

LA COMPÉTENCE TRANSCULTURELLE ET LA DIMENSION « TRANSLANGAGIÈRE » EN FRANÇAIS PROFESSIONNEL

La compétence transculturelle occupe une place centrale en milieu professionnel multiculturel et plurilingue : les organisations internationales (Nations unies, FMI, OMS...) en sont le lieu privilégié, les entreprises internationales telles Accor, Air France ou L'Oréal, aussi.

PAR ALEXANDRA CRENDAL
DÉPARTEMENT INNOVATION
PÉDAGOGIQUE DU FRANÇAIS
DES AFFAIRES DE LA CCI
PARIS ÎLE-DE-FRANCE

* LE FRANÇAIS DES AFFAIRES

CCI PARIS ÎLE-DE-FRANCE

Avec cette rubrique « Français professionnel », *Le français dans le monde* accueille une nouvelle collaboration avec un partenaire historique de la revue, Le français des affaires - CCI Paris Île-de-France Éducation. Désormais, tous les deux numéros, nous solliciterons son expertise et la compétence de ses formateurs et chercheurs dans ce domaine, comme elle sait les mettre au service des enseignants depuis plus d'un demi-siècle...

dans la compétence transculturelle. À la lumière des écrits de Gisela Baumgratz-Gangl (*Compétence transculturelle et échanges éducatifs*, Hachette, 1992) sur les échanges éducatifs, nous proposons de dresser ici un bref état des lieux : quelle place occupe la compétence transculturelle dans le monde du travail ? Comment se traduit-elle en dimension « translangagière » ? Et par quels moyens l'intégrer auprès des utilisateurs, des enseignants, des concepteurs d'évaluation ?

Place de la compétence transculturelle dans le monde du travail

Un des premiers secteurs valorisant cette compétence transculturelle est celui des transports. Dans les années 1990, les partenariats européens favorisent la mise en place de lignes ferroviaires transnationales. Eurostar et Thalys forment leurs équipes techniques et personnel de bord aux compétences métiers transnationales, notamment au transculturel. Dans les années 2000, le secteur aérien voit lui aussi la constitution d'Alliances comme « Skyteam » qui incorpore cette compétence au travers de ses parcours de formation. Le secteur de la santé n'est pas en reste. L'afflux de migrants et le recrutement plus important de personnel de santé allophone en France demandent aux équipes de travailler en prenant en compte les croyances et les traditions qui

influencent sur l'échange, et sur la qualité du soin. Cette prise de conscience donne très vite lieu à l'intégration de cette compétence transculturelle dans les référentiels et parcours de formation du personnel soignant. La compétence transculturelle est donc bien omniprésente dans le monde du travail. Comment se traduit-elle dans la dimension langagière ?

Du transculturel au translangagier...

Au-delà de l'acte perlocutoire, toute communication s'inscrit dans un contexte (secteur), un univers (aérien, médical, artistique...), avec ses propres codes. Voici deux exemples, en France : l'un présente une situation unidimensionnelle en langue maternelle ; l'autre montre

un échange multidimensionnel avec un allophone.

Les transports : « les abonnés japonais »

Imaginez dans un aéroport parisien, en salle d'embarquement, le personnel navigant au sol appelle une catégorie de passagers : « Les abonnés sont invités à se présenter en porte d'embarquement D ». Un groupe de Japonais se présente à l'hôtesse, sans être abonné. L'hôtesse comprend immédiatement le processus en œuvre. Le groupe a perçu phonologiquement « les Japonais » au lieu de « les abonnés ». La compétence transculturelle de l'hôtesse lui a immédiatement permis de réajuster harmonieusement son message, précisant que « les passagers avec la carte premium » embarquaient, tout en invitant courtoisement le

groupe de Japonais à patienter. Cet exemple montre bien ce processus d'adaptation langagière au travers d'une posture (gestuelle) empreinte de culture asiatique.

En santé, « la césarienne césarisée »

Prenons un autre exemple. En France, une gynécologue obstétricienne allophone s'entretient avec une femme enceinte. Elle annonce à sa patiente que la césarienne est inévitable : « on va devoir vous « césariser » ». La patiente affiche un visage apeuré, puis esquisse un sourire. L'obstétricienne, espagnole, comprend qu'il y a eu un effet de langage. Au moment de l'interaction langagière se met en place de part et d'autre un système de référence d'abord distinct. Le terme « césarisé » est aussitôt interprété par la patiente comme une méconnaissance

de la langue française : elle imagine déjà être opérée par une chirurgienne compétente en obstétrique mais peut-être approximative dans ses instructions en français en bloc opératoire. L'échange se poursuit avec un sourire : « césarisée comme à Cannes » dit la patiente. C'est donc dans l'échange que les deux interlocutrices ajustent le curseur, langagier et culturel, commun.

La compétence transculturelle au travers du matériau langagier vise bien à permettre au professionnel de rétroagir dans des situations de communication complexes.

Intégrer cette compétence auprès des utilisateurs

Ainsi, comment insérer cette compétence transculturelle dans une offre de français professionnel ? Elle prend souvent la forme d'un module « multiculturel » dédié (en entreprise) ou est développée au fil du syllabus langagier. Dans ce syllabus, un appel systématique aux documents authentiques et à une méthodologie d'enseignement incluant études de cas ou simulations est de mise, comme en FOS. Le recueil en amont de situations complexes, où le professionnel a su rétroagir, permet d'en faire des exemples d'apprentissage. En classe, cette compétence est introduite à différentes étapes : en tâche de réinvestissement par exemple. En français des relations

internationales, simulons une négociation où des homologues européens construisent une politique commune sur l'accès aux soins de leurs citoyens dans un pays membre. La consigne aux apprenants inclut un canevas transculturel : 1. Reformulation mutuelle et harmonieuse de la notion d'égalité des soins 2. Co-formulation de trois axes communs. Le matériel (cartes « pays », « outils langagiers ») sera minutieusement préparé en amont. L'évaluation des compétences langagières intègre également cette dimension. Dans le Diplôme de français professionnel⁽²⁾, cette dimension transparait dans le premier critère d'évaluation, celui de « posture langagière ». En interaction orale, elle repose sur le profil langagier de l'examineur jouant le rôle du patient (en santé) ou du client (en affaires) dont doit tenir compte le candidat (médecin, conseiller en vente...) dans la transaction langagière.

Enfin, si le professionnel est immédiatement sensibilisé et formé à cette compétence, alors il interagira avec harmonie. L'application « Do You speak Touristes »⁽³⁾, multilingue, montre comment l'accueil des touristes en Île-de-France est amélioré par les commerçants au travers d'un phrasé adapté aux attentes, envies et besoins du touriste, dessinant des scénarios langagiers de réponses sur-mesure.

La compétence transculturelle joue donc une fonction essentielle dans le processus d'intercompréhension. Elle semble aussi fondamentale dans la construction d'une identité professionnelle. Pourrait-on alors la considérer comme une compétence générale ? Un « soft skill » (savoir-être professionnel) que les ressources humaines reconnaîtraient ? Car une négociation, un soin... aboutissent, à condition que soient partagées des valeurs, des références communes matérialisées langagièrement. ■

1. <https://www.lalanguefrancaise.com/>
2. <https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/tests-diplomes-diplomes-francais-professionnel-dfp/>
3. <https://www.cci-paris-idf.fr/entreprises/actualites/amellorons-accueil-touristes>

