepte qu'elle ne soit pas française.

Et je pense que cet état de fait a encore plus dégradé les choses car on a baissé notre exigence au final. On a baissé l'exigence du coup, même les collaborateurs ne faisaient plus l'effort de faire attention à leur prononciation, à leur vocabulaire, etc. Parce qu'en plus, même cette histoire de script dont je t'ai parlé au début... Au début, tout était scripté. Au fur et à mesure, on a ensuite un peu transformé l'expérience 'client' parce qu'on s'est rendu compte qu'il fallait face à un client final, pouvoir s'adapter, parfois elle répondait à côté parce qu'elle lisait son truc et que ça ne répondait pas vraiment. Donc du coup, on a commencé à les former à trouver les bonnes réponses, formuler les bonnes réponses, etc.

Donc, aujourd'hui, la difficulté, c'est d'avoir des collaborateurs qui vont, non seulement, devoir réfléchir pour formuler une phrase correctement, faire l'effort de formuler avec le bon accent...

Ça devient très, très compliqué. Et le fait que ça devienne aussi compliqué a provoqué l'exode vers les pays d'Afrique subsaharienne. Parce qu'on s'est rendu compte que le Sénégal, le Cameroun, etc. avaient un niveau de français vraiment meilleur.

- **IN** : Donc on a commencé à ouvrir des centres en Afrique subsaharienne. Je te dis "on" mais c'est tout le secteur. Tu as Afrique, Madagascar, l'Ile Maurice, etc. On est là-bas parce que le niveau de français est bon. Et encore une fois, c'est à la fois dans la compréhension de la problématique que va exposer un client, etc.

Aujourd'hui, notre grosse difficulté, c'est que les gens, les personnes... car nos agents, nos conseillers clientèle sont des jeunes qui ont 18 / 20 ans parce qu'on les prend à partir du niveau bac. Il y a de plus en plus de difficultés avec la langue française et aujourd'hui, franchement, quand on passe sur les plateaux vs il y a dix ans, aujourd'hui, on est à 70% avec un accent très fort.

- **SBK** : Alors, c'est quoi un accent très fort ?

- **IN** : Un accent très fort, c'est que tu ne peux pas te dire à un moment donné : est-ce qu'il est français. Je veux dire : est-ce que c'est sa langue maternelle ou pas, tu vois.

- **IN** : Par exemple, si je parle au téléphone avec quelqu'un, il ne va pas savoir si je suis française ou pas française, s'il ne me voit pas...

Là, tu ne peux pas te tromper parce que les "on" sont des "an", les "u" sont des "i"... Ce que l'on fait aujourd'hui, c'est qu'effectivement, on donne des cours de langue. Sauf que, et ça, c'est mon avis personnel, mais qui se confirme statistiquement, c'est que l'on peut donner des cours et qui vont être assimilés en expliquant qu'une phrase simple, c'est un sujet / un verbe... Ne pas aller dans la complication, ne pas mettre des "si", etc. partout et ça s'apprend relativement facilement. Pour l'accent, par contre, l'évolution est très faible. L'évolution n'est pas... On va dire qu'elle n'est pas très perceptible parce que je pense que c'est quelque chose qui demande du temps dans l'apprentissage.

Donc je vous parle de ça, d'un point de vue Agents, Conseillers Clientèle qui sont jeunes, qui se mettent sur le marché du travail.

Après, dans leur évolution, encore une fois, si l'on regarde statistiquement, ceux qui évoluent le plus...

Ça, je vous le dis, mais nous, on ne se le dit pas avec une franchise... Vous voyez ce que je veux dire...

- **SBK** : Oui, c'est sous-jacent.

- **IN** : C'est sous-jacent, ceux qui évoluent le plus sont ceux dont la langue française est la meilleure, entre guillemets. Pourquoi ? Parce que premièrement, typiquement, ces Conseillers Clientèle quand ils passent après Team Leader, il y a un Comité, on fait un Grand Oral où ils vont présenter un projet, etc. Donc si vous avez

quelqu'un qui ne sait pas parler, qui ne sait pas s'exprimer, qui ne sait pas mettre en valeur des choses... Il peut être bon techniquement... Mais voilà, il est face à un jury qui est en train d'écouter un projet. Donc forcément, s'il n'arrive pas à passer les bons messages, la bonne communication, ça ne va pas passer. Tu vas peut-être regarder sa présentation et te dire que le sujet est super intéressant et il l'a bien mis, il l'a bien structuré... Mais il n'a pas su le vendre, il n'a pas su s'exprimer, il n'a pas su mettre l'accent sur les choses importantes, etc.

- **SBK** : *Et quelqu'un qui s'exprime en fait correctement, qui fait des phrases bien structurées mais qui a un fort accent comme vous dites et que l'on voit qu'il n'est pas natif français, est-ce qu'il est pénalisé ?*

- **IN** : Alors... C'est là où je vous dis qu'il y a eu un avant et un après. Avant, ça ne passait pas, il aurait été pénalisé. Aujourd'hui, ça commence à passer. Pourquoi ? Parce qu'il n'y a pas ???..., parce qu'on a besoin de faire évoluer les gens, on a besoin de managers. Alors, au bout d'un moment, tu te dis : « eh bien ! Son français n'est pas top mais le gars est bien structuré, bien organisé, c'est un bon manager... Eh bien ! On va y aller. »

- **SBK** : Par défaut.

- **IN** : Par défaut et parce que l'on ne trouve pas. Alors, en fait, tu as deux phases, sauf que la deuxième est divisée en deux aussi. Pourquoi ? Parce que nous avons baissé notre niveau d'exigence de français par défaut, parce que l'on n'avait pas le choix et parce que nos clients l'ont accepté et parce que parfois, tu as des gens brillants qui parfois n'ont pas eu la chance d'avoir un niveau scolaire qui leur permette vraiment d'avoir ce niveau de langue.

- **IN** : Et tu as des gens vraiment brillants. Donc, tu te dis : « je ne vais pas le pénaliser juste parce que le système était mauvais. »

- Donc, à un moment donné, on prend et on essaie d'accompagner avec des formations, un accompagnement purement linguistique. Jusqu'au moment où tu peux aujourd'hui trouver certains directeurs. Nous avons une évolution un peu particulière : tu deviens Team Leader, après tu deviens ce que l'on appelle les Operations Managers, et le directeur d'un site. Donc aujourd'hui, on peut trouver un directeur de site qui a fait ce parcours-là dont le niveau de français n'est pas excellent. Mais, ça passe. Ça passe parce que, pour moi, il y a quand même une différence entre l'accent et le message. Quand la personne est structurée, qu'elle fait passer le bon message, etc. Tu peux faire l'impasse sur l'accent parce que tu te rends compte qu'au final, d'abord ce n'est pas le plus important et que même ton client français qui était là et avant ça te dérangeait. Et même lui, ça ne le dérangeait pas.

- **SBK** : *Et pourquoi ?*

- **IN** : Ecoute, je pense que même pour lui, encore une fois, il y a la forme et il y a le fond. Parfois le fond, tu te rends compte que c'est plus important. Au même titre, là, on parle de la langue française. Au même titre, que tu peux avoir affaire à un Anglais, parler à un Anglais. Les Anglais sont beaucoup moins exigeants sur la langue que les Français. Pour lui, à partir du moment que tu lui passes le message et qu'il a compris ce que tu veux lui dire, il se moque non seulement de l'accent mais aussi des erreurs (passé / présent). Il a compris le message.

Le Français est beaucoup plus exigeant. Encore une fois, il l'est moins aujourd'hui et on le voit avec nos clients.

- **IN** : Aujourd'hui, l'accent n'est pas un sujet de conversation, n'est pas un sujet d'exigence où l'on te dit : « ah mais ! Il parle mal » ou quoi que ce soit. Ce n'est vraiment plus un sujet ces derniers temps. Et ensuite, après ça va dépendre... Mais encore une fois, je te mets mon discours chez INTELICIA, on a encore changé un peu de prisme depuis qu'on devient international et que l'anglais prend une place prépondérante dans l'histoire. Et donc aujourd'hui...

Je vais te parler même d'un autre sujet qui, en tout cas... Voilà, l'anglais aujourd'hui rentre en compte et on devient plus exigeant en disant on veut des gens qui soient bilingues (français / anglais). Plutôt que quelqu'un qui soit francophone, super bon francophone, tu vois...

- **SBK** : *Donc l'exigence est encore en train de varier ?*

- **IN** : Ouais, de varier... Et tu as un autre prisme, et alors ça, c'est vraiment un gros sujet. Alors, avant le COVID, on a ouvert, si tu veux, un nouveau pôle IT. Et puis, le COVID a bien amplifié le truc parce que, de plus en plus, on cherche des profils d'ingénieurs IT, etc. Quand on a commencé à recruter, mais la catastrophe ! Les écoles... Je vous parle des écoles marocaines qui forment... L'Ecole Mohammédia d'Ingénieurs, l'ENSA, l'INPT et tout, qui sont des écoles d'état et qui forment d'excellents ingénieurs, qui ne savent juste pas communiquer. C'est énorme ! C'est un sujet qui est d'ailleurs... On en parle souvent, il y a eu des débats là-dessus, etc., pour dire.

Mais attention, ces jeunes qui arrivent sur le marché ne savent même pas passer un entretien, pas dans le sens où... Ils n'arrivent même pas à bien formuler une phrase, n'arrivent même pas, c'est-à-dire...

- *SBK* : Là, vous parlez du français ?

- *IN* : Je parle du français. Du français.

- *SBK* : Et en arabe, ils sauraient ?

- *IN* : Alors, je ne suis même pas sûre parce que là où ils se débrouillent très bien, c'est en anglais. D'accord ? Vous voyez ? Moi, j'ai parfois eu des jeunes qui m'ont dit : « est-ce qu'on peut pas parler en anglais ? » Ils se débrouillent très bien en anglais. Pourquoi ? Parce que l'anglais, c'est devenu Internet, c'est même leur formation, où il y a parfois des choses en anglais, etc. Donc le français est encore plus en train de se perdre.

- *IN* : Et là, cette catégorie d'écoles d'ingénieurs, pour moi, c'est encore plus fort que ce qu'on a rencontré dans les années 2010, entre 2010 et 2015 où l'on sentait une petite baisse. C'est terrible. Je vous promets que... En fait, comme pour eux, ce n'est pas une exigence. Pourquoi ? Parce qu'ils forment des ingénieurs qui vont coder... et qui ne sont pas en front de clients. Mais sauf que ce n'est pas possible. A un moment donné, lorsqu'on recrute des ingénieurs, c'est vrai que peut-être qu'ils vont être en mode "projet" en train de développer quelque chose. Mais sauf qu'à un moment donné, c'est un des membres du groupe qui va devoir évoluer, devenir le manager de ce groupe, c'est lui qui va se retrouver en front avec un client, etc. Le niveau est terrible mais on l'a accepté et on l'a pris. Pourquoi ? Parce qu'on avait besoin d'ingénieurs. Et on se disait : « on va voir qui chez nous peut manager une équipe »... Encore une fois, tu baisses ton exigence parce que tu as un besoin qu'il faut satisfaire, il faut que tu répondes à ce besoin. Tu as un client derrière qui veut ce truc. Et donc tu baisses ton exigence sur ce point-là. Et c'est terrible, je trouve parce que... Et je vais vous dire très honnêtement, encore une fois, mais c'est pour ça que je vous dis le prisme "Mission" est aussi...

- *SBK* : Aussi un peu biaisé.

- *IN* : Un peu biaisé. J'avais une exigence très forte au niveau du français, vous voyez, dans mes équipes, etc. Je me disais : « je ne peux pas recruter quelqu'un, vous voyez, qui s'exprime mal ou qui a un fort accent ou qui... ».

- *SBK* : Mais pourquoi ? Parce qu'en fait, c'est par rapport au client ou c'est par rapport à... Pourquoi c'était aussi important pour vous ?

- *IN* : C'était important pour moi. Encore une fois, c'est pour ça que je vous dis parce que j'estime que quand on travaille avec une langue... A la limite, à l'extérieur, je n'ai pas de souci, je peux avoir... J'ai des amis dont le français n'est pas forcément correct, mais pour moi, quand on travaille dans une langue, on doit être exigeant dans cette langue-là. C'est-à-dire qu'on doit être bon dans cette langue-là, que ce soit d'un point de vue grammatical ou autre, ou d'accent... Et encore l'accent, il faut juste que ce ne soit pas trop violent, vous voyez.

Parce que parfois, c'est très violent. Et parfois, on sent un petit... "anze" au lieu de "onze" et on se dit : ce n'est pas grave, ce n'est pas bien méchant. Encore une fois, le fond est quand même plus important que la forme. Mais j'avais une exigence très élevée là-dessus que j'ai baissée avec le temps et que j'ai baissée aussi en reconnaissant qu'on peut être brillant sans parler forcément...

- *SBK* : Oui.

- *IN* : De manière excellente, une langue. Et que ce côté, on va dire sur le fond, sur la compétence que j'ai, est plus importante que de parler super bien mais que le fond soit vide. On réoriente un peu son exigence et on se dit : « bon. Le plus important, c'est quand même ça, la compétence et ce que la personne va apporter ». Donc voilà, on a vraiment vu une évolution. Et alors pour répondre : « est-ce qu'aujourd'hui, l'évolution de quelqu'un va être bloqué parce qu'il a un accent ? » Aujourd'hui, non.

- *SBK* : D'accord.

- *IN* : Aujourd'hui non. Mais encore une fois, pour deux raisons : 1, parce qu'on va se focaliser plus sur la compétence et que l'exigence "client" a baissé. Et 2, parce que le multilinguisme devient plus important que disons, l'excellence d'une langue.

- *SBK* : C'est ça.

- *IN* : Vous voyez ? Et franchement, j'étais très... J'avais cette approche très franco-française. Et quand je me suis mise à l'anglais, etc. et que je vois effectivement à quel point les Anglais ne sont pas exigeants sur ça, ils sont très détendus en fait sur le sujet. Tu te dis : « franchement, c'est une exigence qui n'a pas vraiment de sens ». À moins que le gars n'ait un métier... Par exemple, pour un prof, il est indispensable que l'exigence soit au maximum. Et l'on sait que ce n'est pas le cas, on sait qu'il y a beaucoup de profs de français... Ils portent le titre de professeurs et ont non seulement un accent, etc. Donc je pense qu'il faut remettre l'exigence au bon endroit.

- **IN** : Vous voyez ? Mais dans le monde de l'entreprise. Ça s'est en fait adapté aux besoins ; ça, c'est adapté aux besoins. Maintenant, voilà, c'est quand même toujours plus agréable d'avoir en face de soi quelqu'un qui ne va pas avoir d'accent. C'est même un petit peu énervant quand tu es face à des clients français et on te dit : « mais, tu es marocaine, vraiment, tu es marocaine. Mais toi, t'as aucun accent, mais c'est, vous voyez limite... »
- **SBK** : C'est dérangeant.
- **IN** : Ouais, ouais. Tu te dis après, en fait, on s'en fout, on s'en fout finalement que tu aies un accent. La question, c'est « est-ce que tu es bon ? Est-ce que tu apportes quelque chose ? Est-ce que tu as une tête bien faite, bien construite ? Tu sais structurer les choses, etc. Donc voilà, encore une fois, on bascule de prisme.
- **SBK** : *Et les employés entre eux, ils parlent en quelle langue ?*
- **IN** : Alors ? C'est une très bonne question, je vais vous dire pourquoi. Je vais vous parler des employés, on va dire des "fonctions de support". La RH... Et je vais vous parler des Conseillers Clientèle sur les plateaux. Déjà avant, il était strictement interdit de parler autre chose que le français sur un plateau. Pourquoi ? Parce que comme c'étaient les téléphones... Donc il ne fallait pas que quelqu'un au téléphone entende quelqu'un à côté parler en arabe. Et donc du fait d'imposer ça, c'était aussi une exigence qui permettait l'apprentissage, qui permettait l'évolution. Parce que si tu fais l'effort de parler avec ton collègue pour lui dire : « viens prendre un café ». Ce n'est pas comme si tu lui disais en dialectal... Comme on a enlevé cette exigence-là ; du coup, aujourd'hui sur les plateaux, les gens se parlent principalement en arabe entre eux. En *darija* (dialecte arabe) et un peu en français aussi, hein ? En fait, c'est français, arabe et la même chose ici, on va avoir des gens qui vont parler français. Alors aujourd'hui, chez nous, on va avoir des gens qui parlent l'arabe, le français et l'anglais mélangé.
- **SBK** : *Encore plus l'anglais ?*
- **IN** : Ouais, l'anglais s'est introduit. Pourquoi ? Parce qu'on a aussi recruté beaucoup de gens qui ont fait des études plus anglophones que d'autres, ne serait-ce qu'EL AKHAWAYN ici. Et aussi parce que vous voyez, j'ai des... J'ai une jeune-là qui est rentrée, il n'y a pas longtemps de l'ISCAE, qui a beaucoup plus de facilités avec l'anglais. Pourtant, elle a fait ses études en français. L'ISCAE, c'est... Mais ils faisaient français et anglais. Et elle a beaucoup plus de facilités dans son quotidien. Et les jeunes, tu le sens parce que, encore une fois, dans les interactions, Internet, les trucs. Et vous le voyez même chez nos enfants, je vois ma fille, aujourd'hui, elle parle un anglais totalement fluide. Parce qu'avec ses copains, ses copines, c'est plus l'anglais. Et pourtant, elle est à la mission, vous voyez.
- **SBK** : Ah oui, le niveau d'anglais a...
- **IN** : C'est incroyable. Incroyable !
- **SBK** : *Et dans les échanges, en réunion, c'est français ou... ?*
- **IN** : Alors, quand on est en réunion, c'est principalement le français. Maintenant avec l'anglais en plus, quand on est avec les pays. Et parfois, on peut même se dire des choses en arabe, ce n'est pas...
- **SBK** : D'accord.
- **IN** : Mais disons que principalement le français est la langue, allez, disons...
- **SBK** : C'est ça.
- **IN** : Majeure.
- **SBK** : *D'accord. Et quand vous recrutez, comment vous faites pour évaluer en fait le niveau de français ?*
- **IN** : Alors pour les Conseillers Clientèle, on a des tests de français, donc il y a les niveaux.
- **SBK** : *Internes, des tests internes ? Ou vous faites réaliser par des organismes externes ?*
- **IN** : Alors, je ne saurais pas vous dire, je pense que c'est un système... Vous savez, les niveaux ABC, voilà.
- **SBK** : D'accord.
- **IN** : Mais je ne pourrais pas vous dire exactement. Enfin, ce n'est pas géré à mon niveau, je ne sais pas, je peux me renseigner si vous voulez savoir.
- **SBK** : Non, ce n'est pas grave.
- **IN** : Mais donc, il y a des tests de français et c'est là que je vous dis que je sais que l'exigence... Alors, je ne connais plus exactement, mais c'est comme si vous disiez qu'on exigeait un niveau C et qu'aujourd'hui on même avec B-, on les prend. Vraiment l'exigence a baissé mais il y a quand même... On reste quand même sur les tests parce qu'il y a un minimum requis et puis après c'est les entretiens.
- **SBK** : Oui.

- **IN** : Par exemple, aujourd'hui, dans les... Parce qu'en fait, je gère le recrutement de tout le monde, sauf les Conseillers Clientèle. Donc les autres fonctions, alors on ne passe pas de tests en français, mais c'est des entretiens, donc...
- **SBK** : A l'oral...
- **IN** A l'oral, on le voit. Par contre aujourd'hui, par exemple, on passe des tests en anglais.
- **SBK** : *D'accord, en plus du français ? Toujours, automatiquement ?*
- **IN** : Pas pour toutes les fonctions, mais de plus en plus.
- **SBK** : D'accord.
- **IN** : Ouais, vous voyez là, c'est pour ça que je vous dis que c'est en train de prendre une place, une place prépondérante. Dans certaines équipes, on n'admet plus si la personne ne parle pas anglais. C'est un prérequis initial.
- **SBK** : D'accord.
- **IN** : Ça dépend et des directions, et aussi des niveaux. Enfin, plus tu montes dans l'expérience et plus c'est exigé.
- **SBK** : *Mais ça a été dû principalement à votre internationalisation et / ou en fait, à l'évolution du pays par rapport à l'anglais ?*
- **IN** : Non, parce que ça a été... Non, c'est plus par rapport à l'internationalisation. Parce qu'au niveau du pays, à la limite, ça ne nous dérangeait pas à partir du moment où nos propres clients étaient français, principalement francophones, la majorité est française francophone.
- **IN** : Pas pour toutes les fonctions, mais de plus en plus.
- **IN** : Donc, on n'avait pas particulièrement cette exigence ; en tous cas, pour les managers ou autres, à la limite, il y avait peut-être le comité de direction où la majorité parle l'anglais. Donc si jamais il y avait quelque chose. Mais sinon aujourd'hui non... Aujourd'hui, c'est l'internationalisation, comme on est un peu partout...
- **IN** : Et on exige aussi... Vous voyez, je vous donne l'exemple de l'Espagne. On a fait de la croissance externe en Espagne. On a acheté une boîte espagnole qui est implantée en Espagne, Chili, Colombie... Donc ils parlent espagnol. Mais on est en train d'exiger aussi l'anglais parce que l'anglais va devenir la langue de l'entreprise. On ne peut pas demander aux gens d'apprendre et l'anglais et l'espagnol parce qu'on a des Espagnols. Demain, on a le Portugal aussi, on ne peut pas apprendre...
- **SBK** : Oui, donc ça va.
- **IN** : Il faut bien qu'il y ait une langue, mais c'est l'anglais qui prend le dessus. Donc ce n'est pas le français donc. Donc voilà.
- **SBK** : *Et au niveau des cours de français, vous... Il y a tout un programme qui est suivi ?*
- **IN** : Oui, là aussi je peux me renseigner... Parce que c'est plutôt pour les Conseillers Clientèle. Je sais qu'ils travaillent non seulement sur des formations avec des profs qui interviennent sur la langue. Je sais qu'il y a du e-learning en français, il y a un truc qui s'appelle comment... Voltaire ?
- **SBK** : Oui. Projet Voltaire.
- **IN** : Oui, on travaille avec Voltaire. Voilà donc je sais qu'il y a du e-learning, plus des sessions de français parce que, comme notre métier est particulier et que c'était lié principalement à la France, on faisait des... Quand ils rentrent, ils ont des formations de GRC, de Gestion de la Relation Client. On devait aussi leur apprendre la culture française, c'est à dire de déjà tout savoir, c'est quoi la France, les départements... Donc il y a des cours de GRC qui se font comme ça en présentiel ici par des formateurs chez nous.
- **SBK** : *Par des formateurs internes ou vous travaillez plutôt avec l'Institut Français ?*
- **IN** : Principalement interne, mais encore une fois, je peux te donner plus d'informations avec la personne qui s'occupe de ça ?
- **SBK** : *Et l'anglais, vous faites des formations ? Ce n'est pas nécessaire ? Si ?*
- **IN** : Moi, déjà. C'est vrai, hein ? C'est terrible parce que comme tu as bossé toute ta vie en français. Quand tu te remets à l'anglais, il faut y aller quoi et pratiquer mais je fais des cours. Mais plus tu pratiques, plus ça vient. Et puis comme on est en lien forcément avec tous les pays, ça revient. Mais oui, on fait des cours, alors on a 2 types de cours, on a les cours en groupe, les cours en individuel et là, on introduit aussi le e-learning en anglais.
- **SBK** : *Et d'une manière générale, est-ce que tu penses que même dans les autres entreprises, il y a cette évolution du français et cette importance en fait de l'accent, de la prononciation ?*
- **IN** : Franchement, je pense qu'en tous cas, les boîtes qui ne sont pas allées vers l'anglais pour une raison d'internationalisation ou de clients, hein, c'est aussi des clients qui font... Je pense que tout le monde doit être au

même niveau de réflexion, dans le sens où c'est le marché qui fait aussi ton exigence. Au final, les rares personnes qui ont un bon niveau de communication sans accent, etc., il n'y en a pas des masses, donc elles sont éparpillées un peu partout et puis pour le reste, on prend ce qu'il y a finalement. C'est triste à dire, mais c'est une réalité. Marché, c'est plus une réalité du marché que tu vois qu'un choix en te disant : « je m'en fous du français, je le prends », non, c'est parce que je ne le trouve pas.

- *SBK : Donc aujourd'hui, tu penses que ceux qui répondent à cette exigence du français qu'il y avait avant et qui sont très performants à l'oral, qui prononcent bien seront favorisés par rapport aux autres encore ?*
- **IN :** Mais encore faut-il qu'ils soient aussi bons, en termes de compétences, vous voyez ?
- *SBK : La compétence a pris le pas sur...*
- **IN :** Oui, oui. Sur la langue.
- *SBK : A compétence égale ?*
- **IN :** A compétence égale, oui, ils ont plus de chances. Oui, clairement.
- *SBK : Est-ce que tu penses que c'est... Par rapport à l'arabe dans l'entreprise ?*
- **IN :** Alors, l'arabe est plus parlé en entreprise qu'avant, je trouve. Avant... Enfin, en tous cas, les boîtes, quand j'ai commencé, quand on parlait français, on ne parlait que français. Là, maintenant non, les gens se parlent entre eux. Il y a un mélange entre français et arabe principalement. Et puis, ça ne dérange pas, ça ne dérange pas, tant que c'est... Par contre, face à un client, on essaie de pas...
- *SBK : Ce sera le français ou l'anglais, éventuellement ?*
- **IN :** Ça sera le... Voilà, exact.
- *SBK : Et tout ce qui est en fait formel ne se passe pas en arabe ?*
- **IN :** Non, de manière générale. Non.
- *SBK : D'accord.*
- **IN :** Puis même... Enfin, quand tu vois tout ce qui est écrit, etc., c'est en français. C'est principalement en français, de plus en plus en anglais, mais jamais en arabe. Jamais. J'ai été confrontée à l'arabe quand j'ai été au niveau financier et que j'avais affaire à l'administration, voilà.
- *SBK : Sinon, vraiment pour l'administration, à part tout ce qui est juridique, vous n'avez pas senti d'évolution ? Par rapport à ça ?*
- **IN :** Non, non, non. C'est sinon, c'est vraiment parler et juste voilà comme ça.
- **IN :** Mais voilà, après, moi franchement, je trouve triste, enfin que l'exigence, même si j'ai relativisé mon point de vue là-dessus, mais je trouve juste triste pour la langue en elle-même, vous voyez. C'est vraiment pour la langue, je me dis voilà. Encore une fois. Personnellement, quand j'essaie de parler anglais et je sais que mon accent n'est pas terrible... Vous voyez, je travaille sur ça, même si je sais que ce n'est pas grave en soi. Mais je me dis que chaque langue, il faut faire l'effort de bien la parler, quoi.
- *SBK : Et pour vous, bien la parler, c'est la parler comme un natif.*
- **IN :** C'est-à-dire... Alors, pas totalement.
- *SBK : Qu'on ne fasse pas trop la différence.*
- **IN :** Voilà, juste s'en approcher. Vous voyez, ne pas écorcher ? Tu vois, c'est comme si tu as un Français qui vient, qui s'installe au Maroc. J'ai des exemples d'amis, qui vivent au Maroc depuis des années, français, qui ont appris l'arabe et on voit la différence entre celui qui a fait l'effort de l'apprendre, pour un Français prononcer le ق (q), c'est difficile. Prononcer le ع (3), c'est difficile. Il y en a qui ont vraiment fait l'effort. Parfois, tu es impressionnée même si tu sens que ce n'est pas évident, ce n'est pas leur langue maternelle. Mais tu te dis, que c'est sympa qu'on fasse l'effort, entre guillemets de "respecter une langue".
- *SBK : D'accord, alors donc, en faisant cet effort, en ayant un bon accent, en faisant l'effort de bien prononcer, tu considères que c'est une forme de respect par rapport à la langue ?*
- **IN :** Oui, je trouve. Je trouve.
- **IN :** Moins qu'une exigence, c'est vraiment... Parce qu'après, encore une fois, je reviens sur cette histoire de Mission. Parce que vous me parlez à moi ? Je fais la différence entre le "on" et le "an". Mais si vous êtes en face de quelqu'un qui n'a pas, disons, ce niveau d'exigence de français, et bien, il va vous dire : « Oui, tout va bien, quoi ? Très bien ».
- *SBK : Le "on" et le "an", si vous êtes face à un prof qui va vous faire un travail sur la prononciation et qui va savoir appliquer des méthodes de correction phonétique. Il peut vous corriger le "on" et le "an".*
- **IN :** Certainement.

- **SBK** : Il y a un effort et de la part de... Mais par contre, il faut l'effort de l'apprenant. C'est ça, tu vois ? Et du prof et de l'apprenant.
- **IN** : Exact. Non, mais c'est sûr que ça s'apprend, je veux dire. C'est sûr que ça s'apprend. Mais le truc, c'est que tu vois, c'est aussi... Parce que tu as l'apprentissage. Et c'est comme l'anglais, je peux t'apprendre quelque chose maintenant, mais est-ce qu'il faut le pratiquer régulièrement pour qu'il s'ancre, vous voyez ? Donc, et faire attention à chaque fois que ce son va sortir de votre bouche vous dire « attention » et je vous le dis parce que vraiment là, avec l'anglais, je fais attention à ma prononciation, etc. Parce que je me dis : « OK, le plus important, ce n'est pas juste de connaître le mot, c'est de le dire correctement pour que ce soit ‘joli’ entre guillemets quoi. »
- **IN** : Il ne s'agit pas seulement de parler.
- **SBK** : *Donc en fait, pour vous, la bonne prononciation, ce n'est pas juste se faire comprendre, non ?*
- **IN** : Enfin, encore une fois, si vous êtes dans un contexte entre guillemets de ‘survie’, où vous devez juste passer un message, oui c'est largement suffisant. Mais quand vous êtes dans de l'excellence et que vous voulez toujours vous améliorer et améliorer les choses... Je vous parle d'un contexte d'entreprise. Bah non, il faut que ça évolue, il faut que ce soit... OK, vous avez appris le mot ? C'est un premier point et après il y a l'accent. Après... Il doit y avoir de l'apprentissage en croissance.
Et puis, bon... On a grandi avec la langue française, donc forcément, on aime ça et on peut être écorché mais il y en a d'autres, tu le vois, ça ne les écorche pas et ça se passe très bien et voilà.
Mais encore une fois, je pense que c'est dommage qu'on ne fasse pas ce travail dans les cours de français qu'on donne aujourd'hui aux jeunes. Et d'avoir ce niveau d'exigence, un travail sur les mots et sur la prononciation et sur... Encore faut-il avoir les profs qui vont eux-mêmes avoir ce niveau aide. C'est pour ça qu'après, on ne peut plus en vouloir aux gens. C'est là où je vous dis, que l'évolution, on l'a bien sentie et je l'ai sentie vraiment moi-même dans mon exigence, il y a quelques années. Aujourd'hui, je me dis que ce n'est pas de la faute du gars, c'est ce qu'on lui a enseigné, comment lui reprocher quelque chose. Il a subi un système tout simplement. Il a subi un système. Alors, c'est ce que ça donne et ce qui est terrible, c'est qu'encore une fois, il y en a qui sont ‘sauvés’ par l'anglais entre guillemets, parce qu'on se dit : « bon aujourd'hui, s'il parle anglais, ça nous va ». Mais il y en a qui n'ont même pas l'anglais. Donc ces gens-là se retrouvent sur le marché du travail. Mais ce n'est pas possible. À moins de les enfermer quelque part et ça arrive de plus en plus. Parce que maintenant, avec tout ce qui est *Remote* (à distance) etc., les gens qui travaillent chez eux, on leur demande juste de coder ou juste de faire une tâche et d'envoyer. Ça marche aussi de plus en plus, hein, je n'ose même pas imaginer ces personnes-là, comment elles vont évoluer dans le temps, vous voyez ? C'est-à-dire qu'il n'y a aucun apprentissage. A un moment donné, ils vont rester en mode apprentissage...
- **IN** : Sur leur ordi, je veux dire d'un point de vue ‘compétence technique’ mais le reste ? Et ça, là, on ne parle que de la langue, je vous passe les *soft skills* (compétences comportementales) en général. Je vous passe ce sujet-là, ça pourrait être le sujet d'une autre thèse.
- **IN** : Je vous jure... Je vous jure, c'est énorme. C'est triste. En entreprise, c'est là où on le sent vraiment, c'est là où on le sent. Vous avez des gens qui sont brillants effectivement. Le gars, il te sort le truc, mais il te massacre une équipe, il a un management terrible. Il est incapable d'être en face d'un client et de parler de manière posée, de structurer ces trucs. Mais lui, il est très bon dans ce qu'il fait, on ne peut le lui enlever. Vous voyez, donc vous avez tout, les compétences comportementales et tout... C'est lié. C'est lié.
- **SBK** : *Et au niveau de l'écrit, est-ce que c'est pareil à peu près ?*
- **IN** : Alors... Je pense que l'écrit... Il y a de tout là aussi, il y en a qui s'en sortent très bien à l'écrit, vous voyez ? Ils peuvent avoir un accent très fort en français, etc. Mais sur l'écrit, c'est structuré, rarement des fautes, etc. Et puis, il y en a d'autres. Malheureusement même à des niveaux élevés de management. Un mail avec 40 fautes avec des phrases qui n'en sont pas, qui font 3 lignes... L'écrit, c'est très disparate, je trouve. Parce que l'écrit, tu as même des gens qui parlent très bien français et qui vont t'envoyer un mail avec des fautes. Encore une fois, ça peut arriver une faute, alors on en fait tous. Mais, j'estime que quand tu es à un certain niveau de management et que tu vas envoyer un mail important soit à quelqu'un... Au moins, tu le relis trois fois, quoi ? C'est tout, tu le relis trois fois, la faute va ressortir, à un moment donné. Et puis, il y a des correcteurs d'orthographe. Il y a des moyens... À ce niveau-là, je trouve ça quand même assez... Ça, vous voyez, ça me...
- **SBK** : *Ça vous choque ?*
- **IN** : Ça me choque. Franchement. Encore une fois, je suis sûre que j'ai dû faire des fautes, mais je peux vous assurer que je vais relire trois fois un mail avant de l'envoyer en me disant ‘a minima, il faut qu'il soit

compréhensible que ce soit simple, compréhensible et sans fautes d'orthographe''. Vous voyez ? Donc après, c'est aussi l'exigence que chacun se met.

- *SBK* : C'est ça.

- *IN* : Donc l'écrit, il y a de tout. Je vous assure qu'il y a de tout, mais à tous les niveaux. A tous les niveaux. Et vous avez ceux qui vont venir à des présentations avec des fautes dans les présentations. Sur ça, je suis hyper, hyper exigeante avec mes équipes. Après le reste, je ne suis pas responsable. Avec mes équipes. Parfois, on me dit : « ouais, tu es trop exigeante ». Je l'assume parce que ce qui va apparaître sur l'écran, c'est nous.

- *SBK* : C'est l'image...

- *IN* : C'est ça, c'est nous. C'est ça. Mais voilà, après c'est chacun son exigence.

- *SBK* : *Mais vous donnez entre écrit et oral ? Pour vous, c'est à peu près la même importance. Ou sur quoi vous êtes le plus ?... Pour le niveau ?*

- *IN* : Après, ça dépend. C'est là où je vous dis, en entreprise, c'est très compliqué, ça dépend du rôle dans l'entreprise. Parce que je vais donner beaucoup plus d'importance à l'oral pour des commerciaux qui vont être en front avec les clients. Tu vois toutes les personnes, les gens de la production qui sont en front avec les clients, etc. Chez la finance ? On sait. Par exemple. Donc l'exigence est à adapter aussi au rôle.

- *SBK* : C'est ça. Au poste.

- *IN* : Vous voyez, au poste, voilà... Au rôle qu'il a dans l'entreprise, en fait ; est-ce qu'il est confronté au client ou pas, vous voyez ? Donc, il faut relativiser. Est-ce que tu vois donc c'est, il faut le relativiser. Vous ne pouvez pas avoir la même exigence partout. Par contre, la finance qui va avoir à envoyer pas mal de mails, etc. Je mettrais un niveau d'exigence plus important dans leur écrit qu'à l'oral, c'est ça. Mais ceux qui sont au téléphone, à la limite, si l'écrit n'est pas très bon...Ce n'est pas très grave en soi. Encore une fois, d'un point de vue 'entreprise'.

Je trouve que c'est un super sujet et j'ai vraiment de la tristesse quand je vois la langue... En tout cas au Maroc, se perdre... On le voit même chez nos parents, nos grands-parents. En tout cas, avant, je trouve qu'on parlait beaucoup mieux le français qu'aujourd'hui. Aujourd'hui, ça y est, la langue est en train de se perdre...

- *SBK* : *Et même dans les entretiens. J'ai fait passer des entretiens d'embauche, on m'a demandé : « est-ce qu'on peut parler en anglais ? ».*

- *IN* : Vous savez. Alors, on a un truc qui est super, on s'est mis avec la Fondation de l'Étudiant et on sponsorise en fait de jeunes étudiants des patelins dans le Maroc, qui ont eu d'excellentes notes au bac. D'accord ? Et donc on les accompagne financièrement et dans leurs études pour aller sur de grandes études. Parce qu'ils n'ont pas, ni les moyens, ni... La majorité... Et quand je vous dis, c'est Had Kourt, c'est... Des endroits que je ne connais même pas forcément, tu vois ? La majorité était plus à l'aise en anglais qu'en français. Ça, on l'a lancé l'année dernière ce projet, donc ça date des années 2020, on va dire. Et c'est là qu'on réalise vraiment que partout, donc ça ne se limite pas qu'aux villes, qu'aux grandes villes, l'anglais est en train de prendre le pas, un grand pas par rapport au français au Maroc. Et encore une fois, c'est Internet qui a fait ça. C'est l'accès à Internet.

- *SBK* : Oui. C'est sûr. Et puis bon, la langue anglaise est beaucoup plus...

- *IN* : Simple.

- *SBK* : Oui, beaucoup plus simple. Le français est une langue difficile.

- *IN* : Ouais, c'est sûr. Des petits jeunes, ils ont dix-sept ans. Ils étaient... Il fallait les voir, en plus, ils sont tout mignons... Et elle est entre l'arabe et l'anglais... Le français, c'est à peine si elle te lâche un petit mot par-ci par-là. Mais c'était vraiment... Et l'anglais, très détendue, très à l'aise, tu vois ?

- *IN* : C'est... Je pense qu'il y a vraiment un virage qui est en train de s'opérer, là. Eh oui, c'est comme ça, hein ? C'est l'évolution des...

- *SBK* : Naturelle. Les langues, elles vivent, elles se bagarrent. C'est très intéressant dans l'histoire des langues...

- *IN* : Et je ne sais pas par contre, dans d'autres pays francophones s'il y a aussi cette évolution-là ? C'est bon, je vous parle, par exemple du Sénégal où on est implanté. Et bon, j'ai ma sœur qui vit au Sénégal. Et bien, la majorité parle français. Donc on se dit : peut-être que c'est beaucoup plus ancré là-bas. Ou bien que c'est juste une question de temps et qu'à un moment donné aussi... Parce que nous aussi à l'époque, vous alliez chez le primeur, il pouvait parler en français, tranquille.

- *IN* : Exact. Donc je ne sais pas si c'est aussi juste une question de temps ? Tu vois, je ne sais pas, c'est...

- *SBK* : *Et puis, il y a l'histoire avec la langue. L'historique peut-être ?*

- **IN** : Oui, il y a l'historique. Ouais, mais je me dis quand même notre historique, il est quand même assez lourd avec les Français, la langue française. Et pourtant. Et pourtant. Et pourtant tu te rends compte que finalement c'est l'économie mondiale qui fait qu'on bascule vers là ou là. Et je pense vraiment que toutes les entreprises aujourd'hui au Maroc. Tout dépend de leur stratégie commerciale. Quel est leur marché, quels sont leurs clients et s'ils vont aller par là ou pas ?
- **SBK** : C'est très intéressant.
- **IN** : Ecoutez. J'espère que j'ai pu vous donner un petit peu d'input d'un point de vue "entreprise".
- **SBK** : C'est bon, oui.
- **IN** : C'est une réalité, même si ce n'est pas cool. Il y a un aspect de classes sociales. Et cette histoire de classes sociales fait aussi que finalement, tous ceux qui ont étudié dans les systèmes français et autres, sont arrivés à des postes importants et donc forcément, on est dans la classe bourgeoise (argent, etc.). Et c'est là qu'on voit cette exigence de la langue parce que l'on va penser que s'il ne parle pas bien français, c'est comme s'il n'a pas bien étudié ou qu'il ne vient pas du bon milieu.
- **IN** : Et c'est là que tu te rends compte de la connerie que c'est. Parce que c'est là que tu dis : finalement, qu'est-ce qui est le plus important ? C'est la compétence de la personne, dans le sens ce qu'elle dit ou comment elle le dit... Mais ça, ce prisme-là, on l'avait. Je pense que tu l'as en fonction de deux choses. Tu l'as en fonction de ta classe sociale, d'où tu viens... Et c'est accentué, par le fait que plus tu montes dans la hiérarchie, et plus c'est accentué. Une sorte de complexe de supériorité parce qu'il faut le dire : c'est un complexe de supériorité. S'il ne parle pas bien français, c'est que... Et ça, franchement, ça existe réellement mais je pense de moins en moins parce que les gens réalisent qu'il peut ne pas bien parler français et être d'un point de vue "valeur", voilà, quelqu'un qui a beaucoup plus de valeur que l'autre qui parle un très bon français, etc. Et c'est pour cela que je vous dis que ce prisme "Mission", c'est aussi un prisme "langue" et "catégorie sociale". Et c'est là, où les autres qui ne sont pas passés par la Mission et qui ont aussi un bon niveau de français vont avoir une approche différente.

Transcription 2

TK2 Services

Entretien n°2

Conseil en Ressources Humaines

Date : 01/02/2023 Durée : 32 minutes

NT : Informateur

SBK : Intervieweur

- *SBK* : Bonjour.
- **NT** : Bonjour.
- *SBK* : Avant tout, merci de me recevoir et de m'accorder un peu de votre temps, très précieux.
- **NT** : Avec plaisir.

- *SBK* : *Tout d'abord, est-ce que vous pourriez me parler un peu de votre activité ?*
- **NT** : Alors, j'ai monté une boîte de conseil depuis quelques années maintenant. Et en fait, je travaille pour des entreprises dans toutes les questions liées aux ressources humaines. Donc du recrutement à l'intégration, à la formation des collaborateurs et au suivi de leur plan de développement au sein de l'entreprise. Donc en fait, je propose des services d'accompagnement qui englobent en réalité tout le cycle d'une ressource dans une entreprise.
- *SBK* : *Alors, au niveau des besoins de recrutement dans les entreprises qui vous consultent, est-ce qu'il y a des besoins clairement exprimés qui ressortent spécifiquement ?*
- **NT** : Alors, ça dépend des secteurs d'activités. Dans certains secteurs, il y a un phénomène de rareté, en termes de ressources. Je pense beaucoup au secteur des avocats d'affaires. Pour un client que j'ai eu, qui est un cabinet d'avocats international, installé ici, à Casablanca. Et c'est un secteur, en fait, que ce soit au Maroc ou en France où il y a une véritable pénurie en termes de ressources humaines, d'avocats qualifiés inscrits au Barreau de Paris. Donc, lorsqu'il y a des critères très spécifiques, cela peut être des ressources compliquées à trouver. Donc j'ai envie de parler de façon plus générale. Lorsqu'il s'agit de ressources techniques, avec des compétences techniques très particulières, là oui. Les besoins sont là mais les ressources sont très difficiles à trouver. Donc ce n'est pas tant un problème de détermination des besoins en recrutement mais c'est plus un problème de marché, en réalité. Voilà, parce qu'en général, on n'a pas trop de soucis en termes de fiches de postes par rapport à ce qu'on recherche. Alors après, évidemment, il y a toujours... Mais c'est vraiment épisodique, certaines ressources où l'on veut, on a besoin, je ne sais pas... Par exemple d'un Secrétaire Général pour une entreprise. Donc il doit être un bon généraliste, quelqu'un qui a su balayer dans son parcours, différentes fonctions de l'entreprise : pas un expert, mais un bon généraliste qui saura appréhender des problématiques financières, des problématiques de R. H., des problématiques techniques aussi par moment.
Ça, oui. Parfois, c'est un peu difficile de définir le spectre pour ce type de ressources-là.
- *SBK* : *Et est-ce qu'il y a des besoins en langues qui sont spécifiquement exprimés ?*
- **NT** : Oui, souvent. Bon, traditionnellement et historiquement, euh... Enfin, il y a des besoins sur ce marché... C'est-à-dire que la langue française est souvent requise... Enfin, une maîtrise, en tous cas, parce que c'est la langue usuelle de travail, etc. Euh... Donc, ça, à la limite, c'est un prérequis obligatoire, j'ai envie de dire.
- **NT** : Mais, on demande de plus en plus l'anglais. Dans les différents secteurs que j'ai pu voir, dans les différents services, beaucoup dans l'industrie, quand on est en relation avec l'international évidemment et beaucoup dans ces cabinets de conseil ou dans des cabinets d'avocats où là, on est parfois amenés à travailler avec des partenaires internationaux et là, l'anglais est la langue demandée. Un niveau d'anglais, en tous cas courant, est exigé.
- *SBK* : *D'accord. Mais dans ces cas-là, le français est obligatoire dans tous les cas ?... Et on rajoute l'anglais ?...*

- NT : Oui. C'est-à-dire que c'est un prérequis, limite obligatoire. C'est implicitement sous-entendu... Enfin, on part du principe que... En tous cas, par rapport à ma propre expérience, on part du principe que le français est maîtrisé.
- SBK : *Et l'arabe ?*
- NT : L'arabe ? Alors, encore une fois. C'est très relatif. Si je m'appuie sur mon expérience, ça n'a jamais été un prérequis obligatoire ou un handicap particulier.
- SBK : *Mais quand vous dites : « le français doit être maîtrisé ». Qu'est-ce que le 'français maîtrisé' ?*
- NT : Alors, ouais... Ça, c'est une question très vaste, ça dépend...
- SBK : *Est-ce que vous avez des attentes au niveau... En fait, les entreprises qui te consultent ont des attentes au niveau du français d'expression écrite forte, ou Ecrit et oral, prononciation ?*
- NT : Alors j'ai envie de dire, ça dépend des secteurs. Pour le secteur juridique ou des avocats d'affaires, une maîtrise parfaite orale et écrite.
- NT : Pour ce cas d'espèce, comme il fallait que les avocats soient obligatoirement inscrits au Barreau de Paris, donc c'est un prérequis obligatoire. Enfin, la maîtrise parfaite est absolument obligatoire.
Alors, dans l'industrie, l'oral n'est pas fondamental mais par contre, un écrit correct. Correct, pas plus que ça.
- NT : C'était important mais par contre, avec une maîtrise de l'anglais. Quand je dis "correct" en termes de maîtrise du français à l'écrit, c'est très relatif. C'est par rapport à ce que moi, je considère comme "correct".
- SBK : *C'est ça qui m'intéresse ici, qu'est-ce que "correct" pour vous ?*
- NT : C'est-à-dire des écrits avec un minimum de fautes de syntaxe, d'orthographe, avec des tournures de phrases correctes, sans tomber dans le lyrisme mais juste qu'on sache passer un message, donner une information, s'exprimer clairement à l'écrit en respectant les codes de politesse. Voilà. Les codes de l'écrit au sein d'une entreprise.
- SBK : *Et à l'oral ?*
- NT : Alors, à l'oral aussi. Par contre, dans ce secteur-là, je connais assez bien ; j'y suis restée quelques années...
- SBK : *Dans l'industrie ?*
- NT : Dans l'industrie. Les équipes dirigeantes n'étaient pas très regardantes par rapport à l'accent.
- NT : L'essentiel était qu'on puisse comprendre la personne. C'était un esprit un peu anglo-saxon.
- SBK : *Esprit anglo-saxon, c'est-à-dire ?*
- NT : C'est-à-dire que le message passe. Peu importe l'accent, peu importe la façon : on ne va pas juger ça. On va juger la capacité de la personne à exprimer son idée et à se faire comprendre, en fait.
- SBK : *Et quand vous avez, dans le cadre de votre travail, des séances de recrutement...*
- NT : Oui.
- SBK : *Et je voulais savoir en quelles langues se faisaient ces séances de recrutement, en général ?*
- NT : Pour ma part, c'est Français / Anglais.
- SBK : *D'accord...*
- NT : Oui.
- SBK : *Français / Anglais. D'accord. Au niveau du critère de langue, quel est en pourcentage, l'importance du critère de langue dans le recrutement ?*
- NT : Alors, pour englober toutes les expériences et faire une sorte de moyenne pondérée, j'ai envie de dire de plus en plus 50 / 50 aujourd'hui.
- SBK : *Avec l'anglais.*
- NT : L'anglais prend beaucoup plus de place aujourd'hui sur le marché marocain que quelques années auparavant, qu'il y a 10 / 15 ans.
- SBK : *Là, vous sentez l'évolution, claire.*
- NT : Complètement.
- NT : Et il m'est souvent arrivé de tomber sur des ressources pas du tout francophones, très arabophones mais parfaitement anglophones.
- SBK : *Et dans ce cas, qu'est-ce qu'il se passe ?*
- NT : Dans ce cas, on voit l'adéquation par rapport au poste et aux compétences linguistiques qu'on demande. Si c'est un poste... Mais, c'est rare... Parce que pour moi, le français est quand même important. Parce que même

si on est tourné vers l'international dans ce secteur et qu'on *deale* avec des partenaires internationaux, des cabinets d'avocats internationaux, etc. On évolue quand même dans une structure basée au Maroc, où les échanges à l'intérieur de l'entreprise, même informels, se font en français naturellement. Donc même pour l'intégration de cette personne au sein de la structure "entreprise" en interne, peut être freinée par sa non-maîtrise du français. C'est aussi quelque chose de culturel, en réalité.

- SBK : D'accord.

- NT : Qu'on ne peut pas détronner tout de suite ou en tous cas, pas maintenant.

- SBK : *Et donc vous pensez que le fait de ne pas parler français, dans une entreprise, si tu es arabophone et anglophone peut te pénaliser ?*

- NT : Oui. Dans les secteurs dans lesquels j'ai vécu. Même pour l'intégration en interne de cette personne, que ce soit à la cafétéria, au restaurant de l'entreprise ; les échanges se font naturellement en français et en arabe. Donc elle va se sentir un peu différente

- SBK : *Est-ce que cette personne va être jugée par rapport à ça ou pas ?*

- NT : Elle...

- SBK : *Dévalorisée ? Valorisée ? En fait, est-ce qu'il y a des jugements de valeur...*

- NT : Alors, ça dépend aussi des gens qu'on a en face. Mais disons que... J'en ai deux en tête, c'était plus compliqué pour eux de s'intégrer, en termes de "team spirit".

- SBK : *Est-ce qu'ils peuvent, au-delà de l'intégration dans les équipes ?...*

- NT : Oui. Oui...

- SBK : *Est-ce que leur évolution professionnelle a... Est-ce que ça a eu un impact sur l'évolution professionnelle ?*

- NT : Alors, pour une personne, oui... Et d'ailleurs, je me souviens de cette jeune femme et ce qui avait été préconisé pour elle... Elle avait même émis le souhait qu'on lui donne des cours de français.

- SBK : D'accord...

- NT : Voilà, ne serait-ce que pour le quotidien au sein de l'entreprise. Et au Maroc en fait, de manière générale.

- SBK : *D'accord... Très bien. Et lorsque vous avez des candidats, comment vous évaluez leur niveau de français, de quelle manière ? Est-ce qu'il y a des tests ou seulement par l'entretien ?*

- NT : Alors non, il n'y a pas de tests de langue. En fait, c'est en deux parties, lors de l'entretien, l'oral ; on essaie d'évaluer l'éloquence oratoire de la personne qu'on a en face, son aisance à s'exprimer, la fluidité de son expression.

- SBK : D'accord.

- NT : Est-ce que la personne cherche ses mots ou est-ce que c'est *fluent* et ça coule. Est-ce qu'il n'y a pas un effort pour trouver les mots, pas de souffrance dans l'expression... Après, sur l'écrit : alors, pas pour toutes les entreprises, mais il y a des formulaires à remplir où la personne peut rédiger. D'abord, il y a la lettre de motivation et dans le dossier de recrutement, parfois il y a des questions, enfin dans la partie écrite où la personne doit parler d'elle, de ses souhaits, de ce qui l'a le plus marquée. Et là, c'est en français. Enfin, dans ceux que j'ai eu à faire, c'était toujours en français. L'anglais, j'ai toujours évalué à l'oral.

- SBK : *Et pour en revenir au français à l'oral, est-ce qu'un candidat qui se présente, qui a un français correct mais qui a un accent assez prononcé, est-ce que ça va jouer en sa défaveur ou pas du tout ?*

- NT : Pour être tout à fait objective... Je ne parle pas par rapport à moi, je parle par rapport à l'entreprise marocaine installée au Maroc ; on va dire que les collaborateurs, en général, sont assez tolérants. L'essentiel, c'est que la personne s'exprime clairement, qu'on comprenne ce qu'elle veut dire, etc. Maintenant, lorsqu'il y a des partenaires en face, ça peut être gênant même pour les collègues, par rapport au regard du partenaire sur la personne et aussi, presque par rapport à sa crédibilité. C'est-à-dire que, pour avoir travaillé avec des entreprises installées en France par exemple, cela facilitait beaucoup plus le contact lorsqu'on leur mettait des collaborateurs qui parlaient un français, c'est-à-dire sans accent, sans gros effort... Enfin, voilà... Naturellement. L'éloquence était là, pour l'accent, il n'y avait pas de souci. Quand on mettait des gens en face qui butaient sur certains mots qui avaient des problèmes en termes d'accent ou d'élocution ou de... Voilà... On sentait que le partenaire était plus ouvert. En tous cas, quand la personne... Voilà, il y a un effet "miroir". Mais ça, c'est très spécifique à la France en fait.

- *SBK : Est-ce que vous pensez que ce regard, en fait, français s'est reporté sur l'entreprise au Maroc ?*
- **NT** : Oui.
- *SBK : Sur les dirigeants ?*
- **NT** : Certains oui. Moi, je sais personnellement que... Bon, alors je vais vous donner un exemple : j'ai deux CV avec des compétences équivalentes, avec un parcours équivalent, même un niveau de diplômes équivalent. Au-delà des compétences, des soft skills, ce qui va faire la différence, ce qui va me permettre de trancher entre les deux et bien, ce sera plutôt l'accent.
- **NT** : Si j'évalue, si le français est important pour la mission, etc. Je vais plutôt me focaliser sur la personne qui a la plus grande aisance.
- *SBK : Alors, c'est quoi pour vous, le bon accent ?*
- **NT** : C'est bien prononcer... Parce que la manière dont on prononce les mots peut changer le sens d'un mot. Et donc, il faut que ce soit... L'intonation aussi. C'est moins dérangent. Mais en fait, il faut que ce soit léger comme accent. C'est-à-dire que trop d'intonation, un peu à l'orientale, etc. Bon, ça peut être joli ou à l'italienne, c'est chantonnant, etc. Mais il faut que ce soit vraiment très subtil. Voilà...
- *SBK : Comment vous percevez un candidat qui a une prononciation approximative, qui ne correspond pas à celle que vous attendez ?*
- **NT** : Je pense que c'est quelqu'un qu'on n'a pas corrigé et je pense que l'accent s'acquiert dès l'enfance en réalité. Parce qu'on peut trouver des gens qui parlent un français très correct, très soutenu même, qui écrivent divinement bien, qui s'expriment aussi de manière très éloquente mais qui ont un souci d'accent. Je pense que le contact avec la langue s'est fait un peu tard, a été un peu tardif. Donc pour moi, ce sont des gens qui peut-être n'ont pas été corrigés lors de l'apprentissage de la langue française, en l'occurrence. Voilà, tout simplement. Et c'est aussi lié à l'univers dans lequel ils ont évolué. Souvent l'univers familial. Puisque l'école n'est pas le seul agent socialisateur, il y a aussi la famille et je pense qu'un enfant ou une personne qui a entendu parler français à la maison, pas seulement à l'école est plus apte à avoir un "bon accent" entre guillemets, qu'une personne qui l'a parlé à l'école dans une structure... Alors pas une structure française mais une structure bilingue ou une structure maroco-marocaine. Je pense que la famille aussi joue un rôle important dans l'apprentissage de l'accent et dans la correction, des fautes d'accent et des sonorités qu'on peut avoir dans la langue française et qu'on n'a pas forcément en langue arabe.
- *SBK : D'accord. Et vous pensez que ce candidat adulte peut progresser et évoluer par rapport à ces exigences ?*
- **NT** : Alors, je suis assez pessimiste parce que pour moi, c'est quelque chose de presque naturelle. Je me trompe certainement mais j'ai essayé avec certains amis ou même collègues et en fait, je pense qu'il y a des choses qui se font spontanément, des mots qui se prononcent de manière très spontanée. Je pense justement au "on" et au "an", le "t" parce qu'il n'y a pas de "t" en arabe, il y a le "Tt" et le "ts" donc c'est un mélange... Au lieu de dire "tout", ils vont dire "tsout". Donc après, il y a des...
- *SBK : Oui...*
- **NT** : Je ne sais pas, je suis assez pessimiste par rapport à ça.
- *SBK : D'accord. Donc l'origine de cette manière de prononcer, pour vous, vient de la langue maternelle ?*
- **NT** : Aussi, peut-être. Peut-être que je me trompe. Mais je pense. Et aussi de l'oreille, quand on n'a pas trop entendu ces sons dans nos univers familiaux, amicaux, etc. Disons, que c'est plus difficile. C'est une question d'oreille aussi.
- *SBK : Et est-ce que vous pensez que ce candidat qui a un accent prononcé... Que l'accent prononcé est vraiment un frein pour le recrutement d'un candidat ?*
- **NT** : Selon les postes. Pour certains postes, oui. Clairement.
- *SBK : Quels types de postes ?*
- **NT** : Commercial pour le marché français, par exemple. Ça peut être un vrai frein. Voilà, parce que les gens ont besoin de se projeter, de se... Comment dire, j'ai perdu le mot. Disons que ça résonne ou que ça ne résonne pas, quand on a une personne en face. Surtout, je pense au marché français ou une entreprise franco-française quand ils ont en face d'eux, une personne du Maghreb, qui parle un français avec un accent, etc. Il y a un effort à faire, surtout si la personne est commerciale et que l'entreprise française est le fournisseur, il y a un effort à faire en termes de... Je ne trouve pas le mot. En fait, c'est vraiment le mot que je cherche. Oui, il faut que ça résonne. Il y a un effet "miroir". C'est comme si voilà, on parle la même langue donc il y a comme un échange, une même culture où on partage la même chose en fait.

- **NT** : Où on partage les mêmes références. Où il y a un référentiel commun et quand il y a une dissonance à ce niveau, enfin un accent un peu différent, etc. Bon, c'est très stéréotypé ce que je dis. Mais disons que le regard peut ne pas être le même.
- **SBK** : *Vous pensez qu'il y a des préjugés ?*
- **NT** : Oui, clairement.
- **SBK** : *Et qu'est-ce que ça peut refléter comme préjugé, d'après vous, d'après votre expérience en tant que Consultante DRH ?*
- **NT** : Chez le client ou chez la personne ? Et bien la personne peut le sentir, le collaborateur peut développer un sentiment d'infériorité. Enfin, il y a aussi un historique, un héritage historique, culturel. La colonisation, enfin le protectorat, etc. Il y a quelque chose dans le subconscient qui revient. Des deux côtés, je pense.

Transcription 3

Groupe de presse Famille Actuelle

Presse spécialisée

Entretien n°3

Date : 03/02/2023 Durée : 26 minutes

YIL : Informateur

SBK : Intervieweur

- **YIL** : Je me présente... Je suis YIL. J'ai créé mon entreprise en 2000. Et en fait, il s'agissait d'un nouveau secteur au Maroc, qui est encore assez jeune. C'est le secteur de la presse et l'édition. J'édite donc des magazines spécialisés, notamment pour la famille et dans la décoration et le luxe. Donc c'est un domaine dans lequel j'évolue depuis plus de 20 ans. J'ai une équipe d'une dizaine de personnes autour de moi maintenant, plus des collaborateurs externes.

Donc j'ai pas mal de rapports étroits avec mes employés parce que ce sont des gens que j'ai recrutés presque depuis le démarrage... D'autres se sont rajoutés... Voilà donc je pense que je pourrais avoir un avis sur la question de la prononciation du français dans l'entourage de l'entreprise.

- **SBK** : Je vous remercie beaucoup. Donc en effet, votre point de vue est très intéressant pour nous et je vous remercie de me recevoir.

Alors, je voudrais savoir dans votre entreprise de presse, quelles langues vous utilisez principalement ?

- **YIL** : Alors, on utilise le français essentiellement parce qu'on est dans un pays tout de même où la langue parlée et écrite est le français.

Quoique nous ayons... Bien sûr, on utilise aussi l'anglais à l'international. Ça reste tout de même la langue avec les étrangers qui n'utilisent pas la langue française. Ça nous arrive. Mais au quotidien et entre nous, on utilise le français avec nos clients locaux. C'est le français qui est utilisé...

- **SBK** : *En fait, et dans vos échanges formels, je comprends que vos échanges formels qu'ils sont en français - oraux et écrits - n'est-ce pas ? Et dans les échanges informels, est-ce que vous ne parlez que français entre vous ou vous parlez aussi l'arabe ?*

- **YIL** : Alors, dans les échanges formels, en effet, nous ne parlons qu'en français, on s'échange même nos mails internes en français. Et entre nous, dans l'informel, on est plutôt plus français qu'arabe, parce qu'on a quand même aussi des personnes françaises avec nous, au sein de nos équipes souvent, notamment dans la déco, j'ai beaucoup de collaborateurs français. Il nous arrive de parler l'arabe, mais moi, pas fréquemment.

- **SBK** : *Donc vous diriez que la place du français dans votre entreprise a quel ordre d'importance d'après vous ?*

- **YIL** : Elle est d'une grande importance, vu que nous éditons des magazines francophones. Donc c'est sûr qu'il est plus facile pour nous de tout formuler en français, aussi bien nos échanges concernant un article ou même pour demander des choses ou pour mettre en place des process. On fait tout en français. Ceci dit, j'ai quand même édité le magazine en arabe et ça restait en français qu'on traitait les données entre nous pour se parler.

- **YIL** : Maintenant, on ne l'édite plus. Mais même quand on avait un magazine arabophone, on le traitait oralement entre nous en français.

- **SBK** : *Donc les réunions...*

- **YIL** : Ça peut être intéressant pour vous de savoir que c'est la langue la plus facile aussi... Parce que je pense que la langue de l'employeur compte énormément. Je pense que quand le dirigeant parle français, ce n'est pas comme si le chef d'entreprise ne parlait que l'arabe, peut-être que ses employés vont plus facilement parler l'arabe. Et quand le dirigeant parle français ou que les réunions sont menées en français de bout en bout, toutes les personnes voient que c'est important, jusqu'au coursier presque. Voilà.

- **SBK** : D'accord. Et quand vous faites vos recrutements... J'ai compris que vous travaillez aussi avec des consultants externes, ce sont des free lances, c'est comme cela que vous les appelez...

- **YIL** : Oui.

- *SBK : Est-ce que vous tenez compte de leur niveau de français ?*
- **YIL** : Alors, vu qu'on est dans un secteur de niche, où bien sûr la façon d'écrire reflète aussi la façon de parler, on est un magazine avant tout francophone, donc la langue française doit être bien...
C'est-à-dire que je ne peux pas recruter une journaliste qui ne parle pas extrêmement bien le français, qui le prononce mal. Parce qu'elle va elle-même interviewer des gens, elle-même recueillir des informations et elle ne peut pas se permettre, parce qu'elle va vers des gens qui sont censés répondre à des questions dans un magazine au lectorat francophone.
- *SBK : Mais quand vous dites : « il faut qu'elle parle extrêmement bien français » ; qu'est-ce que, pour vous, parler extrêmement bien français ?*
- **YIL** : Après, ça dépend aussi de sa fonction dans l'entreprise. C'est sûr que pour une comptable, je n'aurai pas la même perception ou la même...
- **SBK** : Exigence.
- **YIL** : La même exigence lors de son recrutement, certains points vont primer plus que la prononciation. Elle doit savoir parler, si elle a un accent, qu'elle va prononcer le mois de mai comme 'may' parce que ça, c'est tous les comptables, et c'est vraiment quelque chose d'universel presque, au Maroc... On ne pourra pas recruter de comptable, s'il dit pas 'may'. Et donc, on fait avec. Mais par contre si la journaliste que je recrute ou mon assistante, je ne pourrai pas supporter qu'elle me parle en me parlant du mois de 'may' ; c'est pas possible. C'est-à-dire que cela dépend de la fonction d'une personne, de son rôle dans l'entreprise. Moi, une comptable qui compte... Bon, voilà. Elle-même, elle a en face d'elle ou ses interlocuteurs à elle ne sont pas du tout les mêmes interlocuteurs qu'une journaliste pourrait avoir. Moi, je parle de mon métier ou même d'une commerciale face à un client... Mais bien sûr qu'une comptable qui va s'adresser à la fiduciaire qui va elle-même avoir d'autres comptables et qui parlent donc le même langage, ça ne va me déranger, ou même avec le banquier, etc. Parce que ça reste à un niveau...
- *SBK : Et cette personne, ce comptable... On va dire ce comptable qui ne prononce pas très bien, est-ce qu'elle peut évoluer dans votre entreprise ? Est-ce que vous pouvez envisager qu'elle devienne un jour Directrice Financière ou qu'elle ait un poste ?*
- **YIL** : C'est difficile. Vraiment, c'est difficile parce que l'on considère que cela doit aller dans le sens de la notoriété de la société. Si la majorité des gens parlent bien, prononcent bien et font l'effort de bien parler... Enfin, ils ne font pas vraiment l'effort mais cela leur vient naturellement. Si quelqu'un reste avec cette prononciation et qu'il sent qu'il n'est pas... Il va toujours se sentir dégradé.
- **YIL** : Pas dégradé au niveau... Mais il ne pourra pas être le supérieur de quelqu'un qui...
- *SBK : Alors, je vais reprendre... En fait, je vais rebondir sur votre comptable si celle-ci est compétente, est-ce qu'elle peut envisager de progresser dans votre entreprise et devenir peut-être Directrice Financière, Secrétaire Générale, enfin avoir des postes, une belle carrière ou sa prononciation peut lui jouer des mauvais tours, ou pas ?*
- **YIL** : Alors, pour être honnête, je pense qu'elle peut évoluer si elle est compétente. Si elle est compétente dans ce qu'elle fait, elle va évoluer mais il y aura toujours un frein. Elle ne pourra pas dépasser certains postes enfin une certaine hauteur ; c'est-à-dire qu'elle va toujours rester dans son secteur mais lorsqu'il s'agira d'évoluer jusqu'au point où par exemple, elle devra parler elle-même au directeur de la banque, ce ne sera plus possible parce que ce sera vraiment un frein pour elle. Elle va évoluer seulement dans son service. Mais alors que si, par exemple, une Commerciale qui a toujours soigné son accent et qui s'exprime bien, qui parle... Ainsi, cette Commerciale qui est quand même l'image de la société, parce qu'elle nous représente, elle pourrait même s'imaginer devenir un jour la Directrice Générale même. Parce qu'il n'y aura aucun frein et elle pourra toujours faire honneur et sera toujours à la hauteur. Voilà.
- *SBK : Et vous pensez que le fait d'avoir un accent, de mal prononcer, c'est préjudiciable, en fait à l'image de votre entreprise ?*
- **YIL** : Encore une fois, cela dépend de ce qu'on représente, de ce qu'on vend et de ce qu'on est. Alors, nous, nous sommes quand même un magazine francophone. Donc on est vraiment ni arabophone, ni anglophone. On est vraiment francophone donc on se doit de maîtriser la langue. Je ne vais pas dire que même le coursier doit vraiment la maîtriser mais presque. Il faudrait qu'il sache en quoi cette revue consiste, qu'il puisse lire, qu'il

puisse expliquer aux gens. C'est toujours hyper important, c'est fondamental. Personnellement, je ne pourrai pas recruter quelqu'un qui ne s'exprime pas bien ou qui prononce avec un accent... Parce qu'il y en a d'autres qui ont vraiment appris la langue française et qui pourraient être recrutés au sein de mon entreprise et qui sauront mieux la représenter.

- *SBK* : *D'accord... Et quand vous parlez d'accent... Pour vous, c'est quoi l'accent ?*
- *YIL* : Ce n'est pas que ce soit péjoratif. Mais cela dépend d'où on a appris le français. Parce que le français, quand il est enseigné, je ne dis pas forcément dans une Mission Française mais dans une école où des personnes elles-mêmes enseignent avec un accent, c'est très difficile. Après que l'enfant apprenne ce français sans accent, c'est certain. Donc forcément, ça crée des séparations presque, je dirais, innées. Je sais tout de suite quand je reçois un CV si quelqu'un a été dans une école française ou dans une école privée avec des gens qui ont bien enseigné le français. On fait vraiment la différence par rapport à une école arabophone où c'était l'arabe qui primait ou une autre langue. Mais souvent, quand le français est la première langue, il n'y a pas trop d'accent, de prononciation même quand on vient de classes sociales inférieures, on ne le ressent même pas. Parce que certains viennent même de France, ils s'expriment bien, ils sont pourtant issus d'une classe sociale peut-être parfois pas aussi bourgeoise que d'ici. Ce n'est pas seulement une question d'argent. Il s'agit surtout de la manière dont on nous a enseigné le français. Si on a choisi la voie "école américaine", forcément on va moins bien parler. Si on a choisi la voie publique où c'était l'arabe qui primait ou l'enseignement français tel qu'il devrait l'être, c'est-à-dire en bonne et due forme. Parce que pour le français, la prononciation est tout de même primordiale. Quand on s'exprime, on fait attention, ça nous dérange contrairement peut être aux autres langues mais en tout cas, pour le français, c'est quelque chose qu'on nous a enseigné et...
- *SBK* : Vous êtes imprégnés...
- *YIL* : On en est imprégnés et on ne supporte pas. On a du mal.
- *SBK* : *Mais, donc pour vous, c'est quoi une bonne prononciation ? Quelqu'un qui prononce bien, c'est quoi ?*
- *YIL* : Quelqu'un qui articule bien, qui va se faire comprendre déjà. Parce qu'on sait bien que dans la langue française, il y a des sens qui peuvent totalement être contraires les uns aux autres, des erreurs de syntaxe, des erreurs qui... C'est-à-dire que c'est énorme. Donc quelqu'un peut faire un hors sujet complètement. Alors, je ne peux pas confier une mission à quelqu'un à 100 %, si je ne sais pas qu'il maîtrise toutes ces nuances. Parce que ce sont vraiment des nuances et il pourrait totalement se tromper de voie. Après, la prononciation je pense qu'elle peut être corrigée d'où l'importance de, peut-être, encadrer plus et corriger les gens après au sein de son entreprise lorsqu'on estime que la représentation est importante.
- *YIL* : Et la forme.
- *SBK* : *En fait, par rapport à l'écrit, vous... Quelle importance, vous accordez. Vous êtes dans la presse écrite donc l'écrit est quand même primordial mais d'une manière générale, à votre avis, est-ce que l'écrit prime sur l'oral ou les deux sont... Vous donnez autant d'importance aux deux ?*
- *YIL* : Alors, non l'écrit, bien sûr est plus important mais l'oral aussi est très important parce qu'à l'oral, on peut ne pas comprendre. A l'écrit, la personne peut faire l'effort de prendre son temps et de réécrire, de recorriger... Mais si à l'oral, elle ne s'exprime pas bien ou elle ne sait pas du tout aller jusqu'au bout de sa phrase ou qu'elle la prononce mal et qu'elle est gênée... Ou si elle sent dans le regard de l'autre qu'il est dérangé, ça peut mettre mal à l'aise et faire perdre vraiment le fil de la pensée totalement. D'où l'importance quand même d'avoir une certaine assurance. Le français, c'est ça. C'est-à-dire que quand on maîtrise la langue et qu'on est à l'aise. C'est comme pour quelqu'un d'autre qui va parler une autre langue et qui va commencer à chercher ses mots. Alors il y a, bien sûr, la prononciation qui est importante mais ça, c'est sûr, on la perçoit quand notre interlocuteur y est sensible. Mais grosso modo, il y a des gens qui parlent le français avec un accent, mais ça passe. Mais ça aussi, ça peut...
- *SBK* : Oui... D'ailleurs, on peut penser à Yasmina Khadra.
- *YIL* : Oui, exactement.
- *SBK* : Un excellent écrivain de langue française.
- *YIL* : Exceptionnel ! Exactement.
- *SBK* : *Je voulais revenir sur... Vous avez parlé en fait de formation, que la prononciation pouvait se corriger, etc. je voulais savoir si dans le cadre de votre entreprise quand vous avez des éléments qui ont des lacunes ou vous découvrez qu'ils ont des lacunes, est-ce que vous les encouragez à se former ou est-ce que vous faites des formations dans votre entreprise ?*

- **YIL** : Non, honnêtement, je n'en fais pas parce que moi, à la base, comme je vous ai dit, dans mon recrutement, je choisis des gens qui savent déjà parler. Après, bien sûr, ça dépend de la fonction qu'ils ont au sein de l'entreprise si c'est quelqu'un que je vais devoir mettre en avant, qui va me représenter par exemple à l'international, dans un salon en France qui va devoir parler à des gens importants ou des stars ou des gens connus ou à une assistance. Eh bien ! On va leur faire une formation mais pas simplement en français mais plus une formation complète qui vont mieux s'exprimer, avoir confiance en eux. Mais ça ne va pas être comme leur apprendre une nouvelle langue mais c'est plutôt savoir s'exprimer, savoir... Cela ne va pas se limiter à leur réapprendre à parler mieux.
- **YIL** : Ce n'est pas le but et ce n'est pas le rôle de l'entreprise non plus. Si on a envie qu'ils aillent et qu'ils aient confiance. C'est un tout et c'est vrai que ça, c'est envisageable. Parce qu'au bout d'un moment, quand on a envie que la personne... et on sait qu'elle en est capable mais on ne sait pas comment elle va faire pour faire sa première interview. Elle a vu beaucoup de gens le faire mais arrivée face à une personne connue, on peut perdre ses moyens, on peut ne pas savoir bien s'exprimer alors qu'alors qu'on sait très bien le faire par écrit mais à l'oral, c'est autre chose.
- **SBK** : *Je voulais vous demander... Là, on était sur votre secteur mais je voulais connaître aussi votre point de vue. Qu'est-ce que vous pensez d'une manière générale de la place de cette oralité du français, enfin même du français en général et de la prononciation dans les entreprises marocaines d'une manière générale ?*
- **YIL** : Oui, alors, comme je vous disais tout à l'heure, ça dépend des secteurs. Vraiment, l'importance du français ne va pas être la même selon les secteurs. Il y a des secteurs où l'on a affaire à des ouvriers, on ne peut pas leur demander de parler français, on est d'accord ? Ils n'ont jamais été dans une école où ils ont appris le français. C'est déjà pas mal, s'ils sont allés à l'école tout court. Alors, voilà, quand on est dans une usine, on ne s'attend pas à ce que des ouvriers parlent français et puis, on n'essaie pas de leur apprendre à parler français parce que cela ne va pas faire une valeur ajoutée à l'entreprise. Tandis que si on est dans du service, par exemple, dans le domaine du tourisme, dans des hôtels, dans des restaurants. On a tout de même une grosse clientèle française et on a aussi la classe moyenne qui sort et qui consomme dans ces restaurants. Et ce sont des gens qui s'expriment plus en français que dans notre langue. Donc c'est sûr qu'un serveur, ce serait vraiment intéressant pour lui de bien savoir prononcer les noms des menus qui figurent sur la carte d'un restaurant qu'il sache expliquer, articuler. C'est vraiment primordial. Primordial, et ce sera intéressant, cela apportera du plus à la boîte. Voilà... Donc ça dépend vraiment des secteurs d'activités.
Effectivement, dans mon secteur, c'est vital parce que j'ai autour de moi des gens qui sont censés recueillir l'information en français et la transmettre en français. Voilà. Cela dépend des secteurs.
- **SBK** : *D'accord. D'une manière plus globale, que pensez-vous de l'avenir du français au Maroc ? Est-ce que vous pensez que le français aura toujours cette place centrale dans l'entreprise au Maroc ou vous pensez que l'anglais peut faire du mal au français ou on n'y est pas encore ?*
- **YIL** : Aujourd'hui, vu la mondialisation, l'internationalisation qui est générale. C'est-à-dire que là, aujourd'hui, on n'est plus limités. On ne se limite plus à notre pays, on travaille avec l'étranger. C'est sûr que l'anglais reste la langue qui nous permet de communiquer plus facilement avec tout le monde. Mais ce n'est pas une langue qui est enseignée, disons, à la base au Maroc. C'est quelque chose qui est en train de se mettre en place. Donc, on n'y est pas encore parce que je pense que l'anglais ne pourra pas facilement remplacer le français. C'est comme une deuxième langue, c'est quand même la langue maternelle. Même la personne qui n'a pas appris le français sait baragouiner le français, ici. Il sait baragouiner le français, il sait baragouiner l'égyptien parce qu'ils écoutent des films en égyptien. On n'écoute pas les infos en anglais. C'est-à-dire que la place du français sera toujours très élitiste, elle l'est déjà mais elle le sera encore et elle va le rester parce que dans les milieux où l'on nous a enseigné le français, maintenant dans toutes les diasporas de toutes les villes du monde, le français, ça reste quand même une langue privilégiée, parce qu'elle est pleine de beaucoup de richesses en tout... Et l'anglais, c'est la langue pratique. Ça, c'est la grande différence. Aujourd'hui, je pense que l'idée, c'est que l'anglais va se mettre un peu plus en place et le français ira en s'améliorant. Parce que les gens qui tiennent au français vont faire en sorte que ça perdure.
- **SBK** : Bien, écoutez, je vous remercie beaucoup...
- **YIL** : Avec plaisir.

Transcription 4

Comaner

Entretien n°4

Secteur de l'agro-alimentaire

Date : 06/02/2023 Durée : 45 minutes

KB : Informateur

SBK : Intervieweur

- *SBK* : Bonjour. Merci pour l'entretien que vous m'accordez. Tout d'abord, pourriez-vous présenter vos domaines d'activités ? Pourriez-vous nous parler de votre secteur, de ce que votre entreprise fait ?
- **KB** : Merci de l'intérêt que vous nous portez. Notre entreprise est dans le secteur de l'agro-alimentaire, principalement dans les ingrédients. Nous fournissons les principales industries en toutes sortes d'ingrédients pour leur production.
- *SBK* : Très bien. Alors, vous utilisez quelle langue dans votre entreprise ?
- **KB** : Principalement, l'arabe dialectal et beaucoup de français.
- *SBK* : D'accord, et dans quel cadre, vous utilisez l'arabe dialectal ?
- **KB** : A l'oral et le français, à l'écrit.
- *SBK* : D'accord, le français à l'écrit.
- **KB** : Notamment dans les échanges d'email et de WhatsApp.
- *SBK* : D'accord. Et vos réunions ?... Comment se passent vos réunions formelles ?
- **KB** : Franco-arabe dialectal.
- *SBK* : D'accord. Donc l'arabe dialectal a une part importante...
- **KB** : Oui. C'est la langue véhiculaire du pays donc...
- **KB** : Et on remarque que malheureusement, de moins en moins de Marocains parlent le français spontanément.
- **KB** : Y compris, les cadres... Y compris les hauts diplômés.
- *SBK* : Donc vos réunions se font en français et arabe dialectal... Et concernant l'écrit, par contre, c'est que le français ?
- **KB** : Que le français.
- *SBK* : Quelle place a le français dans votre entreprise d'une manière globale ?
- **KB** : Importante. Oui, on pourrait dire que c'est la langue officielle, disons.
- *SBK* : D'accord.
- **KB** : Y compris pour tous les courriers officiels avec l'administration, sauf avec l'administration judiciaire, c'est-à-dire les tribunaux où tout est en arabe, c'est ce qui est imposé par la loi.
- *SBK* : Est-ce que votre entreprise est ouverte vers l'international ? Ou vous n'avez que des clients au Maroc, ou vous travaillez aussi ?...
- **KB** : Non, nous avons des fournisseurs à l'étranger. Beaucoup de fournisseurs à l'étranger avec lesquels nous communiquons en français ou en anglais.
- *SBK* : D'accord. Et la part du français par rapport à l'anglais ?
- *SBK* : Dans vos échanges avec vos fournisseurs, quelle est la part de français et d'anglais ?
- **KB** : Euh... Je pense que ça doit être 50 / 50.
- *SBK* : Et vos employés parlent tous français et anglais ? Ou...
- **KB** : Tous ceux qui ont affaire à l'international, effectivement, s'expriment en français et en anglais.
- *SBK* : Au moment de vos entretiens d'embauche, quelle langue est utilisée ?
- **KB** : Pour les employés, c'est surtout l'arabe dialectal. Pour les cadres, c'est du français.
- *SBK* : Très bien. Et quel est votre degré d'exigence du français au niveau de vos cadres ?

- **KB** : Nous sommes malheureusement contraints d'accepter un niveau plus faible qu'il y a quelques années, au regard de la situation. En fait, pour certains cadres, le français est vraiment obligatoire ; pour d'autres qui ont des fonctions plus techniques, le français est moins important. Alors que par exemple, pour les commerciaux, et surtout ceux qui ont affaire à l'international, on exige un niveau de français qui soit plutôt bon.
- **SBK** : Alors, qu'est-ce que pour vous, un "niveau de français plutôt bon" ?
- **KB** : De pouvoir s'exprimer spontanément, à l'aise, sans faire trop de fautes de syntaxe et pas trop de fautes d'orthographe...
- **SBK** : D'accord.
- **KB** : A l'écrit.
- **SBK** : *Et au niveau de l'oral, qu'est-ce que vous attendez de ces personnes qui doivent bien parler français selon vous ?*
- **KB** : Désolé, je n'ai pas compris la question.
- **SBK** : *Alors, au niveau de la prononciation du français, est-ce que vous avez des exigences ou ce n'est pas très important pour vous ?*
- **KB** : Encore une fois, les exigences sont revues à la baisse au regard du niveau général. Le niveau de français n'est plus le même que dans les années 70-80, il était excellent dans les écoles publiques marocaines et on ne voyait pas de différence de niveau avec les écoles françaises. Aujourd'hui ce n'est plus le cas. Mais nous avons des exemples d'ingénieurs Bac + 6 ou 7, mais qui ont un niveau de prononciation exécrationnel et qui sont bons techniquement. Nous faisons la part des choses et nous axons en fonction des postes. On a un comportement, disons pragmatique.
- **SBK** : *Et est-ce que ces personnes, en fait, qui sont bonnes techniquement mais qui ont un niveau de français, qui ont une prononciation, d'après vous, exécrationnel, peuvent progresser dans l'entreprise et arriver à un poste de direction très important ?*
- **KB** : Pour nous, ce sera difficile. Mais est-ce que c'est dû à mon parcours et mon passé en tant que chef d'entreprise et mes origines ? Ou est-ce que c'est un réel besoin d'avoir une très bonne prononciation en français pour être cadre supérieur dans l'entreprise ? Je ne sais pas...
- **SBK** : D'accord. Mais pour vous, c'est important que...
- **KB** : En tous cas, pour moi, en tant que chef d'entreprise, de cette entreprise, c'est important.
- **SBK** : *Que représente pour vous cette bonne prononciation, ou cette mauvaise prononciation ?*
- **KB** : La maîtrise de la langue.
- **SBK** : D'accord.
- **KB** : La bonne maîtrise de la langue. Ce qui est peut-être paradoxal parce qu'il y a des écrivains de langue française qui s'expriment très bien mais qui ont un accent un peu... pas très orthodoxe, disons. C'est peut-être un défaut ou une mauvaise vision des choses mais on est... On a baigné là-dedans depuis l'enfance.
- **SBK** : *Et qu'est-ce que pour vous un bon accent ?*
- **KB** : Question difficile. Un accent pas trop prononcé, pas trop... Pas trop éloigné de l'accent neutre français.
- **SBK** : *D'accord. Et vous pensez qu'il y a des moyens de faire progresser ces personnes, est-ce que vous leur donnez des moyens de progresser ?*
- **KB** : Alors, nous avons deux groupes de nos employés qui suivent des cours de français. Mais c'est plus, à mon avis, des cours de mise à niveau que des cours de prononciation.
- **SBK** : *D'accord. Vous n'avez pas vu de réels progrès dans la prononciation ?*
- **KB** : Si, quand même, grâce à la qualité de l'enseignant.
- **SBK** : *Donc pour en revenir à vos employés qui suivent les cours de français dans le cadre de la formation dont vous nous avez parlé... Vous avez remarqué certains progrès mais est-ce que vous pensez que ça va leur donner des chances de mieux évoluer dans votre entreprise ou... Est-ce que cela va avoir un réel impact ?*
- **KB** : Pour certains, oui... Surtout pour les plus motivés qui font vraiment des efforts pour progresser et qui comprennent l'importance de maîtriser le français ; pour d'autres, non. Ça permettra juste de mieux communiquer, et surtout, à l'écrit. Voilà, je pense.
- **KB** : Maintenant, l'importance du français, pour nous, c'est quand même... Le français est un vecteur de communication certes, mais c'est aussi l'image d'une entreprise ouverte sur l'extérieur, d'une entreprise moderne qui a des cadres formés. Et le Maroc, étant un ancien protectorat français, nous restons une terre de francophonie,

- malgré tout. Et dans un pays qui se dit francophone ou faisant partie de la francophonie, l'influence de la France, en tant que système éducatif, reste importante.
- **SBK** : *D'accord. Très bien. Et est-ce que vous ressentez l'influence de l'anglais ? Est-ce que dans votre entreprise, il y a de plus en plus d'anglais ?*
 - **KB** : Je remarque que les jeunes candidats maîtrisent de mieux en mieux l'anglais. C'est une langue qui leur semble plus simple, plus accessible et surtout plus ouverte sur l'extérieur et moins contraignante. Et ce n'est pas la langue du Colon. Donc nous recevons des candidats qui ont obtenu des diplômes en français et qui souhaitent passer l'entretien en anglais.
 - **SBK** : *D'accord. Et quelle posture, vous avez vis-à-vis d'eux ? Quand ils vous font cette demande...*
 - **KB** : Alors, lorsque c'est un candidat pour une fonction qui aura un lien avec l'étranger, on le comprend. Et si ce n'est pas une posture disons de "frime intellectuelle", on peut le comprendre aussi.
 - **SBK** : *D'accord, donc ce n'est pas un handicap pour ces candidats ?*
 - **KB** : Non. Ce n'est pas un handicap.
 - **SBK** : *D'accord. Et est-ce qu'à ces candidats, vous faites, quand même passer des tests de français ou vous restez...*
 - **KB** : Non, mais lors de l'entretien, nous communiquons aussi en français. On insiste pour avoir un minimum de français, pour tester le niveau de français.
 - **SBK** : *Et d'une manière générale, est-ce que vous faites passer des tests externes ou internes de français, de niveau de français ?*
 - **KB** : Non. Du tout. Nous insistons plus sur la compétence plutôt que sur le français.
 - **SBK** : *Est-ce que vous pourriez me donner votre point de vue d'une manière globale ? Au Maroc, que pensez-vous de la place du français dans les entreprises d'une manière générale, au-delà de votre propre entreprise ?*
 - **KB** : Je pense que le niveau de français a régressé dans l'ensemble du pays en raison des différents programmes qui ont été chamboulés au fur et à mesure... Il y a de plus en plus de grandes entreprises maroco-marocaines où l'arabe dialectal reste la première langue en tous cas à l'oral, bien que l'écrit soit toujours en français. Le français reste la langue des affaires : toutes les factures sont émises en français, les chèques sont émis en français, les bons de commande sont en français. Donc toute la documentation est en français, les contrats sont à 99% des fois rédigés en français mais ça reste à des niveaux de cadres supérieurs.
 - **SBK** : *C'est ça, c'est-à-dire qu'au niveau des employés, il y a de moins en moins... Le français perd de la place ?*
 - **KB** : Tout à fait.
 - **KB** : Il a de moins en moins d'importance. Alors, si vous voulez que je développe, je vous donne mon avis. C'est aussi dû à l'attitude de la France vis-à-vis des pays du Sud, pour ne pas dire des pays maghrébins et arabes. Et il y a chez les jeunes... On ressent un rejet de la langue du colon, dû à cette attitude et dû aussi à l'attitude vis-à-vis de l'Islam. Beaucoup de jeunes ne comprennent pas, à tort ou à raison, ils ne comprennent pas l'attitude de la France vis-à-vis de la laïcité et du port du foulard, par exemple et ce genre de choses... Et il y a un impact qui est profond au sein de la société marocaine et surtout chez les jeunes qui ont l'impression que la France en veut à l'Islam et donc au monde arabe. Ce qui expliquerait un peu le rejet.
 - **SBK** : *D'accord. Et ils se tourment...*
 - **KB** : Et ils se tourment vers l'anglais qui est, de toutes façons, une langue internationale. Mais il faut dire que l'importance de tout ce qui est *Offshoring*, et notamment les *Call Centers*, a permis au français de résister. C'est-à-dire qu'il y a une poche de résistance parce que quand même, ça crée de l'emploi. Il y a, je crois, plus de 100.000 jeunes qui travaillent dans ce secteur et donc ils sont obligés de maîtriser le français.
 - **SBK** : *D'accord. Et votre vision du français à plus long terme, vous pensez que le français restera quand même la langue des affaires, de l'entreprise ou elle tendra à disparaître ?*
 - **KB** : Tout dépend des relations politiques entre les pays. En tous cas, en ce qui concerne le Maroc, c'est ce que l'on ressent. Tout dépend de la relation et de l'attitude de la France vis-à-vis du Maghreb, et notamment du Maroc. Les jeunes se détournent de plus en plus du français et ils sont aussi de moins en moins en contact avec la langue. Ils regardent les films, tout ce qui est internet en anglais. Et puis même à l'école ils le parlent moins, et le niveau de français en école publique marocaine est de plus en plus bas.
 - **SBK** : *D'accord. Très bien. Bien, écoutez, je vous remercie. Merci beaucoup pour cet entretien...*
 - **KB** : C'est moi.
 - **SBK** : Et de m'avoir accordé votre temps qui est précieux.

Transcription 5

EDITO GROUPE

Entretien n°5

Culture et Education / Presse et Livres

Date : 06/02/2022 **Durée : 35 minutes**

AB : Informateur

SBK : Intervieweur

- **SBK** : Bonjour, je vous remercie pour l'entretien que vous avez bien voulu m'accorder.
- **AB** : Merci à vous.
- **SBK** : *Alors, tout d'abord, pour commencer, pourriez-vous me parler de votre activité ?*
- **AB** : Alors, très rapidement, nous sommes un groupe qui opère dans deux domaines différents. Mais au départ, c'était de la culture et de l'éducation. La culture, à travers la distribution de la presse et du livre, et l'éducation à travers tout ce qui est ingénierie pédagogique et manuels scolaires.
Et au fil du temps, l'activité s'est scindée en deux, avec vraiment une activité logistique sur laquelle on a capitalisé en matière de distribution de presse.
Et puis, la Culture et l'Education continue son petit bonhomme de chemin avec toujours la distribution de la presse, le livre et le manuel scolaire. Et à côté de cela, on a une filiale qui faisait du négoce de papier, principalement pour la presse, qu'on a réorientée vers des plateformes d'e-commerce B to B. Voilà donc ça, ce sont les 3 filiales importantes du groupe qui constituent nos activités.
- **SBK** : *Très bien, dans votre entreprise, quelle est la langue que vous utilisez le plus fréquemment, dans vos échanges ?*
- **AB** : Alors c'est intéressant comme question, vous savez, tout ce qui échange formel par mail est, bien entendu, en français. La communication interne, elle est systématiquement bilingue arabe et français. Tout ce qui est "notes internes", etc. est bilingue, français / arabe. Les présentations des cadres se font effectivement en français.
La formation de nos agents de maîtrise sur le terrain se fait en arabe, c'est un mixte d'arabe classique et de dialectal marocain.
- **SBK** : *D'accord. Et quand vous dites que la communication interne est en arabe / français, vous parlez d'arabe classique... C'est de l'écrit ?*
- **AB** : C'est de l'arabe classique, c'est de l'écrit. C'est aussi un peu de vidéo, des capsules pour communiquer sur un certain nombre de sujets. Et l'équipe de la Direction des Ressources Humaines prend cette fonction en charge où il s'agit, pour nous, de s'assurer que tout le monde a compris les messages et que l'impact du message est efficace à 100%. Donc on a besoin de s'assurer que la langue qui véhicule le message soit comprise par tous.
- **SBK** : *Alors, est-ce que cette langue est différente selon les services, selon vos secteurs d'activité. Parce que comme j'ai pu le voir, vous êtes sur plusieurs pôles différents ?*
- **AB** : Alors clairement, en fait, au niveau des cadres, on aurait pu se contenter tout simplement d'une seule langue qui aurait pu être le français, sachant que de plus en plus de jeunes sont plus à l'aise avec l'anglais qu'avec le français. Au niveau des nouvelles recrues. Clairement au niveau opérationnel, terrain, population livreur, préparateur, au niveau picking, logistique etc. Là, on ne peut pas se permettre de parler, de communiquer en français. Là, on est obligé de communiquer en arabe parce que la maîtrise de la langue française n'est pas actée, en fait, dans ces catégories socioprofessionnelles. Voilà...
- **SBK** : *D'accord. Et est-ce que vous avez vu une évolution depuis ces dernières années, par rapport à ça ou cela a toujours été le cas ?*
- **AB** : Alors, l'entreprise est centenaire. On fête nos 100 ans l'année prochaine, créée en 1924. Probablement, le français a été, peut-être un certain moment, une langue qui était la seule langue qui était utilisée dans les

communications internes. En tout cas, aujourd'hui, le niveau de français de nos collaborateurs ne permet pas de communiquer en français, au risque de se retrouver avec des incompréhensions du message.

- **SBK** : D'accord.

- **AB** : D'ailleurs, la relation avec les syndicats (toutes les réunions avec les syndicats) se fait en arabe qui est un mix entre arabe classique encore une fois et dialecte marocain, *darija* ? Oui, absolument.

- **SBK** : D'accord et avec vos cadres, vous diriez que c'est la même tendance ou c'est une approche différente ?

- **AB** : Alors, avec les cadres, le français reste quand même... Nos documents, que ce soit les rapports ou les présentations en comité, différents comités, comités de projets, comités de gestion de l'entreprise. Toutes ces présentations se font en français, clairement. Maintenant, personnellement, ce que je constate, c'est que certains sont beaucoup plus à l'aise avec une présentation en français à 100% de leur temps. D'autres vont avoir un support en français. Mais ils vont peut-être s'exprimer dans une sorte de discours mixte français / dialecte *darija* marocaine. Donc, les idées sont peut-être rédigées et exposées en français.

Et les commentaires sont souvent laissés à l'appréciation de la personne donc plus on est dans des tranches d'éducation élevées et plus le français est, quand même, relativement bien maîtrisé. Pour d'autres qui ont, si vous voulez réussi à avoir des promotions internes... Parce qu'on ne peut pas juger justement de la promotion, uniquement sur la maîtrise de la langue, mais sur la performance par rapport au poste. Parfois, on peut trouver des difficultés à ce que des gens puissent accéder à cette maîtrise de la langue venant de postes plus opérationnels où la langue n'était pas forcément un critère d'attribution du poste.

- **SBK** : D'accord.

- **AB** : Et c'est ça qui peut poser...

Maintenant, je pense qu'on privilégie plus le contenu tant que les gens comprennent, l'auditoire, et le français et la langue arabe... Maintenant si l'on était exclusivement de culture francophone ou française avec des gens, des expatriés ou autres... Je pense que les réunions se passeraient différemment ou on aurait moins de latitude à pouvoir jongler entre les deux langues parce que forcément on va se retrouver avec une partie de l'auditoire exclue de la discussion ou des commentaires, etc.

Mais tant qu'on reste dans un contexte maroco-marocain, on est très à l'aise de pouvoir jongler entre les deux et on laisse les gens se débrouiller et chacun essaie d'avoir une trame, une ligne directrice en français sur laquelle il va venir greffer parfois des phrases qui sortent naturellement en arabe.

L'objectif, c'est de passer le message ; c'est ce qu'on privilégie le plus. C'est ça le point le plus important, d'être compris par l'auditoire par rapport aux arguments que la personne présente, etc. Voilà, du coup, on est dans une logique : oui, trame française importante chez les cadres ; chez les non-cadres, c'est exclusivement de l'arabe. Et le passage de non-cadres à cadres, pour ces populations qui peuvent faire l'objet de promotions internes, ça peut être pénalisant pour la personne, si elle ne maîtrise pas la langue française parce qu'elle se retrouve avec ce décalage.

- **SBK** : Donc ça peut être vraiment un enjeu de carrière, de ne pas parler français, justement pour ceux qui démarrent et qui n'ont pas la maîtrise du français, est-ce qu'ils peuvent, disons, évoluer et arriver à être cadres supérieurs ? Ou c'est quand même un point qui est assez important ?

- **AB** : C'est un vrai sujet. Honnêtement, c'est un vrai sujet parce que ça dépend de la politique de l'entreprise. Si on est dans une politique d'entreprise où on va encourager la promotion interne et puiser dans les ressources non-cadres à fort potentiel pour les faire évoluer dans des postes de cadres, si c'est ça la politique de l'entreprise ; il y a un minimum de maîtrise de français qu'il faut avoir pour avancer mais on n'en fait pas forcément un blocage. Parce qu'on peut avoir des postes d'évolution où l'écrit est plus important que l'oral parce que là où ça bloque, c'est au niveau des exposés, en fait.

- **SBK** : De l'oral ?

- **AB** : De l'oral. C'est là où...

- **SBK** : Et pourquoi ?

- **AB** : Disons que pour quelqu'un qui n'a jamais fait ça de sa vie, qui a été d'un niveau de français moyen où il sait lire et écrire mais où il n'a jamais eu l'occasion de pratiquer des séances d'exposés en langue française, ça peut être extrêmement stressant pour la personne ; si elle n'a pas la compétence pour... Et l'exposer à ce genre d'exercice, c'est de la mettre également en danger par rapport à une compétence interne qu'elle a, qui est indépendante de la langue, la mettre dans un contexte où la personne serait jugée par rapport à sa capacité à communiquer dans une langue. C'est une situation qui peut être extrêmement traumatisante.

- **SBK** : Et vous pensez que la personne peut être stigmatisée ?

- **AB** : Oui, le risque est toujours là. Et il faut avoir beaucoup de recul pour pouvoir faire la part des choses entre le contenu et la langue de communication. Mais, je crois que cette stigmatisation est de moins en moins marquée. Elle aurait été encore plus prononcée, il y a quelques années. Je crois que les gens savent qu'il y a un souci par rapport à la maîtrise de la langue. Et à partir de là, il y a un niveau de tolérance qui est un peu plus élevée et on va essayer de regarder au-delà de la langue pour pouvoir rentrer en communication avec la personne. Mais, ça reste un risque qui n'est pas nul, surtout pour l'estime de soi de la personne qu'on expose parfois à des situations de ce type.

- **AB** : Du coup, quand on est dans une session francophone, la personne peut être aussi exposée à un risque de non-compréhension par rapport aux questions qu'on lui poserait éventuellement. Du moment qu'on a acté que ça se passerait en français, et quand les gens commencent à poser des questions en arabe, j'ai assisté à ce genre de situations...

Ça sous-entend, de manière implicite, qu'on a essayé de s'adapter à la capacité de communiquer en français de la personne en face. Et on a deux manières d'interpréter les choses :

- soit la personne en face va considérer ça comme une intelligence de la part de son auditoire qui va chercher à communiquer d'une manière qui, pour elle, est beaucoup plus simple.
- soit elle va considérer ça comme une espèce de manque de niveau de sa part et que les gens l'ont sanctionnée, entre guillemets, en basculant du français à l'arabe.

- **AB** : Il y a ce risque-là et il y a des situations auxquelles j'ai assisté. Et plus, les gens vont parler en arabe, plus la personne en face va essayer de réagir pour prouver à l'auditoire qu'elle maîtrise la langue.

- **SBK** : Mais alors, justement cette maîtrise de la langue, qu'est-ce qu'elle représente en fait, pourquoi elle est si importante ?

- **AB** : Alors, pourquoi elle est si importante ? Parce qu'on est dans une culture où on est exposé à plusieurs langues à la fois : une langue maternelle qui est la *darija* (dialecte marocain), une première langue étrangère qu'on apprend à l'école qui est l'arabe et une deuxième langue étrangère qu'on apprend qui est le français. Et puis, une troisième langue étrangère qui est l'anglais ou l'espagnol, etc.

Le corpus de beaucoup de choses, dans nos métiers, existe en français, surtout la partie technique. Du coup, le français a été enrichi au fil du temps et ce corpus s'est enrichi. Et les gens puisent dans ce corpus pour utiliser des mots techniques et des tournures de phrases bien déterminées, etc. Et puis, ce corpus-là, on le voit dans les multinationales anglo-saxonnes, il est de plus en plus enrichi par des expressions anglo-saxonnes, principalement anglaises ou américaines. Alors du coup, dans un meeting, vous allez voir des gens parler un mixte de français et beaucoup de termes utilisés sont en anglais parce que ça fait bien, etc. Et puis, sans que ça fasse bien, parce que ces jeunes-là qui arrivent sur le marché du travail ont beaucoup plus naturellement accès à ce langage-là et pour eux, c'est beaucoup plus naturel de l'exprimer en anglais.

Nous, ce corpus-là, malheureusement n'a jamais été enrichi par la langue arabe. Et du coup, s'il avait été enrichi d'une manière naturelle dans une boîte marocaine, les gens auraient eu tendance à puiser dans ce corpus-là et s'exprimer en arabe. Donc, du coup, ce référentiel n'existant pas, le seul référentiel qui existe, c'est le français, qui est venu à être pollué par l'anglais, et rarement par l'arabe. Et on se retrouve avec un référentiel qui est plus français tendance anglophone, que français tendance arabophone.

Quand on rencontre des gens qui viennent du Moyen-Orient, ils ont développé ce corpus en arabe, en plus de l'anglais. Ils sont anglophones, mais arabophones. Et ils sont beaucoup plus à l'aise pour passer de l'un à l'autre parce qu'ils ont enrichi ça. Chez nous, il n'y a pas d'enrichissement de ce corpus-là et on s'est retrouvé avec un corpus très faible en arabe. Et du coup, même des mots techniques, il y a tellement de synonymes, la personne va être très gênée d'utiliser tel ou tel mot en arabe parce que ce n'est pas le standard.

Alors qu'en français, on sait qu'on va appeler quelque chose par un nom standardisé que tout le monde connaît et à partir de là, ça passe sans aucun problème. Du coup, on peut se retrouver dans une situation où on a une population de gens qui tiennent une réunion en français, sans en maîtriser forcément les fondamentaux linguistiques, et qui dévie très rapidement dans un mixte *darija* / français, où le français est utilisé pour les mots-clés techniques mais la phrase est construite plutôt en *darija*, avec beaucoup de mots en français qui vont venir s'insérer dans la phrase et du coup, même si officiellement, ils se sont réunis et ils ont tenu leur réunion en langue française, peut-être la moitié, si ce n'est pas plus, je n'ai pas de statistiques sur le sujet, s'est passée en *darija*.

- **AB** : Mais là, je viens de sortir d'un comité avec un partenaire, on était entre marocains et on a parlé pratiquement 80% en français parce que les slides qui étaient exposés, étaient en français. Mais je dirais qu'il y avait une bonne partie, je dirais 20 / 30% dans des situations où les gens s'exprimaient en arabe dialectal.
- **SBK** : *Quand vous parlez d'un bon français... Au niveau de la prononciation, est-ce que pour vous, c'est important la manière de prononcer ou pour vous, ce n'est pas un élément, ce n'est pas important ?*
- **AB** : Alors, quand on commence dans une réunion mixte, on va l'appeler comme ça, arabe / français ; la prononciation est reléguée à... Elle n'est pas au premier plan, parce que les gens vont commencer à prononcer avec une prononciation, avec le dialecte marocain, donc on va rouler le "r" et on va peut-être même conjuguer un verbe français en arabe, en rajoutant le préfixe ou le suffixe derrière. Enfin, voilà. Du coup, moi, personnellement, si vous me posez la question comme ça, bon, je perçois ça à l'oreille, ça pourrait me gêner mais ça me gêne de moins en moins parce que je désactive le filtre en question par rapport à la prononciation et je suis focus sur le contenu et j'ai plus capté l'idée ou l'argument qui est en jeu que la prononciation. Chose que je peux mettre en cause quand il s'agit d'un écrit. Un écrit, quand il s'agit d'une faute d'orthographe va plus me gêner et je vais la corriger d'un écrit où elle va me perturber. Alors que dans une réunion, je désactive le filtre "prononciation". Ça, je vous le dis de manière... C'est ce que je ressens aujourd'hui maintenant avec du recul.
- **SBK** : *D'accord. Mais, est-ce que vous êtes tournés aussi sur l'international, vous avez des rapports dans votre travail avec... ?*
- **AB** : Oui, oui. On travaille beaucoup avec le marché francophone, un peu d'anglophone et le Moyen-Orient. Donc on travaille avec des boîtes du Moyen-Orient.
- **SBK** : *D'accord. Et les personnes qui travaillent directement avec ce marché francophone, est-ce que vous avez des exigences différentes ou pas plus que pour celles qui sont sur le marché marocain ?*
- **AB** : Non, ce sont des gens qui ont un niveau de maîtrise en communication au-dessus de la moyenne donc ils arrivent à communiquer en français. L'écrit reste important parce qu'il y a beaucoup d'échanges de mails, etc. Donc là aussi, l'écrit est important. Mais sur ce type de postes, on fait attention. Par exemple, la personne qui s'occupe du Moyen-Orient parle parfaitement arabe.
- **AB** : Elle est pénalisée plutôt par l'anglais parce que de l'autre côté, ils sont plutôt anglophones et arabophones. Mais ils ont beaucoup plus de facilités à communiquer en arabe, donc ça ne pose pas trop de problèmes. Euh...
- **SBK** : *Et pour le français ?*
- **AB** : Pour le français, non. On a toutefois besoin d'un certain niveau, on ne fera pas attention à la prononciation mais on fera attention à la maîtrise de la langue. Et la prononciation vient après, en fait. Parce qu'on part du principe que nos interlocuteurs savent que nous ne sommes pas natifs en français. Donc ils sont beaucoup plus tolérants par rapport à ces aspects-là. Donc par exemple, avec des éditeurs français, il y a des aspects purement logistiques donc forcément, ce n'est pas le contenu qui est important, mais ce sont les process logistiques. Donc on ne va pas demander à quelqu'un dans les process logistiques de maîtriser la langue française parfaitement mais il sait parler, il sait communiquer et donc il n'y aura pas d'incompréhension avec son interlocuteur qui est de l'autre côté de la frontière. Mais on ne va pas exiger de lui une maîtrise de sa prononciation. En revanche, il sait écrire correctement, Sujet / Verbe / Complément, machin... Donc ça, il n'y a pas de souci mais ce n'est pas un critère.
- **AB** : C'est le plus important.
- **SBK** : *Donc quand vous embauchez du personnel, vos employés dans les entretiens de recrutement, quelle place a le français ?*
- **AB** : Clairement, quand on sait que c'est un poste qui va être exposé à des présentations, à des clients et des partenaires, aujourd'hui, à l'instant où je vous parle, le français reste un élément important à maîtriser.
- **SBK** : *Et dans la maîtrise, la part de la prononciation est moindre par rapport à l'écrit en phase de recrutement ?*
- **AB** : Je crois que c'est qui est... Il y a un niveau de maîtrise de la langue qui fait que c'est assez binaire ; soit on est du bon côté, soit on est du mauvais côté, c'est-à-dire que quand les gens se débrouillent bien en français, généralement, il y a eu un effort de leur part et ils sont probablement conscients des efforts qu'ils doivent faire sur la construction de phrases, sur la prononciation, des choses comme ça. Maintenant, il y a des sons compliqués. C'est-à-dire que le "on", le "an" ; c'est très compliqué. Sincèrement, c'est très compliqué et je pense que si la personne construit des phrases correctement et comme on sait qu'aujourd'hui, le français n'est pas encore une fois, une langue maternelle... A partir de là, on va recruter par rapport à la moyenne du marché qui existe, sinon il faut aller chercher des gens qui ont fait leurs études à l'étranger, etc. Et on limite le champ de recrutement.

Mais sur quelqu'un qui a fait ses études au Maroc, qui a fait un minimum d'effort pour maîtriser la langue française ; généralement, il est à peu près correctement outillé pour intégrer une entreprise et continuer à s'améliorer par rapport à son niveau de français. Voilà, du coup, pour les gens qui ont fait des études d'ingénieur, souvent l'anglais est en train de dominer. Pour les études de gestion, l'anglais devient également une langue d'enseignement.

Mais ce n'est pas pour autant que le français est en train d'être abandonné parce que les gens savent que c'est un outil encore de communication et qui est de plus en plus encouragé par les patrons. Et ça, c'est une remarque personnelle. On a des patrons à majorité formés dans des pays francophones et je ne sais pas comment ça se passe dans des PME où le patron a été formé dans un environnement anglophone. Je ne sais pas quel va être son niveau d'exigence par rapport au français.

Au niveau professionnel, je n'ai pas d'exemple en tête. Mais tant que les patrons ou un comité de direction est formé dans un environnement francophone, il y a forcément de la contamination par rapport à leurs cadres pour que la langue de présentation dans les comités, etc., soit en français. Et l'enjeu est là, plus on aura des patrons de plus en plus anglophones, moins le français sera la seule langue de communication dans l'entreprise. Et parfois, on a des patrons qui sont vraiment exclusivement francophones, c'est-à-dire que c'est compliqué de basculer sur la partie arabophone.

Aujourd'hui, quand on a des clients dans l'administration, de plus en plus, le français existe et est toléré comme une langue de présentation mais beaucoup de choses commencent à se passer en arabe.

- *SBK : D'accord. Dans l'administration ?*

AB : Dans l'administration. Beaucoup de choses...

- *SBK : Et vous pensez que ça va arriver vers l'entreprise... Ou le problème du corpus que vous avez soulevé peut être un frein ?*

AB : Oui, le problème du corpus est un vrai frein parce que les termes techniques de gestion, etc., en arabe ne sont pas forcément aujourd'hui accessibles, ni standardisés, ni connus des gens. Et le seul point d'entrée dans ces matières-là de Management, c'est le français et l'anglais. Et tant que l'arabe est très pauvre en termes de corpus, ça ne décollera pas en arabe.

- *SBK : Et vous pensez... J'aimerais bien avoir votre point de vue... Est-ce que vous avez un point de vue sur l'entreprise de manière globale au Maroc par rapport à la stigmatisation qu'il peut y avoir au niveau de la prononciation du français ou pas ? Est-ce que vous pensez que c'est un élément qui peut se trouver dans des entreprises, qui peut être un frein à l'évolution de carrière d'un employé d'une manière globale ?*

- **AB :** Alors, pour ne pas généraliser, si l'on devait segmenter les entreprises au Maroc, vous savez là, aujourd'hui, il y a des tendances qui se dégagent.

Il y a des entreprises familiales qui sont dans le négoce ou dans l'industrie, où les patrons ne sont pas forcément des gens qui ont fréquenté des environnements d'éducation francophones mais qui ont monté de beaux business. Et j'ai quelques exemples comme ça en tête où la langue de communication est parfois un mix de français / arabe mais où la langue n'est pas un élément pénalisant pour les employés en matière de promotion interne, etc.

Et puis, vous avez une catégorie d'entreprises où la relation avec l'extérieur se passe souvent en français et c'est le client de l'entreprise qui exige cette maîtrise. Aujourd'hui, vous allez dans une banque, vous n'allez pas leur parler en arabe. Il y a des environnements de ce type où c'est le client qui impose à l'entreprise la langue qu'elle doit maîtriser pour pouvoir lui vendre ses services ou ses produits. Donc, du coup, dans la relation Client / Fournisseur, plus les clients vont être exigeants sur une certaine manière de communiquer plus l'entreprise va s'adapter à cette manière de communiquer. Je ne sais pas si je me fais comprendre.

SBK : Oui, tout à fait, absolument.

- **AB :** Voilà, donc tout dépend des parties prenantes de l'entreprise. Si elle est dans un environnement où la position de valeur de l'entreprise dépend de la maîtrise de la langue française ; en fait, le français sera exposé au client. Pas autre chose.

Aujourd'hui, vous travaillez avec une boîte de télécom, type ORANGE, qui est une boîte francophone. La culture dominante, c'est le français ; si vous voulez faire du business et interagir avec ces gens-là, vous devez utiliser le français. Si vous travaillez avec le Ministère de la Culture au Maroc, vous avez intérêt à parler arabe.

- *SBK : Mais dans ce cas-là, si vous travaillez avec ORANGE, l'oral, la prononciation sera plus importante ?*

- **AB** : Parce que la langue est un marqueur social et forcément les gens, sans s'en rendre compte, vont pouvoir activer leur moteur de jugement subjectif. Et ça fait toujours bien d'envoyer quelqu'un qui maîtrise que quelqu'un qui ne maîtrise pas, avec le risque des mauvaises interprétations qu'on pourrait avoir.
- **SBK** : *Alors, c'est un peu l'image de l'entreprise ?*
- **AB** : C'est l'image un peu de l'entreprise et du risque qu'on peut laisser une appréciation plutôt négative dans une relation commerciale, qui peut nuire à la relation commerciale ou de la perception qu'ont les gens de votre capacité à mettre des ressources de qualité en face pour une prestation ou un service ou... Enfin, la prestation, c'est un service ou un produit. Du coup, il y a toujours ça qui est un élément important. Et ça, on le voit... De la même manière que l'on ne va pas envoyer quelqu'un qui est francophone dans un environnement où l'on sait que l'appréciation se fera sur sa capacité à maîtriser la langue arabe. Donc c'est une richesse d'être multiculturel dans ce pays-là, même dans des entreprises... Là, je pense à un projet en particulier où on a été faire des présentations en anglais parce qu'on savait que la filiale au Maroc dépendait d'une zone qui est anglophone et le décideur était dans la zone en question et qu'il était anglophone. Alors, on ne pouvait pas se permettre de faire une présentation en français. Donc la maîtrise de l'anglais est importante. *Sonnerie*. Pardon.

Transcription 6

CAPITAL FONCIER

Secteur de l'immobilier

Entretien n°6

Date : 07/02/2023 **Durée : 20 minutes**

ML : Informateur

SBK : Intervieweur

- **SBK** : Bonjour, je vous remercie de votre accueil....
- **ML** : Avec plaisir.
- **SBK** : *Pourriez-vous me parler de votre secteur d'activité, de ce que vous faites ?*
- **ML** : Avec plaisir. Alors je dirige, depuis une quinzaine d'années, une agence immobilière qui s'appelle CAPITAL FONCIER, et qui compte une quinzaine de personnes.
- **SBK** : *D'accord. Donc, je voulais vous demander quelle est la langue que vous utilisez le plus, dans votre entreprise ?*
- **ML** : C'est le français, tant à l'écrit qu'à l'oral.
- **SBK** : *Donc tous les échanges formels sont en français. Est-ce que les échanges informels sont en arabe ou aussi en français ?*
- **ML** : Non, vraiment, tout est en français, sauf les échanges de courriers judiciaires. Quand on a des problèmes d'avocats ou d'expulsions, ou autres.
- **SBK** : *Donc vous diriez que la place du français est importante dans votre entreprise ?*
- **ML** : Ah ! Primordiale.
- **SBK** : *Et pour vos recrutements, quels sont vos critères d'embauche notamment ?*
- **ML** : Alors, on met le français en premier lieu. L'arabe est nécessaire pour pouvoir dialoguer, pour prendre les rendez-vous, notamment avec les gardiens, les gardiens d'immeubles, etc. Et ensuite, tertio, avoir une seconde langue, donc une troisième langue est un plus. Sachant qu'au Maroc, j'ai eu parfois des gens qui étaient uniquement francophones et qui arrivaient à s'en sortir sans parler l'arabe. Même s'ils devaient communiquer avec des arabophones purs ; puisque le champ de discussion était très limité, c'était surtout prendre des rendez-vous, ils y arrivaient ou ils prenaient rendez-vous en passant le téléphone à quelqu'un qui parlait l'arabe.
- **SBK** : *D'accord. Mais le contraire ?*
- **ML** : Non. Non, le contraire n'est pas possible.
- **SBK** : *D'accord. Pourquoi ?*
- **ML** : Parce que les contrats sont rédigés en français, donc nous sommes une agence immobilière, on vend et on loue. Donc comme les contrats sont rédigés en français, si la personne ne sait pas lire le français, il ne lui est pas possible de conseiller le client et de rédiger le contrat.
- **SBK** : *Et au niveau de l'oral, est-ce que vous avez des exigences particulières ?*
- **ML** : Eh bien ! Il faut qu'il sache bien parler le français, bien sûr.
- **SBK** : *C'est quoi pour vous, bien parler le français ?*
- **ML** : C'est-à-dire que moi, alors là, ce n'est pas tant la prononciation qui m'intéresse dans le cas du travail, mais avoir un minimum de vocabulaire, il faut avoir un minimum de bagage juridique, fiscal, un minimum de... Quelqu'un qui a au moins un Bac+2, Bac+3. Donc il doit avoir au moins ce niveau-là en français.
- **SBK** : *D'accord. Donc, la prononciation n'est pas très importante ?*
- **ML** : Ce n'est pas le plus important. Mais elle devient plus importante par rapport au niveau, c'est-à-dire qu'on s'aperçoit que ceux qui ont une mauvaise prononciation se retrouvent souvent avec de faibles niveaux.
- **ML** : C'est-à-dire quelqu'un qui aurait une mauvaise prononciation, mais avec un bon niveau ne me dérange pas. Par contre, souvent, la mauvaise prononciation augure d'un niveau insuffisant en français.
- **SBK** : *D'accord, notamment à l'écrit ?*

- **ML** : Et notamment, ça va se refléter à l'écrit, voilà.
- **SBK** : *D'accord, mais dans vos entretiens d'embauche, comment vous évaluez le niveau de français ? Est-ce que vous avez des tests ou des examens particuliers ?*
- **ML** : Non, je ne fais pas de tests en français, mais comme on en parle... Bon, déjà on a le CV des postulants qui doivent avoir un minimum de bac+2, bac+3. Et puis, je leur pose des questions. Donc si je leur pose des questions juridiques ou fiscales, ils doivent être à même de répondre... S'ils ne sont pas capables de répondre, eh bien, ça pose problème.
- **SBK** : *D'accord, donc c'est à travers ça que vous évaluez le niveau. Vous disiez que la prononciation n'était pas importante, mais est-ce qu'un employé qui parle correctement, qui comprend le français qui a des compétences mais qui prononce mal... Est-ce qu'il peut... Est-ce qu'il a autant de chances que l'autre employé, qui n'a pas de problèmes de prononciation, pour évoluer et devenir cadre dans votre entreprise ?*
- **ML** : Alors je vais vous donner typiquement le cas d'une personne, qui est peut-être ma plus ancienne commerciale, qui s'appelle Khadija. Quand elle a commencé, au tout début, elle ne maîtrisait pas très bien le français. Mais, en fait, elle a débuté comme comptable. Puis, elle s'est dirigée vers le commercial, son niveau de français étant limité et l'essentiel de notre clientèle à près de 60% étant française, donc des gens qui viennent de France, elle était un peu mal à l'aise parce que, d'une part, ils attendaient un meilleur niveau d'elle et d'autre part, les autres commerciaux qui étaient parfaitement francophones, lui faisaient de l'ombre, au point qu'elle s'est spécialisée dans la clientèle asiatique. Une clientèle asiatique francophone. Parce que les Asiatiques qui viennent nous voir sont soit anglophones avec lesquels elle se débrouille. Soit lorsqu'ils sont francophones, son niveau de français à elle ne leur pose pas de problème à eux parce qu'eux-mêmes ne sont pas spécialement forts. C'est peut-être une deuxième langue pour eux, enfin c'est une deuxième langue pour eux. Et donc ils ne voient pas la différence entre elle et les autres filles qui sont, elles, purement, complètement francophones ou pas francophones et qui ont une prononciation exacte. Ils ne perçoivent pas la différence et donc elle s'est spécialisée sur le marché asiatique. Voilà.
- **SBK** : *Mais vous pensez que vos clients qui sont français ? Pour eux, c'est très important que le vis-à-vis parle très bien français ?*
- **ML** : Non, je ne pense pas.
- **SBK** : *C'est une exigence des clients ou une exigence de votre part ?*
- **ML** : C'est une bonne question, je pense, c'est plus une exigence de ma part parce que j'ai besoin que les gens aient du répondant. Qu'ils aient... Qu'ils comprennent la mentalité des clients qu'ils ont en face d'eux et puis qu'ils sachent bien rédiger les contrats. Mais c'est vrai que je ne pense pas que le client, lui, ce qui l'intéresse, c'est que vraiment on parle le français à la perfection. Lui, ce qui l'intéresse, c'est d'être servi à la perfection.
- **ML** : C'est qu'on lui trouve ce qu'il veut, au-delà de bien savoir parler, bien savoir prononcer, hein ? Pardon, prononcer.
- **SBK** : *Et qu'est-ce que "savoir bien prononcer", d'après vous ?*
- **ML** : Mais bon, ça va être, rester dans les normes françaises ou même parisiennes.
- **SBK** : *C'est-à-dire, vous pourriez me donner des exemples ?*
- **ML** : Bah. La norme. La norme, *hh*, de tout ce qu'on entend dans les... dans les... Rouler les "r", les "on", les "an", parfois des erreurs de grammaire dans la prononciation, qui ne sont pas très importantes. Mais disons qu'en langue française, on accorde beaucoup d'importance à ce que les accords soient faits, les liaisons soient faites. Alors qu'en anglais, on ne fait pas attention.
- **ML** : Et souvent, je vois que si quelqu'un parle sur un sujet moyen, avec une mauvaise prononciation, on aura du mal à l'excuser. Mais si vous avez devant vous un philosophe qui roule les "r" et qui peut faire des fautes de prononciation, mais dont le niveau intellectuel est très élevé ; les gens n'auront pas de problème à accepter ce qu'il dit. Mais si vous parlez en *Small Talk*, comme disent les Américains, c'est-à-dire juste une conversation classique et vous n'êtes pas du niveau intellectuel. Et si en plus vous prononcez mal ; là, il y a un vrai déclassement, même social. C'est-à-dire que là, ils vont considérer que vous n'êtes pas du niveau. Alors que dans l'autre cas, où le sujet est beaucoup plus élevé, on le sent. Je le vois chez des gens que je peux fréquenter, que lorsque le discours est au-delà de leur propre portée, ils sont moins regardants sur le côté...
- **SBK** : *Et vous diriez que c'est un facteur stigmatisant ?*

- **ML** : Ah oui, oui, complètement. Complètement. Parce qu'au Maroc, en tout cas, où nous sommes dans une problématique postcoloniale, encore ancrée dans la tête, ceux qui ne parlent pas bien le français sont tout de suite déclassés.
- **ML** : Alors, pour l'anecdote, je reçois des CV, par mail ou sur LinkedIn et je vois plein de fautes. Alors, je réponds : c'est ma petite B. A. Je réponds : « je ne peux pas vous embaucher. Par contre, je me suis permis de corriger votre CV ». Et je renvoie le CV net de fautes. Alors, ce n'est peut-être pas une bonne chose parce qu'en fait, de toutes façons, le second courrier qu'il va faire sera truffé de fautes, *hh*, comme le premier. Mais au moins, on lui met un petit peu de chances. Mais, c'est vrai que recevoir un CV, même de 4 pages où il manque un 's' et vous jetez le CV à la poubelle. Et donc ça, c'est complètement... Alors, quand il y en a plein des erreurs, c'est encore pire.
- **SBK** : *Et comment ça se fait ? Parce que on est quand même dans un pays arabe, enfin marocain de langue arabe ? Donc, on pourrait être plus indulgent ou... Comment ça se fait ?*
- **ML** : En fait, on s'est créé ce problème dans notre propre tête. Ceci dit, là, on parle d'un milieu professionnel, donc celui qui ne maîtrise pas une langue, ne peut pas travailler dans cette langue, ou alors il va travailler, mais il ne peut pas accéder à des postes trop élevés s'il ne la maîtrise pas. Maintenant, s'il maîtrise le volet technique mais pas la prononciation, ça reste beaucoup moins grave. S'il ne maîtrise ni l'un ni l'autre ; là, ça devient problématique. Mais si vous avez un dieu de la fiscalité devant vous et qu'il ne maîtrise pas les 'on' et les 'an', ce n'est vraiment pas grave. Et c'est peut-être là où je mets la barrière. C'est finalement maîtriser... Maîtriser son sujet qui devient plus important que bien le prononcer.
- **SBK** : *Et vous pensez que cette vision que vous avez, vous pensez qu'elle se retrouve d'une manière générale dans toutes les entreprises marocaines ? Ou pas...*
- **ML** : Oui, je pense que, en échangeant avec d'autres, on le voit bien... Et on le voit aussi de la part des postulants qui, eux, sentent bien ce fossé qui se creuse entre ceux qui parlent bien le français et ceux qui ne le parlent pas. Puisqu'ils optent pour la langue anglaise où souvent ils n'ont pas de difficultés. Donc ils se sentent beaucoup plus à l'aise de répondre en anglais. Ou bizarrement, ils ne font pas de fautes, ni à l'écrit, ni à l'oral.
- **ML** : Est-ce qu'il y a un complexe par rapport à la langue, est-ce qu'ils présentent ça comme une barrière ? Est-ce que les séries américaines ont contribué à ce qu'ils parlent mieux l'anglais que le français ? Je n'arrive pas à comprendre quel est le point qui fait, qu'alors qu'il y a des séries aussi bien en français qu'en anglais que la jeunesse marocaine se sente beaucoup plus à l'aise... On les voit dans les *Call Centers*, beaucoup plus à l'aise dans la langue anglaise que dans la langue française. Pour bien le prononcer, je parle.
- **SBK** : *Vous voyez cette évolution ?... Récemment ?*
- **ML** : Depuis quelques années. Est-ce que c'est un rejet de la France ? Peut-être... Peut-être des gens qui optent pour une carrière à l'international, plus vers les pays anglophones que francophones. Il faut dire d'une manière générale, que les pays anglophones sont, quand même, restent beaucoup plus ouverts que les pays francophones, que la France. Et donc, il est beaucoup plus facile de faire sa place aux États-Unis, en roulant les 'r' et en ayant un faciès basané qu'en France où si on ne maîtrise pas le français et un nom à porter et le faciès, ça fait beaucoup de problèmes à gérer pour trouver du boulot, quoi.
- **SBK** : *Cela peut être une des raisons pour les jeunes d'aller plus vers l'anglais ?*
- **ML** : Oui, l'anglais ou l'espagnol.
- **SBK** : D'accord.
- **ML** : Je pense.
- **SBK** : *Très bien. Est-ce que vous avez des programmes de formation pour les personnes qui ont de petits soucis de français ? Et est-ce qu'il y a des plans de formation au sein de votre entreprise ?*
- **ML** : Non. J'ai été ravi de voir cette fille qui s'est orientée vers les pays asiatiques et je lui ai donc donné des cours de japonais. Parce que j'ai trouvé que c'était plus intéressant pour moi de favoriser ce penchant qu'elle avait, que d'aller lui améliorer son français qui, de toutes façons, n'allait pas atteindre le niveau des autres.
- **ML** : Juste pour être courtois avec les clients. Ce n'était pas pour aller jusqu'à signer des contrats, juste pour pouvoir être agréable en disant quelques mots en japonais. L'objectif n'était pas au-delà.
- **SBK** : *Et donc cette personne, est-ce qu'elle a un profil spécifique tout en ne maîtrisant pas le français ? Mais bon, d'après ce que je peux comprendre, c'est une personne qui a l'air très compétente et motivée. Est-ce que c'est une personne qui peut devenir cadre supérieur et dirigeant dans votre entreprise ou... ?*

- **ML** : Elle a exactement les mêmes compétences que les autres, elle fait les mêmes contrats, elle fait les mêmes... Elle a exactement le même niveau fiscal et juridique que les autres. C'est juste qu'elle-même, elle se sent mal à l'aise par rapport à ce point-là en particulier. Et que depuis 16 ans qu'elle travaille avec moi, elle n'arrive pas à l'améliorer. Mais là, elle est exactement au même niveau que les autres, ça ne change pas.
- **ML** : Puisqu'elle a le même niveau de compétence.
- **ML** : Elle est déjà au même niveau que les autres. Bon, il y a un seul directeur commercial. Mais disons qu'elle est au même niveau que les autres, au même niveau de salaire, tout... Tout est au même niveau. Elle est tout à fait capable de gérer les clientèles purement françaises, ça ne pose pas de problème. C'est juste que, peut-être, elle-même, se sent mal à l'aise.
- **ML** : Le client, comme je l'ai dit au début, il est souvent plus attaché au service qu'il va recevoir, qu'à la prononciation des 'r'. Et lui, ce qui lui importe, c'est d'être bien servi.
- **SBK** : C'est ça.
- **ML** : Ce n'est pas tant d'être... Et peut-être que c'est nous, Marocains, qui attachons plus d'importance que le client français qui lui, de toutes façons, ne s'attend pas forcément à avoir devant lui un as de la langue française. Lui, il trouverait normal qu'on ne le parle pas si bien que ça...
- **SBK** : *Et pourquoi, d'après vous, donne-t-on autant d'importance à ça ?*
- **ML** : Parce que j'ai l'impression que la maîtrise de la langue française reflète un niveau de classe également. Parce que plus la classe est élevée et plus ces enfants-là ont eu un meilleur français. Et donc directement les gens disent, celui-là, il est dans telle case. Donc, soit il a fait la mission française, soit il a fait le lycée privé marocain, soit il a fait le lycée public marocain et l'on voit directement dans son français, qu'il est dans une de ces 3 cases. Et ils en déduisent un niveau socio-professionnel ou une classe sociale. Mais ça ne veut absolument rien dire en termes de niveau de la personne. Vous pouvez rencontrer des philosophes marocains issus de l'enseignement public qui vont vous scier. Et ce n'est pas parce qu'il parle mal que vous en savez plus que lui sur Baudelaire ou sur Spinoza. Mais disons que ce n'est que lorsqu'on atteint un niveau de maîtrise de son sujet que la problématique de classe disparaît. C'est mon opinion.
- **SBK** : Très bien, c'était très intéressant. Très bien. Ben écoutez, je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé.

Transcription 7

GROUPE AL OMRANE

Entreprise publique - Secteur de l'Aménagement de l'Habitat

Entretien 7

Date : 08/02/2023 Durée : 35 minutes

JM : Informateur

SBK : Intervieweur

- SBK : Bonjour.
- SBK : Je vous remercie de m'accorder de votre temps.
- SBK : *Merci beaucoup. Donc en fait, je fais cette étude dans le cadre d'une recherche sur le rapport entre la langue française et particulièrement la prononciation de la langue française en contexte d'entreprise marocaine. Donc c'est pour une recherche dans ce domaine-là en fait, sur la perception qu'on peut avoir de la langue française et de la prononciation dans les entreprises marocaines. Et donc voilà, votre entreprise me semble très...*
- JM : Très marocaine.
- SBK : *Très marocaine, très intéressante en plus. C'est une belle entreprise. Je voulais vous demander si vous pouviez tout d'abord me parler un peu de vos activités. Rapidement, faire un petit tableau de...*
- JM : De ce qu'on fait...
- SBK : *Voilà, de ce que vous faites, si vous voulez bien.*
- JM : Alors voilà, nous sommes... C'est le GROUPE AL OMRANE. Nous sommes composés de deux holdings basés à Rabat et de dix filiales. Alors, les filiales, elles sont présentes au niveau de....
- JM : Alors nous sommes une entreprise, comme je l'ai dit tout à l'heure, un groupe marocain, le capital est détenu à 100% par l'État marocain. Donc clairement, nous sommes une holding avec un conseil de surveillance et des filiales. Chaque filiale est gérée, bien sûr, son engin de gouvernance est le conseil d'administration. Les filiales sont présentes au niveau de l'ensemble des régions du Royaume avec 71 (soixante-et-onze) représentations au niveau du pays. Donc on est vraiment partout, nous sommes le partenaire privilégié des institutionnels au niveau des régions. Nous sommes pratiquement parmi les premiers investisseurs du territoire. Notre activité principale, c'est l'aménagement et la promotion de l'habitat.
- SBK : D'accord ! Très, très bien. Bien, je vous remercie de cette présentation. *Je voulais savoir si le français a une place importante dans vos échanges, dans votre entreprise ? Le français, de manière générale.*
- JM : Alors, le français de manière générale. En fait, dans nos entreprises aujourd'hui, moi, j'ai personnellement travaillé avant dans l'Entreprise publique. Et c'est ma quatrième entreprise. C'est la même situation qu'on trouve partout. C'est que toute la communication, dans l'entreprise marocaine est en français sans faire de différence, les administrations, les agences, les ministères, etc. Il y a les entreprises publiques à caractère commercial, oui, le capital appartient à 100% à l'État, dans nos pratiques, ne sont principalement des entreprises qui pratiquons, comme le privé. Et quand on compare nos pratiques aujourd'hui, nos modes de gestion, nos modes de gouvernance, c'est vraiment... On peut se comparer à des multinationales, sur tous les plans.
- JM : Maintenant, par rapport à la langue, comme j'ai dit, ici et ailleurs, c'est la même chose, on travaille en français. La documentation officielle qui circule au niveau de l'entreprise, c'est toujours en français. Dans les réunions généralement, c'est en français, sauf dans des cas particuliers où on est en face d'un ministre ou bien dans le discours syndical, et là, on le fait en arabe. Parfois même dans des entreprises, dans d'autres entreprises en arabe classique, mais à notre niveau, la *darija* (dialecte marocain). Mais toute la communication, la correspondance au niveau de l'entreprise, la documentation, les présentations ; c'est en langue française.
- SBK : *Donc vos échanges formels sont en langue française, mais est-ce que dans vos échanges informels, c'est aussi en français ou c'est un mélange ?*
- JM : C'est un mélange. C'est un mélange et on tend, de plus en plus aujourd'hui, dans l'entreprise marocaine vers la *darija* (dialecte marocain) dans les échanges. Je peux vous dire, que personnellement avec pratiquement

- 18 ans de carrière, quand je compare, au sein de l'entreprise, même de façon informelle avec les collègues avant et aujourd'hui, je peux vous dire qu'on est passé, par exemple de 50 / 50 à peut-être 30 de français et 70 d'arabe.
- **SBK** : D'arabe dialectal.
 - **JM** : Comme quand on est en famille, par exemple, on parle en *darija* (dialecte marocain) mélangé à un peu de français. Vous connaissez notre environnement. Donc ça se passe comme ça, même au sein de l'entreprise, de la même façon.
 - **SBK** : *Et dans vos entretiens d'embauche, est-ce que la langue est un critère important pour vous ?*
 - **JM** : Oui. Oui, alors, pour les postes de responsabilité, pour les postes de cadres, les ingénieurs, etc. Il y d'abord un entretien, il se passe en français à 100% complètement. Et bien évidemment, c'est un critère puisque que le cadre qui va intégrer ou bien le responsable est appelé à présenter, il est appelé à rencontrer des clients, des fournisseurs, des partenaires. Il doit avoir des éléments de langage et une bonne communication.
 - **JM** : Maintenant, sur les autres postes, les postes "Agents", opérationnels sur le terrain, ce critère n'est pas très présent. Egalement pour les profils un peu pro-techniques.
 - **SBK** : D'accord.
 - **JM** : Je demande, par exemple, un informaticien développeur. Je n'ai pas besoin d'une compétence particulière en communication française. Et quand je dis "langue", pas uniquement la maîtrise de la langue mais la communication française.
 - **SBK** : *Qu'est-ce que vous appelez la communication en langue française ?*
 - **JM** : Alors, la communication pour moi, il y a la maîtrise des mots, c'est normal. La maîtrise du français et surtout la façon de présenter les choses, l'attitude, la gestuelle, l'usage des bons termes en bonne place, la façon de répondre, comment la personne trouve de bonnes réponses. Cette fluidité dans le discours et dans l'échange : c'est ça pour moi la communication. C'est ce qu'on évalue lors des entretiens.
 - **SBK** : *Et dans ce cadre-là, est-ce que la manière de prononcer est importante ?*
 - **JM** : Oui, bien évidemment. Quand il s'agit des postes de responsabilité et de management. Pour les postes techniques, encore une fois, je le dis, ce n'est pas un critère vraiment important pour nous.
 - **SBK** : *Et pour vous, quelqu'un qui parle bien français qui prononce bien, qu'est-ce que ça représente en fait pour vous ? Pourquoi c'est si important pour vous ?*
 - **JM** : Au niveau professionnel ?
 - **SBK** : Oui.
 - **JM** : Alors, l'ensemble de nos interlocuteurs aujourd'hui parlent français, donc la majorité. D'accord ? Quelqu'un que je vais intégrer dans mon entreprise doit être capable de bien présenter le groupe ailleurs. Donc, c'est pour ça que la communication, pour moi, est importante. Maintenant, ce que l'on vient de constater ces dernières années, c'est qu'il y a une tendance au niveau des managers, de même au niveau de la sphère professionnelle ou bien extra-professionnelle, les gens s'orientent de plus en plus vers l'anglais. Et l'on voit dans nos communications, aujourd'hui, je suis dans des associations professionnelles RH. Je suis vraiment présent dans plusieurs événements et rencontres... On prononce de plus en plus de termes en anglais, on voit qu'il y a une tendance vers l'anglais. Et l'on est en train d'abandonner la langue française aujourd'hui. On a cette envie de l'abandonner parce que... Vous allez me dire : « pourquoi j'anticipe ? ».
 - **SBK** : Voilà. Tout à fait.
 - **JM** : Je vais vous dire pourquoi j'anticipe. Voilà. Parce que... Pour la majorité aujourd'hui, pour les jeunes, le français est lié à une façon de voir, à une culture. Et la culture française, c'est de la bureaucratie.
 - **JM** : Tu dois bien maîtriser le langage. Comment tu vas utiliser la terminologie française ? L'anglais, c'est plus simple, plus direct. Le monde aujourd'hui s'oriente vers plus d'efficacité de langage. Et la langue, malheureusement influence.
 - **JM** : Quand on veut écrire un mail en français, on a besoin de rester au moins cinq minutes pour pouvoir bien le rédiger : "dans la mesure de ", je ne sais quoi... En anglais, non. Ce sont des messages directs. Et ils acceptent, personne ne te critique.
Le monde est en train de changer, d'aller vers l'anglais, d'aller vers plus d'ouverture, vers une autre langue.
 - **SBK** : *Et vous, vous ouvrez plus à l'anglais aussi dans votre entreprise ?*
 - **JM** : Non, pas beaucoup. Parce qu'on est quand même une entreprise publique. Le changement n'est pas très rapide dans notre culture. Nous sommes une entreprise qui a 45 ans d'existence et comme je l'ai dit tout à l'heure,

nos interlocuteurs sont les gouverneurs, les walis, les partenaires institutionnels, le ministère, les administrations et bien évidemment des clients qui sont des citoyens... Nous nous orientons plus vers des citoyens qui achètent du 'social'.

- **JM** : Et nos partenaires institutionnels, nos interlocuteurs sont plutôt des administrations... Ils parlent soit le français, soit l'arabe. C'est pour cela que cette tendance vers l'anglais est un peu longue.
- **SBK** : *Vu l'importance du français dans votre entreprise, est-ce que c'est un critère aussi au niveau de l'évolution de carrière. Disons qu'à compétence égale, si l'un de vos employés parle mal français ou a un accent prononcé, est-ce que vous pensez qu'il va être pénalisé par rapport à celui qui parle de manière plus fluide ou pas ?*
- **JM** : Sincèrement, à compétence égale, ça ne m'arrive jamais. Deux personnes à compétence égale avec une différence de langue. Comme je l'ai dit plus tôt, pour nous, ce n'est pas la langue. Et pour éclaircir les choses : ce n'est pas la langue, c'est la communication.
- **JM** : C'est la communication. Ce n'est pas la langue. La langue, c'est un moyen pour communiquer. En fait, la communication est très importante pour nous. Qu'il communique en français ou qu'il ait quelques difficultés au niveau de la prononciation, etc. ce n'est pas du tout important pour nous. L'essentiel est que la personne puisse passer le message de façon professionnelle, qu'elle soit bien acceptée et bien écoutée, qu'elle passe le message. Après, si vous me dites... C'est assez théorique, encore une fois. Avant d'aller vers la théorie, pratiquement, on cherche la compétence. La compétence pour un poste, c'est la maîtrise. Compétence comportementale, managériale. Et dans les compétences techniques, il y a la dimension 'communication'. Et dans la dimension communication, il y a la dimension 'langue'. Donc c'est juste pour que vous voyiez que ce n'est pas très important. Ça représente un pourcentage minime. Après, si je trouve deux personnes qui ont un niveau de compétence vraiment égal. Ça n'existe même pas...
- **JM** : Vous voyez, ce n'est pas forcément la langue. Mais ce qui va différencier une personne par rapport à une autre puisqu'elles ont le même niveau. Donc je vais la prendre.
- **SBK** : *Et je voulais vous demander si dans votre entreprise, vous faites des formations de langues ?*
- **JM** : L'anglais, oui. Le français, non.
- **JM** : Mais pas de manière très forte, mais le français non. On recrute des gens qui ont été dans des écoles marocaines où l'on enseigne le français et l'arabe principalement. Les études supérieures sont en français. On commence à avoir des lauréats qui orientent leurs études vers l'anglais mais on n'a pas ce besoin.
- **JM** : On n'a pas ce problème. Il n'y a pas d'impact de la langue française dans notre façon de faire. Je vais vous dire une chose. Aujourd'hui, je pense que les entreprises ont compris, pas seulement marocaines, mais multinationales mêmes.
- **JM** : Si tu veux arriver à la performance, il faut que les gens travaillent avec leurs valeurs, leur système éducatif, leur façon de faire. Dans notre culture, il y a le dialecte marocain, on voit qu'il est de plus en plus présent aujourd'hui au niveau des entreprises, au niveau des échanges, au niveau même de la recherche. Je pense qu'il faut commencer à aller vers ça. Il faut avoir une identité propre à toi pour que tu puisses innover et donner le maximum de toi-même. On l'a vu durant la Coupe du Monde, le message de Regragui.
- **JM** : Aujourd'hui, il faut s'orienter vers la promotion de la culture du pays pour pouvoir avancer, innover et donner le meilleur de nous-mêmes. Et ça a été démontré par le coach de l'équipe nationale lors du Mondial. Qu'est-ce qu'il a pu toucher chez les joueurs qui étaient là, qui ne faisaient pas le même effort avant... Mais il a su leur parler de nos propres valeurs : « nous sommes marocains », « nous devons y croire »... Des choses qui nous parlent... Et pour pouvoir parler et toucher les gens avec des choses qui leur parlent, il faut parler leur langue d'origine.
- **SBK** : *Et vous pensez que la darija (le dialecte marocain) va prendre sa place dans le monde professionnel ?*
- **JM** : Marocain ? Il a sa place ! Il a déjà sa place aujourd'hui. Parce qu'on a des discussions même pendant les réunions où l'on sort des éléments même en arabe dialectal.
- **JM** : Je vous parle d'une petite expérience que j'ai vécue avant ou dans des structures où l'on n'avait pas le droit de prononcer un terme en dialecte marocain.
- **JM** : Et on le voyait très mal avant. Aujourd'hui et bien, il y a des directeurs qui parlent en dialectal parce qu'il n'y a pas la maîtrise de la langue française. L'essentiel comme je disais tout à l'heure c'est avoir cette capacité de communiquer, de transmettre le message. Puisque tout le monde parle et qu'autour de table, il n'y a que des Marocains, on parle en dialecte.

Dernièrement, j'ai eu trois réunions au Ministère de l'Intérieur, des gens qui sont très regardants sur ce genre de choses. Et normalement, la réunion était programmée en français puisqu'il y avait des consultants, etc. Et les responsables parlaient le dialecte et ils expliquaient, sans aucun problème. Donc on voit que la *darija* a pris sa place. Elle a pris une grande place. Comment je vois les choses : l'avenir apparemment, c'est l'anglais et l'arabe. Mais ce n'est pas le français.

- **JM** : Personnellement, mes enfants, je les ai inscrits à la Mission Française et chaque jour, je me pose la même question : « est-ce que je suis en train de leur faire perdre leur temps ». Je vous le dis, je vous assure que chaque jour, je me pose la question... Parce que je sais que dorénavant, le français, ça y est, il est passé. Et je ne sais pas si cela rentre dans le cadre de votre recherche, et j'ai travaillé avec des instituts français, notamment l'ESSEC dans le cadre d'un programme de formation, pas ici mais ailleurs. Et ils avaient un échange sur ça, sur la langue et les Français eux-mêmes, je parle des top managers de l'ESSEC de Paris, qui nous ont dit : « écoutez, aujourd'hui, nous les Français avons bien compris que nous sommes limités par notre culture par cette bureaucratie française et les gens s'orientent plus vers l'anglais qui est plus ouvert. Et nous-mêmes, les gens qui parlent aujourd'hui anglais en France, c'est un signe de frime, un signe de richesse, un signe de culture ». Ce sont des choses que nous avons vécu à l'époque au Maroc par rapport à la langue française.
- **SBK** : *Donc, à l'époque, par rapport à la langue française, le français était un signe de culture comme aujourd'hui l'anglais est... ?*
- **JM** : Oui, à une époque quand on était vraiment très jeunes. J'ai 42 ans. Alors, je n'ai pas vécu ça... Mais les parents, oui, on parlait de ça. Vraiment, ils ont parlé de ça, peut-être quand j'étais vraiment très, très jeune. Quand on voyait des personnes qui parlaient totalement l'arabe dialectal. Même dans notre environnement familial, il n'y avait pas ça. Il y avait toujours ce mélange.
- **SBK** : Oui, de *darija* et de français.
- **JM** : Oui, de *darija* et de français.
- **SBK** : *Oui, de darija et de français. Et l'arabe classique, comment vous voyez sa place ? Est-ce que vous voyez une évolution ?*
- **JM** : Non, malheureusement non. Malheureusement, je dis non parce que dans l'entreprise marocaine ou dans l'administration, les gens parlent. On voit le gouvernement, ils parlent en arabe, on voit que pour certaines hautes responsabilités au niveau de l'État, il faut parler arabe, mais pas classique. Donc il y a encore une fois ce mélange entre l'arabe classique et le dialectal. Le dialectal a pris sa place.
- **JM** : Il a pris sa place par rapport à la langue française par rapport à l'arabe classique.
- **JM** : Si vous permettez, si vous comparez les discours du gouvernement par rapport à maintenant, vous verrez qu'ils parlent l'arabe dialectal sans problème à présent.
- **SBK** : *Alors qu'avant, c'était mal vu de parler l'arabe dialectal ?*
- **JM** : C'était mal vu, surtout quand on était ministre ou chef de gouvernement. C'était vraiment mal vu.
- **SBK** : C'est ça, maintenant, ça rentre. D'ailleurs, je crois même qu'au Parlement parfois, ils parlent le dialecte.
- **JM** : Ils ne parlent que la *darija* au Parlement. Sauf si ça passe à la télé, alors là...
- **SBK** : Très bien. Alors, je vous remercie beaucoup pour le temps que vous m'avez accordé. Votre point de vue est pour moi très intéressant et va me permettre de peaufiner mon travail
- **JM** : Bon courage, Madame.
- **SBK** : Merci, c'est très gentil de votre part.
- **SBK** : Au revoir, merci. Bonne journée.

Transcription 8

INWI

Opérateur Télécom

Entretien n° 8

Date : 09/02/2023 **Durée : 29 minutes**

RB : Informateur

SBK : Intervieweur

- **SBK** : *Bonjour ! Alors, tout d'abord, je vous remercie pour l'entretien que vous avez bien voulu m'accorder. Est-ce que vous pourriez tout d'abord me parler de votre activité et de votre parcours avant de rentrer dans le vif du sujet ?*
- **RB** : Bien sûr. Alors, merci de la confiance que vous portez à mon témoignage. je suis R.B DRH de INWI WANA CORPORATE. INWI, c'est donc un opérateur Télécom au Maroc, un des plus grands opérateurs Télécom au Maroc. Et donc nous agissons aussi bien dans tout ce qui est Data et tous les produits que peut offrir à un opérateur de Télécom traditionnel.
Le parcours, c'est un parcours assez orienté "Ressources Humaines" puisque j'ai, aujourd'hui, aux alentours de près de 25 ans d'expérience professionnelle, dont plus de 20, dans les Ressources Humaines, dans différentes fonctions RH, allant des opérationnelles à des fonctions de responsabilité au niveau des opérations, mais également au niveau des sièges et avec aussi une expérience à l'international puisque j'ai eu à occuper durant mon parcours professionnel des fonctions de direction régionale Eastern North Africa sur des postes qui étaient basés à l'étranger, et notamment au Caire.
Voilà. Et aujourd'hui, ça va faire à peu près 2 ans que je suis le DRH de INWI WANA CORPORATE. Alors, INWI, c'est également 1400 collaborateurs et nous agissons surtout exclusivement sur le territoire national.
- **SBK** : *Très bien. Je vous remercie. Alors, je voulais savoir dans votre entreprise INWI, quelle est la langue la plus utilisée ?*
- **RB** : Alors, la langue professionnelle la plus utilisée reste le français puisque nos échanges de mails, nos réunions formelles et informelles sont... C'est la langue française, nos entretiens, enfin nos comptes rendus d'entretiens, nos comptes rendus de réunion sont également en français. Donc le français est effectivement une langue qui est utilisée comme étant un vecteur de communication écrite.
Néanmoins, au niveau professionnel, quand vous allez voir par exemple dans nos agences, quand vous allez voir au niveau des différents services clients, c'est plus le marocain, la langue, le dialecte marocain qui sera utilisé avec nos clients dans les agences ou dans les plateaux, les gens entre eux. Mais effectivement, le français restera la base.
Alors vous avez également une partie de l'anglais qui est utilisé pour tout ce qui est spécificité technique de certains équipements que nous sommes amenés à utiliser puisque nos équipementiers sont des équipementiers internationaux. Donc parfois c'est l'anglais qui est la langue du business.
Mais de manière générale, je dirais que c'est le français qui reste la langue, le vecteur de communication commun.
- **SBK** : *D'accord, très bien. Et dans vos réunions, oralement, enfin, dans les réunions formelles : c'est le français ou c'est le français et la darija (dialecte marocain) ?*
- **RB** : Le français et la *darija* (dialecte marocain), c'est-à-dire que pour certains, comment dirais-je, un certain vocabulaire technique, par exemple, quand on va commencer à parler, je donne à titre d'exemple des états, du bilan, des finances, des fournisseurs, des factures ; c'est plus le français, mais qui sera mélangé effectivement au dialecte marocain.
Mais effectivement, quand on va parler du processus de recrutement, on parlera de ce processus-là ou des différents états d'avancement des différents chantiers en langue française mais en utilisant néanmoins du vocabulaire de la *darija* et un mix français / marocain.
- **SBK** : *Est-ce que vous avez vu depuis une évolution par rapport à ce mix, ces dernières années ou pas, dans votre expérience professionnelle ? Est-ce qu'on parle plus ? On mixe plus le dialecte et le français ou pas plus qu'avant ?*

- **RB** : Je dirais qu'en termes de production écrite, le français continue d'être la langue de prédilection des échanges puisque la *darija* (dialecte marocain) n'est pas forcément une langue écrite... Et ça reste un dialecte parlé. Donc effectivement, dans tout ce qui est production écrite, le français reste le vecteur de communication qui est utilisé dans les entreprises.

Bien sûr, je parle de l'expérience marocaine. Parce que si je venais à m'en référer à mon expérience égyptienne, le français n'existait pas ; c'était surtout l'anglais et le dialecte égyptien qui était utilisé à ce moment-là.

Mais au Maroc, la langue de communication, j'ai envie de dire, écrite, reste le français, les emails sont la plupart du temps rédigés en français : les comptes rendus de réunion, les différentes productions écrites sont faites en français, exception faite de certaines productions qui sont en langue arabe. Mais c'est tout ce qui est parfois dans le juridique : certains contrats, certains aspects administratifs, de correspondance avec l'Inspection du Travail, par exemple notamment et encore, c'est surtout le Tribunal et les différentes productions écrites par les tribunaux ou par l'administration marocaine qui, eux, viendraient en arabe et où l'arabe sera la langue, la langue de réponse et la langue de production écrite.

- **SBK** : *D'accord, très bien. Dans vos entretiens d'embauche, quelles exigences de langue vous avez ?*
- **RB** : Alors, ça va dépendre du poste, ça va dépendre de ce que nous recherchons. Très clairement aujourd'hui, si je recherche un Chargé de clientèle qui va être le point de contact des clients qui viendront pour souscrire à des abonnements ou acheter des produits d'INWI. Ce sera surtout la *darija*.

Le gars devra pouvoir être fluide en dialecte marocain puisque c'est avec cette langue-là qu'il communiquera avec les clients. C'est avec cette langue-là qu'il aura à travailler réellement. Sa production, ses comptes rendus seront faits et même le système qu'il utilisera pour le système interne d'INWI, c'est bien sûr, en l'occurrence sur son ordinateur, tout est en français. Il fera ses rapports en français, mais on insiste... Enfin, il doit avoir cette capacité d'élocution en marocain avant que ce soit dans la langue de Molière.

Après, comme je vous disais, les productions, les productions écrites, les rapports dans les comptes rendus des réunions officielles qui ont lieu seront faits en français. Mais le français n'est pas un handicap. Si le collaborateur ou le candidat ne maîtrise pas forcément le français, s'il a le minimum requis pour pouvoir échanger, pour pouvoir un petit peu faire la conversation et pour pouvoir un peu échanger des idées, ce sera suffisant. Alors ça, c'est pour cette catégorie de la population.

Lorsque nous arrivons à des niveaux de responsabilité supérieure, le français est généralement plus maîtrisé puisque ce sont des personnes qui ont des écoles, des écoles d'ingénieurs, des gens qui ont une grande école de commerce ou des écoles à l'étranger... Et donc là, effectivement, la maîtrise de la langue française est beaucoup plus grande.

Nous n'en ferons pas un levier ou un niveau de référencement ou un point d'entrée. On fait attention effectivement à la capacité de vente puisque derrière, c'est la capacité de traduire des idées, c'est la capacité d'échanger avec les uns et les autres, c'est la capacité de pouvoir prendre la parole et faire une partie du travail demandé. Mais ce ne sera pas forcément un élément bloquant si la personne ne maîtrise pas le français à 100 %, que son français en terme d'élocution, en terme d'accent n'est pas parfait, ça ne sera pas un élément bloquant. Bien sûr que si nous avons deux candidatures parfaitement identiques avec le même niveau d'expérience, le même niveau d'expertise, le même diplôme et que la langue, il y en a un qui maîtrise mieux le français que l'autre. On ira peut-être vers celui qui a, comment dire, une meilleure élocution.

Mais si on a un bon ingénieur et qui a une tête bien faite et qui est technique et que son élocution ou le parler de la langue française n'est pas optimum, ce ne sera pas un frein au recrutement.

- **SBK** : *Alors justement, c'est intéressant ce que vous dites, qu'est-ce que vous voulez dire par le parler de la langue française optimum ?*
- **RB** : C'est-à-dire que le vocabulaire utilisé, la prononciation, les différentes... La richesse de la maîtrise de la langue, tout ça... Bon, ce sera, généralement aujourd'hui sur le marché, pour des fonctions techniques, vous allez recruter par exemple, un ingénieur informaticien... Il maîtrisera le français technique par rapport à sa fonction, par rapport à son domaine. Il ne maîtrisera pas forcément les tenants et aboutissants de la langue française avec toute la concordance des temps, et tout ce que vous pouvez imaginer en termes de maîtrise de la syntaxe grammaticale... Mais, le candidat saura très bien s'exprimer dans un français technique par rapport aux besoins de sa fonction. Mais ce ne sera pas effectivement le français de Molière où vous allez avoir des tournures de phrases. Mais en tout cas, il saura s'exprimer, il saura partager ses idées, il saura même rédiger, pas avec une

maîtrise grammaticale optimale mais il saura maîtriser certaines rédactions, il saura maîtriser en tous cas le langage technique qui est le sien.

Donc, lorsque nous recrutons ce genre de profil, c'est à cela que nous prêtons attention.

- **SBK** : D'accord. A un moment donné, vous avez parlé de la prononciation... Je voudrais savoir ce que vous appelez une bonne prononciation.
- **RB** : Qu'il n'y ait pas un accent trop prononcé, avec une forte dominance de de... Comment dirais-je, comment on pourrait appeler ça de manière de manière très conventionnelle. On dira qu'il n'ait pas un accent à couper au couteau, voilà que ce soit un français, auquel on ne prête pas forcément attention. Ce n'est pas un élément aujourd'hui éliminatoire ou discriminant par rapport à la candidature des différentes personnes que nous recrutons.
- **RB** : Alors, si par exemple, on va recruter une personne qui sera amenée à avoir des échanges en langue française ou représenter la direction ou avoir un truc... Effectivement, on fera attention à ce que cette personne-là, par exemple, une personne à l'accueil qui répond au téléphone en langue française, on fera en sorte que cet aspect de sa capacité d'élocution soit pris en compte.

Mais si, c'est comme je vous ai dit tout à l'heure, l'exemple d'un Chargé de Clientèle qui reçoit des clients qui n'ont pas forcément le français comme langue de conversation ou langue d'échange ; lorsqu'ils viendront prendre un de nos produits dans nos agences, ce n'est pas pour nous le plus important aspect à avoir pour notre collaborateur.

SBK : D'accord...

- **RB** : Donc ça, on en fait fi. Mais lorsque c'est effectivement des postes qui sont un petit peu plus sensibles, où on doit avoir des interférences avec certaines organisations ou certains clients... Quand vous avez quelqu'un du *B to B* et qu'il va s'adresser à des directeurs ou des présidents de sociétés ; effectivement, il vaut mieux que la maîtrise de la langue soit un peu plus poussée. On exigera une meilleure maîtrise que pour quelqu'un qui va s'adresser à un client lambda qui va de toutes façons, parler en marocain.
- **RB** : Ce n'est pas pour nous quelque chose de primordial.
- **SBK** : Et pour vous, la maîtrise de la langue, elle représente quoi exactement ? Pourquoi elle est si importante ? De la langue française, je veux dire.
- **RB** : Alors, elle est importante, si ça a un impact sur le business. Si ça a un impact sur sa performance, c'est là qu'elle est importante. Mais si, disons que vous avez affaire à un technicien, quel que soit son niveau, que ce soit un niveau d'ingénieur, un niveau de technicien de base ; si ce technicien peut, avec son niveau de français, être performant dans ses interventions de maintenance, être performant dans ses rapports, être performant dans la qualité de la maintenance qu'il donne au matériel ou de l'état de notre réseau ou de notre service... Le français n'est pas primordial, ce n'est pas du tout important.
- **SBK** : Et dans votre vision ? En fait, dans les autres entreprises où vous avez évolué, c'est à peu près la même vision que vous aviez par rapport à ce sujet ? Ou l'approche était différente ?
- **RB** : Alors... : Là aussi...
- **SBK** : Je voulais avoir votre point de vue aussi, par rapport à votre expérience, parce que vous avez une grande expérience dans des entreprises très différentes. Et voilà, je trouve qu'il serait intéressant d'avoir votre point de vue par rapport à...

- **RB** : Alors, là aussi, en fait, je dirais que le constat est le même. Si je prends l'expérience industrielle que j'ai eue au sein d'un grand groupe cimentier au Maroc... Si on a affaire à un ingénieur de maintenance qui doit gérer ses équipes, qui doit pouvoir faire ses rapports, qui doit pouvoir assurer une certaine performance, une performance industrielle au niveau de l'usine : le français est important mais n'est pas primordial.

Par contre, si cette personne doit évoluer au sein du groupe, et lorsque je dis le "groupe", c'est à l'échelle internationale, elle doit pouvoir faire des rapports, doit pouvoir représenter l'entreprise dans des institutions ; la langue étrangère ou la langue parlée devient importante et parfois, ça n'a pas été le français, ça a été l'anglais pour qu'on soit clair.

Et c'est là où, à un moment, on a mis le paquet au niveau de l'entreprise, de façon à ce que tous les cadres, qui sont amenés à avoir des interactions professionnelles avec les autres entités du groupe, puissent maîtriser l'anglais.

Alors, j'aimerais aussi faire un petit témoignage par rapport à mon expérience égyptienne puisque lorsque j'ai passé 5 ans à peu près en expatriation au Caire. Et où en fait la langue, la langue du business, la langue parlée ou la langue qu'il était important de maîtriser, c'était l'anglais. Le français était vraiment une langue secondaire bien que le groupe soit un groupe à l'origine, une entreprise française. C'était l'anglais qui était la langue du business

et c'est aussi la langue parlée en Égypte. Le constat que j'ai pu faire, c'est qu'à la différence de... Alors, comment être politiquement correct ? A la différence de ce que j'ai pu vivre ou de ce qu'on a pu avoir au Maroc par rapport à cette importance que nous accordions à la maîtrise de la langue française, à la maîtrise de la prononciation de la langue française, à tout ce qui peut avoir un impact sur le développement, sur...

Je vous dirais que lorsque j'étais en Égypte, bien sûr, l'anglais était devenu notre langue de communication et d'échange. L'approche qu'avaient les collaborateurs, au niveau de cette entreprise en Égypte, que ces collaborateurs pouvaient être de toutes nationalités confondues. Donc j'ai eu des collaborateurs égyptiens, allemands, français, grecs, turcs... L'essentiel était de se faire comprendre. La concordance des temps, la prononciation ; ce n'était pas du tout un sujet au niveau des différences qu'on pouvait faire par rapport à des candidats ou par rapport à un potentiel...

L'essentiel, c'est que la personne puisse maîtriser l'anglais technique pour pouvoir défendre des idées, pour pouvoir... Mais après qu'ils prononcent le 'pi' en 'bi' ou qu'il dise 'an' ou 'on', qu'il prononce le 'r', qu'il roule le 'r', qu'il dise le 'franc' avec l'accent français de 'an'. Ça n'avait aucune espèce d'importance et personne ne lui en tenait rigueur.

Je pense que c'est vraiment spécifique, en tout cas au Maroc et à notre environnement marocain, où nous accordons une importance à cette capacité de prononcer correctement les mots, d'avoir un français où nous faisons la concordance des temps, où 'il' / 'elle' devient important ou, ou...

En Égypte, alors là, vous pouvez dire 'il', vous pouvez dire 'elle', vous pouvez dire 'he', vous pouvez dire 'she', utiliser le prétérit, utiliser le plus-que-parfait, utiliser le subjonctif de l'imparfait. L'essentiel, c'est que le 'sujet / verbe / complément' traduise une idée. Cette idée est comprise par les uns et par les autres et personne ne maîtrise plus la langue que quelqu'un d'autre.

- **SBK** : *Et pensez-vous que cette approche au Maroc est stigmatisante ?*

- **RB** : Alors stigmatisante ? Je dirais ouais, alors comment dire, c'est plus complexe que ça, ce n'est pas forcément stigmatisant. En fait, je dirais que c'est...

- **RB** : N'en tiennent compte que les personnes qui pour moi, ont étudié dans un certain environnement, qui était un environnement francophone. Et c'est eux qui, en fait, comme ils ont étudié dans ces écoles françaises du Maroc, ont grandi dans un environnement, un environnement où le français était à la limite leur deuxième langue, si ce n'est pas parfois même la langue qu'ils utilisaient le plus. Ils font attention à ces écarts de prononciation. Ils font attention à cette capacité d'appliquer la concordance des temps, d'utiliser les différents trucs...

- **RB** : Mais si vous allez dans un environnement autre que celui-là, ce n'est pas forcément important pour ces gens-là, pour les autres, puisque de toute façon... Je vous donne un exemple, le 'vous' et le 'tu'. En anglais, c'est 'you', on n'a pas le problème. En arabe, le 'vous' et le 'tu' n'existent pas. Il n'y a pas de différence entre le vouvoiement et le tutoiement, c'est une tournure de phrase qui fera qu'on vous voit, ou qu'on donne l'aspect respect et politesse. C'est ce qui fait qu'un Marocain qui a grandi dans un environnement marocain et qui a eu le français comme langue étrangère, va penser d'abord en marocain et va le traduire en français. Donc pour lui, passer du 'vous' au 'tu' n'a pas forcément la même importance que quelqu'un qui a grandi dans un environnement francophone où le français a été sa façon de penser et son environnement de réflexion. Et effectivement, il fera la distinction entre Résultat et conséquence : quand vous avez quelqu'un qui va utiliser le 'vous' ou le 'tu' indifféremment va interpellé la personne qui elle, réfléchit en français, parle en français et donc trouvera que ce manque de discernement du 'vous' et du 'tu' sera un peu un manque de savoir-vivre, un manque de tact, un manque de maîtrise de la langue, un manque de truc.

Là, alors que si vous allez en Égypte et que quelqu'un va utiliser le prétérit, le passé est le temps pour dire : « you have been, ... She ». L'essentiel, c'est qu'on a compris l'idée. Et peut-être que certains puristes, entre guillemets, seront interpellés par ce manquement à la langue ou à la concordance des temps. Mais de manière générale, l'Égyptien ne s'offusquera pas de ce genre de situation ou de ce genre d'événement quand il intervient. Ne seront interpellés ou offusqués, entre guillemets, que les gens qui effectivement, comme au Maroc, ont grandi dans un environnement américano-américain ou anglo-américain et qui seront eux aussi très attentifs à ça parce qu'ils ont grandi dans cet environnement-là. Mais, les autres...

- **RB** : Pour en revenir au milieu professionnel, aujourd'hui, on a aussi cette capacité puisque... On a aussi une réalité, puisqu'aujourd'hui, le français n'est plus autant maîtrisé qu'auparavant au niveau des écoles marocaines et au niveau du microcosme de l'enseignement au Maroc. Donc aujourd'hui, même les personnes qui pouvaient être interpellées à un instant 't' par cette prononciation ou ces articulations et bien, pour certains, effectivement,

ils ne vont plus être aussi regardants ou aussi attentifs ou aussi interpellés par ce genre de situation parce que c'est devenu, entre guillemets, une normalité. Ce n'est pas non plus...

- **SBK** : *En fait, c'est dû à quoi ? à votre avis ? A l'école, à un rejet du français...*

- **RB** : Je ne pense pas... Il y a des choses... C'est qu'effectivement aujourd'hui, quand on compare le système éducatif au Maroc, le français n'est plus autant utilisé. Puisqu'avant, dans les années 70, le français était utilisé dans beaucoup de matières. Les matières scientifiques étaient enseignées en français, L'histoire-géo était enseignée en français, les étudiants ou les élèves utilisaient le français dans beaucoup de choses, de manière... Ne serait-ce que par l'usage et l'utilisation, on parle le français tel qu'on l'a entendu, sans même avoir à le lire... Comme on en a de moins en moins. Que le français n'est étudié qu'en cours de langue française. En histoire, c'est l'arabe classique. Les mathématiques sont en arabe jusqu'au supérieur. Donc ça fait beaucoup de choses. Le français a perdu de cette facilité. Ce n'est plus un vecteur de communication. C'est devenu une langue étrangère. Comme si quelque fait de l'espagnol ; il sort du cours, il ne parle plus espagnol. Et ce que vous aviez avant c'est que la plupart des émissions, la plupart des films, la plupart... A la télé, beaucoup de choses étaient en français, dans les années 70, début des années 80. Aujourd'hui, c'est de moins en moins. Les dessins animés que nous avons connus, à une époque, étaient en français. Et c'est à partir des années 80, que beaucoup de dessins animés sont arrivés en arabe. Donc le gosse, dès son plus jeune âge, a ce français dans l'oreille. Donc même si... Et maintenant, le français n'est plus forcément dans son oreille puisque même les dessins animés, les films, les émissions, beaucoup de choses sont en dialecte, en arabe, etc.

- **RB** : Donc on est revenu à une langue qui est la langue du pays et le français a, petit à petit, été remis à la position de langue étrangère comme l'espagnol, comme l'anglais, comme l'italien, comme les autres langues européennes. Et c'est... Mais bon, aujourd'hui, le français reste quand même au Maroc, une langue du business. Et ça reste quand même "la langue du business". C'est la particularité. Et c'est pourquoi dans beaucoup d'entreprises, aujourd'hui, le français continue à avoir cet impact sur l'évolution des uns et autres. Parce qu'effectivement, si on veut évoluer dans l'entreprise, si on veut évoluer au niveau du business, le français est un vecteur de communication qui a son importance pour pouvoir évoluer au sein de l'entreprise, au sein de l'environnement économique et professionnel qui nous importe.

- **SBK** : *Donc quelqu'un qui ne maîtrisera pas le français pourra être un peu défavorisé par rapport à son évolution dans l'entreprise ?*

- **RB** : Là, ça reste un des éléments de choix du candidat, comme le diplôme, comme la connaissance du métier, comme... Comme la connaissance de l'anglais, quand vous allez par exemple, disons, recruter dans certains domaines, vos interlocuteurs ne sont qu'anglophones. S'il ne parle pas anglais, vous ne pouvez pas le recruter. Donc en fonction de certaines situations, oui. Le français peut-être, ou la non-maîtrise du français peut être un élément bloquant ou un élément défavorisant. Mais ce n'est pas une réalité, c'est-à-dire que ce n'est pas une généralité, ce n'est pas un point d'entrée. C'est-à-dire qu'il y a des postes où effectivement, ça compte. Par exemple, un Directeur de Maintenance dans une usine, mis à part le fait de pouvoir échanger des emails. Donc le b. a. Ba du français, il l'aura. On ne lui demandera pas de nous faire une prose ou de nous réécrire, je ne sais trop quoi. Du moment, qu'il connaît le b. a.-ba. Sujet, verbe, complément... Échanger des idées et le vocabulaire technique, et généralement ils l'ont, ça ne les empêchera pas d'évoluer. J'ai eu des directeurs avec un accent, un fort accent et tout ça. Mais ils avaient un niveau technique et un niveau de maîtrise du métier qui n'a jamais été un frein, qui ne les a pas empêchés d'évoluer bien que leur connaissance de la langue française pouvait être relativement moindre que d'autres.

- **SBK** : Très bien. Écoutez, je vous remercie beaucoup pour cet entretien.

- **RB** : C'est la moindre des choses. Bon courage pour la suite.

Résumé

Cette recherche pose la question des répercussions de la prononciation en français dans le recrutement et l'évolution de carrières d'individus arabophones en contexte d'entreprise au Maroc et met en perspective, en amont, la place accordée à la prononciation dans le champ de la didactique des langues. À cet égard, elle s'appuie sur une recherche théorique, une enquête quantitative auprès d'enseignants de français langue étrangère et sur une enquête qualitative auprès de dirigeants d'entreprises au Maroc. Elle relève que la prononciation peut avoir un impact significatif sur l'évaluation des compétences linguistiques et professionnelles d'une personne ainsi que sur son accès aux opportunités d'emploi et son évolution de carrière. Malgré cela, la prononciation est souvent considérée comme une compétence linguistique secondaire ou marginale dans l'enseignement des langues étrangères à laquelle est portée peu d'attention. Les résultats des deux enquêtes ainsi que les observations relevées dans la partie consacrée à l'approche théorique soulignent l'importance de reconnaître la prononciation comme une compétence linguistique centrale et la nécessité de lui accorder une place significative dans la didactique des langues.

Mots clés : Prononciation - Accent - Norme - Représentation - Stigmatisation - Catégorisation sociale

Abstract:

This paper raises the question of the impact of French pronunciation on the recruitment and career progression of Arabic-speaking individuals in the context of business in Morocco. It also puts into perspective the importance given to pronunciation in the field of language teaching. In this regard, it is based on theoretical research, on a quantitative survey of teachers of French as a foreign language, and on a qualitative survey of company executives in Morocco. This paper finds that pronunciation can have a major influence on the evaluation of an individual's linguistic and professional skills, as well as on their access to employment opportunities and career advancement. Yet, pronunciation receives little attention in foreign language teaching and is often considered a secondary or marginal language skill. The results of both surveys, along with the observations made in a theoretical section emphasize the importance of recognizing pronunciation as a central language skill and the need to give it a significant place in language teaching.

Key board: Pronunciation - Accent - Norm - Representation - Stigmatization - Social categorization