Stratégies conversationnelles dans la communication en ligne entre étudiants interalloglottes non spécialistes du français

Magdalena Markova
Université de Sofia St. Clément d'Ohrid, Bulgarie
magdalenamarkova@abv.bg

Synergies *Roumanie* n° 7 - 2012 pp. 51-68

Résumé : Cet article qui est le résultat d'une recherche menée dans le cadre d'un projet plus vaste, tente d'identifier les principales stratégies conversationnelles adoptées par des étudiants en économie / gestion Bulgares et Turcs, à partir d'un corpus comprenant des séances de clavardage entre ces étudiants. Définis en termes d'actes de langage ou de stratégies de coopération et de réalisation, les savoir-faire conversationnels mis en œuvre par les apprenants donnent du sens à leurs échanges et confèrent une allure naturelle à ces derniers, tout en aidant les apprenants à surmonter les déficits langagiers même en l'absence de feedback. Les séances de communication assistée par ordinateur s'avèrent ainsi un outil fiable pour vérifier le développement de l'expression orale chez les étudiants.

Mots-clés : stratégies conversationnelles, communication assistée par ordinateur, clavardage, interaction en ligne, communication interalloglotte, langue de spécialité.

Conversational Strategies in On-line Communication between Multilingual Students – Non-French Language Specialists

Abstract : This article which is the result of a research conducted within the framework of a bigger project, is trying to identify the most frequent conversational strategies applied by Bulgarian and Turkish students of economics and management. The research is based on a corpus of on-line sessions between those students. Defined in terms of speech acts or of cooperation and realization strategies, those competences give sense to the conversations and offer them a natural appearance, also helping students to overcome their speech deficits, even though native feedback is absent. The conclusion is that computer-assisted communication thus proves to be a reliable tool when assessing the improvement of students' oral communication skills.

Keywords : conversational strategies, computer-assisted communication, chat, on-line interaction, multilingual communication, language for special purposes

1. Introduction

L'enseignement/apprentissage du français de spécialité a pour objectif le développement de toutes les compétences communicatives des apprenants. Il n'est

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

plus à démontrer que savoir réaliser une bonne communication professionnelle tant à l'écrit qu'à l'oral est l'un des atouts majeurs pour l'insertion des jeunes diplômés dans le monde du travail. Or, l'une des tâches de l'enseignant en langue de spécialité est de connaître le niveau de développement des savoir-faire communicatifs professionnels des étudiants, ainsi que l'équilibre entre les différentes composantes de ces savoir-faire. Mais si l'enseignement universitaire en langue de spécialité cible l'amélioration simultanée de tous les savoir-faire, il n'en est pas moins vrai que, pour différentes raisons, un déséquilibre peut apparaître entraînant un développement plus important des compétences communicatives écrites plutôt qu'orales, d'une part, et des compétences réceptives plutôt que productives et interactives, d'autre part. Voilà pourquoi, l'analyse des interactions orales entre apprenants donne des résultats utiles pour rendre compte de l'équilibre dans l'enseignement/apprentissage des compétences communicatives en français de spécialité. Une telle analyse pourrait également montrer et tenter d'expliquer certaines difficultés qu'éprouvent les apprenants à interagir oralement par le biais du français *lingua franca*.

Sur la base de ces réflexions, nous nous sommes fixée comme objectif général d'observer et de tenter d'analyser les comportements langagiers à l'oral d'une quinzaine d'étudiants en licence d'économie ou de gestion lors de sessions de communication assistée par ordinateur mises en place dans le cadre du projet « Utilisations du français langue véhiculaire dans les interactions plurilingues en ligne des étudiants non spécialistes du français. Propositions d'analyses et de didactisation ».

2. Brève présentation de l'expérience

2.1. Les paramètres techniques

Le projet comporte une phase expérimentale qui s'est déroulée entre mars et juin 2012 et a mobilisé au total plus de soixante étudiants de quatre universités. Toutefois, pour la présente étude, nous n'avons exploité que les résultats des conversations par *chat* qui ont eu lieu entre sept binômes d'étudiants des universités de Sofia « St.Clément d'Ohrid » et de Galatasaray Istanbul. Il s'agissait d'étudiants en licence de gestion ou d'économie, en première, deuxième ou troisième année d'études. Leur participation à l'expérience s'articulait autour de trois grandes tâches : préparer un projet individuel « Description d'une entreprise » et l'envoyer à l'étudiant de l'université partenaire ; prendre connaissance du travail de son homologue, ensuite, lors d'un rendez-vous virtuel sur le chat, discuter des travaux effectués en posant des questions et en répondant à d'autres, faire et recevoir des commentaires et des critiques ; finalement, préparer un exposé du travail de son/sa collègue étranger(ère) devant son groupe. Ces différentes phases ont suscité différents types d'échanges entre les étudiants et ont donné lieu à la constitution d'un corpus considérable comprenant trois grands groupes de documents disponibles pour l'analyse : les projets des étudiants relatifs à la description d'une entreprise ; les messages échangés par courrier électronique visant à faire connaissance avec le partenaire et à fixer la date et l'heure du rendez-vous virtuel qui devait donner lieu aux sessions de clavardage ; les sessions de clavardage proprement dites.

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

Précisons en ce qui concerne ces sessions de clavardage, dont le contenu a fait notamment l'objet de notre analyse, qu'il s'agit d'une communication réalisée en utilisant l'outil de communication synchrone *Skype*, donc présentant les caractéristiques techniques de la communication médiée par ordinateur : synchrone, interactive et écrite (ou plus précisément, à base textuelle). La mise en place de ce type de communication répond à des finalités didactiques liées à l'utilisation du français sur objectif spécifique par des apprenants alloglottes. Ainsi, l'un des objectifs de notre recherche était de vérifier comment fonctionnent les interactions orales par *chat* entre apprenants dans un contexte professionnel, si ces interactions montrent certaines caractéristiques conversationnelles et si elles peuvent avoir une utilité pour l'apprentissage et l'évaluation de la langue de spécialité, plus particulièrement du français de l'économie et de la gestion.

2.2 L'enjeu ou le *chat* comme outil de communication à part entière

Le *chat* ou clavardage est un discours dialogal et interactif, dont le fonctionnement est bien particulier parce qu'il se réalise par écrit et se caractérise souvent par un « croisement » des échanges (Kerbrat-Orecchioni, 2005). Il mélange les codes de l'écrit et de l'oral et les modes synchrone et asynchrone. Si d'une manière générale, les *chats* « ordinaires » interviennent dans un cadre informel et convivial en suivant la logique des conversations naturelles et spontanées, à bâtons rompus ou thématiques, les sessions de *chats* analysées dans notre étude sont intervenues dans un cadre institutionnalisé – universitaire – pour répondre aux besoins d'une recherche plus globale à visée didactique. Elles suivaient un scénario défini à l'avance – les étudiants devaient poser des questions, évaluer le travail de leurs pairs, défendre leur propre position et leur travail, etc. – tout cela dans un contexte professionnel qui est celui de l'économie et de la gestion, et avec une matière concrète à traiter : la matière de l'entreprise. De plus, les étudiants savaient que leurs productions seraient analysées et évaluées. Quels sont, dans ces circonstances, les traits qui caractérisent leur discours par rapport à la situation de communication spécifique ? S'agit-il d'un discours d'apprenants en train de développer leur interlangue avec le déficit langagier inhérent à ce stade ? D'un discours marqué, d'une part, par l'oralité et la spontanéité (tel qu'il est utilisé par les jeunes sur le web) et, d'autre part, par le souci de convenir au contexte institutionnel imposé, de faire bonne impression ? Cette situation de communication spécifique, quelque peu artificielle, dans la mesure où sa finalité n'est pas proprement pragmatique mais didactique, requiert des savoir-faire conversationnels spécifiques, ne serait-ce que pour dépasser le cadre imposé et déclencher une interaction comme une activité humaine naturelle. Nous nous sommes donc intéressée à découvrir comment les apprenants surmontaient (ou n'arrivaient pas à surmonter) les difficultés posées par une conversation en ligne interalloglotte sur des sujets à la fois familiers et pointus, car liés à la pratique de leur profession, ainsi qu'à identifier leurs aptitudes conversationnelles. Nous nous sommes finalement interrogée si cet outil de communication qu'est le *chat* était utile pour le développement de ces aptitudes et dans quelles conditions, et s'il facilitait ou, au contraire, compliquait l'exercice de communication entre les apprenants.

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

3. Cadre méthodologique

Les contraintes de la communication estudiantine à base textuelle interalloglotte – contraintes d'ordre langagier, cognitif, affectif, relationnel … – reliées à l'objectif de réussite de la communication nous ont conduites à nous interroger sur la notion de stratégie communicative, sur quelques définitions qui en ont été données et sur les exploitations qui en ont été faites.

Le Cadre européen commun de référence pour les langues en donne d'abord une définition générale : la stratégie communicative représente « l'adoption d'une ligne de conduite particulière qui permet l'efficacité maximum ». (CECR, 2001 : 48). Les stratégies sont considérées comme des activités intervenant dès le stade de la pré-planification de la communication, et traversent l'exécution, le contrôle et la remédiation. Elles opèrent sur toutes les formes d'activités communicatives : réceptives, interactives, productives et médiatives, en vue d'en assurer le maximum de performance et d'atteindre les objectifs communicatifs visés en mettant en adéquation l'activité avec la situation de communication. Les stratégies se réalisent à travers les activités communicatives grâce à l'effort de l'usager « pour mobiliser et équilibrer ses ressources et pour mettre en œuvre des aptitudes et des opérations » (*ibid.*) Le Cadre distingue ainsi quatre grands types de stratégies en fonction des activités : productives, réceptives, interactives et médiatives. Précisons qu'il n'est pas dans notre propos ici de considérer l'activité de médiation (à savoir, la traduction et l'interprétation). Ainsi, parmi les stratégies de production, on observe, entre autres, la préparation, la prise en compte du destinataire, la localisation des ressources, l'adaptation de la tâche, l'adaptation du message, le contrôle, l'autocorrection, etc., ces types étant rangés dans des sous-classes, telles les *stratégies d'évitement*, les *stratégies de réalisation* et les *stratégies de compensation*. Les principales stratégies réceptives, quant à elles, sont le cadrage, la déduction, la vérification d'hypothèses, la révision d'hypothèses. Les stratégies d'interaction, finalement, sont

> *entendues comme l'ensemble cohérent de trois classes de stratégies utilisées en interaction. Les activités productives et réceptives étant présentes dans l'interaction, les stratégies productives et réceptives ne sont pas exclues de ce vaste ensemble. Mais il y a en plus une classe de stratégies propres à l'interaction et qui a trait à la gestion de son processus. Ainsi, toute une série de stratégies interactionnelles sont-elles repérables au niveau de la planification de l'interaction (cadrer ; repérer les lacunes d'information et d'opinion, estimer ce qui peut être considéré comme acquis, planifier les échanges), au niveau de l'exécution (prendre son tour, coopération interpersonnelle, coopération de pensée, demander de l'aide), au niveau de l'évaluation (contrôler le schéma et l'action, contrôler l'effet et le succès), et au niveau de la remédiation (faire clarifier ou clarifier, remédier à la communication).* (CECR, 2001 : 69, 70).

Mention est faite également de ces types particuliers de stratégies interactionnelles que sont les stratégies de discours et de coopération propres à la conduite de l'interaction, comme par exemple la gestion des tours de parole, le choix d'une approche ou la gestion de situations conflictuelles.

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

Les stratégies communicatives relèvent tant du domaine de l'apprentissage que de celui de l'exercice de l'activité langagière en général par tous les types d'usagers de la langue, y compris les expérimentés et les natifs. A ce niveau, le Cadre définit cette caractéristique comme *compétence stratégique*, en mentionnant également que, selon certains auteurs, le stade du contrôle de la communication *stricto sensu* constitue la composante stratégique de la communication. Les stratégies ou la compétence stratégique sont donc une composante inhérente à la communication.

Cette conclusion est en accord avec la place que l'interactionnisme, et plus particulièrement, l'analyse du discours en interaction (l'ADI) développée par Kerbrat-Orecchioni attribue aux stratégies dans le processus de communication. On pourrait en premier lieu relier la mise en œuvre des stratégies à la théorie de la politesse. La préoccupation de « préserver les faces, celles de ses interlocuteurs et la sienne, préside à toute interaction » (Kerbrat-Orecchioni, 2005). Ainsi, tous les marqueurs de politesse résultant du « désir de face », sont des manifestations concrètes de la stratégie de politesse. Tous les actes de langage, ramenés soit à la catégorie des FFAs (*Face flattering acts* : les actes valorisant la face de l'interlocuteur), soit à celle des FTAs (*Face threatening acts* : les actes menaçant la face), relèvent également de la mise en œuvre d'une stratégie. Ainsi, la composante stratégique du discours est définie en termes linguistiques – morphologiques, syntaxiques, lexicaux, niveaux et registres de langue…, et langagiers : en termes d'actes de langage. Par exemple, le fait de vouvoyer est une manifestation de politesse sans laquelle la société et la communication ne peuvent fonctionner. Donc, c'est la mise en œuvre d'une stratégie de politesse ; l'acte de saluer ou de faire un compliment relève également du souci d'adéquation communicative, ce qui est aussi une stratégie.

On retrouve une compatibilité similaire entre l'utilisation des stratégies et la théorie des négociations langagières, toujours dans le cadre de l'ADI. Tout processus de négociation serait dirigé implicitement par des stratégies communicatives.

Dans le droit fil des recherches en ADI, Vlad, Codleanu, Dervin & Vasile (2009) identifient plusieurs stratégies adoptées par les interlocuteurs en vue de préserver leurs propres faces et celles d'autrui. En se basant sur les travaux théoriques d'E. Goffman et de C. Kerbrat, ils analysent un corpus d'enregistrement de chats entre étudiants en marge d'un projet de recherche. Les auteurs montrent que « pour que l'interaction fonctionne dans les meilleures conditions, les participants mettent en œuvre des stratégies de figuration » (Vlad, Codleanu, Dervin & Vasile, 2009 : 6). Ainsi, dans le corpus analysé, on retrouve comme « actes anti-menaçants » les compliments, les adoucisseurs de toutes sortes, les minimisateurs, le jeu mimétique, les remerciements, les justifications des points de vue, les explications des démarches et le respect rigoureux des règles de politesse.

Dans un autre article s'inspirant des mêmes principes théoriques, Codleanu et Vlad (2009) partent des processus liés à la négociation conversationnelle pour étudier les « mécanismes mis en pratique par les participants aux échanges afin de s'entendre sur des contenus de communication en lien avec leur pratique

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

didactique ». L'adoption de stratégies dans la négociation est liée également à la préoccupation constante des interlocuteurs de « faire bonne figure » et de « ménager les faces impliquées et continuer l'interaction ». Ainsi, sont identifiées toutes sortes de stratégies atténuatives qui se manifestent au niveau linguistique sous forme de modalisants morphologiques (temps et modes), lexicaux (verbes, adverbes), phrastiques (interrogation), mais aussi au niveau des compétences socioculturelles sous forme de constatation du « caractère de spécificité culturelle » ou des « différences traditionnelles ». On identifie également des stratégies communicationnelles (relevant des actes de langage) telles l'utilisation de questions indirectes à la place de simples constatations fonctionnant comme des critiques implicites, phénomène qui est appelé dans l'analyse conversationnelle « trope communicationnel ».

Dans une étude s'attachant à démontrer l'utilité du *chat* pour l'apprentissage du français langue étrangère (Noet-Morand, 2003), l'auteure présente un certain nombre de savoir-faire conversationnels communs à la fois à la conversation orale et au *chat*, et qui favorisent le développement de l'expression orale parce qu'ils représentent des « ponts » ou, si l'on préfère, des « passerelles » unissant l'oral et l'écrit. Ces observations étant étayées par les recherches d'autres chercheurs comme Chun, l'auteure préconise l'entraînement des savoir-faire conversationnels par le biais du *chat*. Citons à titre d'exemple quelques-uns de ces savoir-faire utiles : savoir démarrer et mettre un terme à la conversation, savoir gérer les tours de paroles dans différentes types de conversations, savoir s'autocorriger, savoir maîtriser le code de l'oral. L'utilité des séances de *chat* pratiquées au cours de l'expérience citée est alors incontestable, car il s'agit d'un exercice qui s'inscrit dans la durée (plusieurs semaines, voire plusieurs mois) et que l'enseignante-chercheuse participe à ces séances.

Dans un article consacré à l'apprentissage de l'expression orale à distance (Tudini, 2003) l'auteure envisage « les éléments de l'interaction orale communs à la fois à la situation de face-à-face et à celle du clavardage, en dehors de la dimension temporelle ». Ces indicateurs du discours oral repérés dans les clavardages, relevant de niveaux différents – linguistique, pragmatique et interactionnel, discursif, communicationnel …- sont analysés en fonction de leur contribution au développement de l'interlangue. Ainsi, une place particulièrement importante est attribuée aux différents types de réparations et aux « incorporations des formes cibles » qui en résultent, ainsi qu'aux questions et demandes de clarification. Ces éléments et la fréquence avec laquelle ils apparaissent dans le discours du clavardage sont considérés comme des « indices de l'existence d'un discours conversationnel ».

Dans une perspective légèrement différente de ce qui vient d'être exposé, on pourrait envisager les stratégies communicatives au sein de l'opposition communication en langue véhiculaire (en *lingua franca*) *vs* communication entre natifs. D'une manière générale, il serait légitime de considérer que l'usage des stratégies conversationnelles en contexte interalloglotte n'aiderait pas efficacement la communication, en ce que celles-ci n'arriveraient pas véritablement à compenser ou à éviter les déficits langagiers ni à conférer de la fluidité et de la cohérence au discours des usagers non natifs. D'autre

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

part, il est généralement admis que le discours produit par des locuteurs natifs est parfaitement fluide et ne présente jamais de fautes, et que les hics de la communication, comme les malentendus, seraient rares. Or, une étude de Dervin (2008) fait ressortir le fait, établi également par d'autres chercheurs, que la communication en *linguas franca* présente moins de malentendus que la communication entre natifs car les interlocuteurs non-natifs recourent plus souvent à des stratégies de toutes sortes, qui les aident à surmonter avec succès les problèmes de communication. Selon House, cité par Dervin, ces mêmes interlocuteurs interagissent dans un esprit de solidarité et de consensus, autant d'indices de la composante stratégique et de son importance au sein de l'interaction orale. Ces conclusions soulignent l'intérêt que pourraient présenter des études sur la compétence stratégique en contexte d'apprentissage.

4. Quelques exemples de stratégies conversationnelles identifiées dans le corpus

A partir du corpus créé et exploité, il est possible de faire une analyse du niveau momentané de l'interlangue des apprenants et d'identifier les éléments conversationnels qui entrent en jeu. Sans pouvoir rendre compte d'un éventuel développement de cette interlangue au cours des séances de clavardage, ce corpus nous a permis de voir clairement quel était l'état d'avancement des compétences interactives des apprenants qui globalement se situaient à un niveau B1 – B2 selon le CECR, et quels progrès en apprentissage seraient envisageables à partir des constatations faites.

Nous avons porté notre attention sur un certain nombre de stratégies liées à la capacité des apprenants à prendre part à une conversation « ordinaire » et/ou à un *chat*, notamment en termes d'actes de langage et, plus généralement, de stratégies de coopération, de stratégies de compensation, et de stratégies de réalisation, telles que définies dans le Cadre (cf. *supra*).

Les actes de langage comme principalement les salutations et les prises de congé, les remerciements, les questions et les réponses du type demande et offre d'information, les demandes de clarification et les clarifications, les excuses, les compliments, les reproches et les justifications, les incitations, les conseils, etc., sont autant de marqueurs de l'existence d'un discours dialogal. Toutefois, cette recherche ne traitera que quelques savoir-faire conversationnels principaux, qui sont attestés par des exemples marquants.

Salutations et prises de congé

L'usage des formules de salutations et de prises de congé fait partie des savoir-faire communicatifs de base sans lesquels aucune conversation ne peut se produire. Dans notre corpus, ces formules sont utilisées de manière appropriée pour lancer et clore les conversations, à l'exception d'un chat seulement qui s'en passe entièrement. Celui-ci s'ouvre curieusement sur un énoncé métacommunicatif

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

(1)
KM : je commence

pour se terminer par :

(2)
KM : je n`ai rien plus te demander

également métacommunicatif et ambigu du point de vue de la politesse. Un autre *chat* présente un déséquilibre dans la mesure où la réaction à la salutation ne se produit pas

(3)
OM : bonjour, j'ai envoyé une message par mail. vous l'avez ?
VV : Oui, je l'ai.

Ceci s'explique aisément par le fait que le *tour initiative* (nous empruntons ce terme à Kerbrat-Orecchioni, 2005) est un amalgame de trois actes de langage : salutation, fourniture d'une information et demande d'information du type question fermée. L'interlocutrice parvient à réagir seulement au troisième acte en répondant affirmativement.

Prendre congé c'est savoir se quitter après avoir fait le tour des sujets de discussion. Cet acte se fait donc souvent précéder et accompagner par d'autres actes qui servent d' « adoucisseurs » de la séparation. Les apprenants ont acquis des savoir-faire conversationnels de base s'ils savent faire leurs adieux en accomplissant des actes comme faire des annonces de départ, remercier et répondre aux compliments, donner des encouragements, promettre une prochaine entrevue, etc. Nous avons identifié des exemples de prises de congé de différente durée allant du simple échange des formules les plus fréquentes aux échanges complexes composés de plusieurs tours et comprenant plusieurs éléments. Nous citerons d'abord un échange de prise de congé qui comprend une annonce de départ, un compliment, un encouragement, un remerciement, une reprise de l'annonce de départ, une excuse de devoir partir :

(4)
HD: T., je dois maintenant m'en aller..
HD: j'aimerais bien parler avec toi sur skype
TI: ok :) et moi aussi :)
TI: je vais t'ecrire quand je peux.. :)
HD: ok bon soir a toi .. à demain ;)
HD: ok Tomy je peux t'appeler Tomy ? (cest tres jolie :))
HD: on va tenir le coup avec le projet pas de probleme :)
TI: tu peux..
TI: tu peux utilise aussi Tomi :)
HD: merci :)
HD: donc maintenant je dois sortir
HD: désolé
HD: :)
TI: ok :)

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

TI: au revoir :)
HD: good night (wave)
TI: bonne nuit :)

Citons également un échange de prise de congé qui comprend un énoncé métacommunicatif de clôture d'échange du type questions-réponses, fonctionnant comme une annonce indirecte de prise de congé, une proposition de mettre un terme à la conversation, une promesse d'aide, deux remerciements, une demande d'aide indirecte formulée par le biais d'une hypothèse au futur, un encouragement, deux formules de prise de congé :

(5)
HI : je n'ai pas d'autre question pour ce moment
VT : Je te propose de finir pour aujourd'hui parce que je dois me réveiller tôt le matin. Ah bon
VT : Si tu veux d'autre info à ajouter, écris moi un mél, je vais répondre le plus vite possible ;)
HI : ah merci beaucoup, je vais travailler sur le projet le matin
HI : si j'aurai des questions, je t'écrirai (=
VT : (y)
HI: merciii
HI : bon courage
VT : De rien & à toi aussi. Bonne nuit! :)
HI : bonne nuit (=

Le domaine des prises de congé est propice également à la mise en œuvre de stratégies que les apprenants adoptent pour réaliser leur tâche avec succès. Après une annonce de départ, suivie d'une renégociation des modalités de transmission des documents, l'apprenant décide de partir effectivement en produisant :

(6)
HD : ok je pars prends soin de toi !!

Ce tour qui fonctionne comme acte de prise de congé et se réalise au moyen d'une sollicitation (de prendre soin de soi = de s'occuper bien de soi) est assez fréquent dans la langue parlée. Son utilisation correcte du point de vue linguistique (la grammaire et l'orthographe) et communicatif (la situation et le contexte de communication) témoigne d'une bonne maîtrise des éléments nécessaires pour prendre part à une conversation. D'une manière générale, l'utilisation adéquate d'expressions clichées et de différents éléments préfabriqués, qui représentent des îlots de sécurité pour les apprenants (CECR, 2001 : 53), sont des indices forts de la maîtrise du code de l'oral et de la capacité à construire l'interaction orale sur un savoir antérieur.

Questions – réponses du type demande – offre d'information

Les échanges du type question – réponse sont un indicateur d'interactivité et de mise en œuvre de compétences d'expression orale de base. Dans notre corpus, une part importante des *chats* sont construits sur ce modèle. De plus,

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

un enchaînement logique des échanges est observable – la nouvelle question découle de la réponse qui précède – ce qui est un indice fort de spontanéité et d'efficacité du discours dialogal en contexte d'apprentissage.

(7)
E: les etudiantes preferent tellement faire du stage à X ? y a t-il autres entreprises telephonique qui offre les cours pour les etudiantes? X a des concurrentes:)
A : oui, il y a 2 autres compagnies téléphoniques - G et V, qui offrent des programmes de stage d'été.
A : moi, j›ai postulé à un stage à X, car la compagnie offre des conditions flexibles. G aussi. tandis que V commence le programme dès le mois de juin et ce n›est pas convenable pour moi, parce que mes examens sont jusqu›au début de juiillet.
A: mais tous les trois offrent de bons programmes
A : qui ne sont pas trop dfférents de celui de X.
A : c›est-à-dire, la concurrence est forte non seulement sur le marché de télécommunications, mais aussi sur le marché de travail.
E: est-ce qu›il parraine les projets sur la societe/les gens? en Turquie les entreprise telephonique s›interessent les gens (les etudiantes) en general. (je pense que c›est a cause de bavardager les gens=) et ils sont parrainer pour les activites sports des universites. c›est comme ca en Bulgarie?
A : oui, X participe dans des projets sociaux. la compagnie s›engage au support et à la réalisation de plusieures initiatives à 3 domaines principaux: développement de la société, protection de l›environnement et responsabilité envers ses employés.
A : donc, part de sa mission est la responsabilité sociale :)
A : et Y, est-ce pareil? est-ce qu›elle s›engage à des initiatives quelconques?
E : j›ai regarde la remise des prix qui a realise par X. une ecrivaine turque (elif shafak) a recu le prix=)
Y etaie notamment les activites de tourisme. il joue une role tres importante pour le developpement des branches differentes du sports en Turquie.

Les énoncés métacommunicatifs comme manifestations de la stratégie de compensation

Nous avons isolé dans notre corpus une catégorie particulière de tours et d'échanges composés d'énoncés métacommunicatifs. Ceux-ci concernent notamment les « procédures » de lancement, de poursuite et de clôture de la conversation, ainsi que son organisation du point de vue de l'alternance des tours de parole et de la disponibilité des interlocuteurs. Il existe :

a) des questions ponctuelles de ce type :

(8)
AV : je suis prêt. Peut-on commencer le chat ?,

(9)
AV : je n'ai rien de plus à demander.et toi, as-tu quelque chose à ajouter ou me demander ?,

(10)
HD : Je pense aussi que nous pouvons convenir des questions a nous poser lors du chat sur skype ? Tu penses ? J

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

b) des assertions ponctuelles :

(11)
TI : mais on doit faire un chat
(12)
KM : Je commence
(13)
AT : Tu peux commencer
(14)
DS : Je continue
(15)
VT : Tu peux poser tes questions
(16)
VT : Donc, je crois que c'est à toi de poser les questions maintenant
(17)
AV : et bon, on peut s'arréter jusqu'ici.

c) et aussi des échanges entiers :

(18)
DS : Alors j'ai quelques questions à te poser pour T.
AT : Oui. Tu peux poser.
DS : OK.
AT : J'attends
DS : Tout d'abord : S'agit-il d'une entreprise locale / nationale? […]
(19)
HD : daccord on a fait facilement un plan ☺
HD : ça sera pas tres difficile je pense

Ces énoncés métacommunicatifs assez fréquents dans notre corpus traduisent, nous semble-t-il, les efforts des apprenants à maîtriser le mieux possible une situation de communication à distance, dans laquelle les participants ne se connaissent pas, ne se voient pas et n'entendent pas leurs voix. Cette situation, qui est exempte des indices paralinguistiques de la situation en face-à-face, est chargée de toutes sortes de risques de défaillance. Sans aborder ici le problème des avantages et des inconvénients de la situation de communication traditionnelle en présentiel par rapport à la CAO, disons simplement que les énoncés en question pourraient être interprétés en termes de stratégie de compensation de l'apprenant. Celui-ci cherche en effet à faire fonctionner l'interaction avec la conscience claire que les moyens dont il dispose sont limités et que les risques sont importants. S'accrochant ainsi à des formules portant sur les attributs de la conversation, l'apprenant a le sentiment d'exercer un contrôle sur celle-ci et de la rendre plus efficace.

Invitations et incitations

Les invitations, les ordres et les incitations, tout comme les sollicitations dont il a été question plus haut et qui appartiennent au vaste groupe des actes de langage directifs peuvent être analysés en termes stratégiques : ils peuvent, en effet, être réalisés à l'aide de formules courtes figées, utilisées dans des

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

contextes souvent clairs et peu ambigus. Nous avons ainsi repéré des exemples d'emplois de telles expressions – indices d'une bonne maîtrise du code de l'oral comme :

(20)
EU : K. Salut, J'ai fini. Voici ci-dessous le projet. j'attend de voir le tien
et (21)
HD : si tu es disponible, me fais le signe, car je vais sortir… j'attends ton signe.

Excuses

Savoir présenter ses excuses en cas de dysfonctionnement de l'interaction est également un savoir-faire de base. Dans notre corpus, l'acte d'excuse se réalise le plus souvent par des moyens linguistiques accompagnés de moyens paralinguistiques tels que les binettes. L'expression de l'excuse, très souvent hybride, présente donc les traits caractéristiques du clavardage qui est aussi une forme de discours hybride par nature. Exemple :

(22)
TI : tu as oublié ? :D
HD : ah ok J je suis désolé je suis très fatigué J

Vouvoiement vs tutoiement

Gérer les formes du vouvoiement et du tutoiement est un savoir-faire communicatif extrêmement complexe qui caractérise tant le discours oral que le discours écrit. De plus, il associe des compétences linguistiques en morphologie, en syntaxe et en lexique et des compétences socioculturelles (du savoir-être et du savoir-vivre entre autres), comme par exemple savoir à quel moment, où et avec qui dire *vous* ou *tu* et dans quelles conditions on peut « switcher » du *vous* au *tu* et *vice versa*, mais aussi être en mesure de le faire au moment approprié. Les choses se compliquent davantage lorsqu'on envisage le jeu *tu - vous* dans une interaction, puisque le changement de mode demande le consentement des deux interlocuteurs, donc la mise en œuvre d'une stratégie de coopération. Lorsque ce mécanisme arrive à se mettre en place, l'effet désinhibant est sensible. Dans le cas contraire, la tension plane. Notons que dans la plupart des chats de notre corpus, le *tu* s'installe naturellement dès le début de la communication, le plus souvent sans passer par la phase formelle du *vous*. Cette aisance à adopter d'entrée de jeu le ton convivial, à se parler « en amis » au moyen du tutoiement, est en partie déterminée par le genre même du clavardage. Mais la convivialité par le tutoiement ne parvient pas toujours à s'affirmer dès le départ, donnant ainsi lieu à des séquences où est les participants utilisent le mode du *vous,* ou alternent, sans raison évidente, les deux modes. Les rares cas de fluctuation incongrue entre *vous* et *tu* sont, à notre avis, à interpréter comme des manifestations d'une interlangue encore proche de la langue d'origine des apprenants. Exemples :

(23)
DS : Salut! Est-ce que tu est la?
AT : Salut Dimitar
AT : Oui je suis la

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

DS : Salut, Ahmet!
AT : ça va?
DS : Ca va bien. Et toi?
AT : merci
AT : vous avez preparé votre entreprise??
DS : Oui. J'ai deja t'envoye les informations en concernantes. C'etait a la date de 29 avril.
AT : (worry)
AT : tu es sur?
DS : Oui, absolument!
AT : je n'ai pas pu voir.
AT : une minute s'il te plait.

(24)
OM : Bonjour, Je m'appele O…. Je suis étudiante en economie dans l'universite Galatasaray a İstanbul. Je suis ton partenaire pour le projet AUF :)
VV : Bonjour, O…! Je m'appelle V….. Je suis dans le cycle de mes études à l'Université de Sofia « St Kliment Ohridski », Faculté des sciences économiques et Gestion des entreprises. […] Recevez , Mademoiselle, l'expression de mes sentiments les meilleurs!
OM : bonjour, j'ai envoyé une message par mail. vous l'avez ?
VV : Oui, je l'ai. Excusez-moi, j'ai une très mauvaise connexion Internet.
OM : d'accord c'est pas probleme :) tu commence a rechercher les informations d'une entreprise. parce que je ne commence pas maintenant
VV : Oui, j'ai commencé. J'ai l'information :)
[…]
VV : Ne vous inquiétez pas ! Il n'y a pas de problème.
OM : Bonjour, J'ai choisi une entreprise qui s'appele Efes Pilsen est un producteur de la biere. Efes est plus connu que les autres. Tu peux rechercher Efes Pilsen sur İnternet. […]

Réparations

La correction, ainsi que l'autocorrection, sont les manifestations d'une prise de conscience chez les apprenants de la nécessité et de la volonté d'améliorer leur interlangue. En même temps, ces phénomènes sont pertinents discursivement dans la mesure où ils traduisent l'implication des apprenants dans le processus de communication et dans l'expérience didactique rendue possible par leurs efforts. Dans le premier cas, l'enjeu est d'éviter tout obstacle à la communication provoqué par l'incompréhension d'une forme incorrecte, dans le deuxième, la présence implicite des autorités universitaires et des enseignants-chercheurs, pousse les apprenants à s'appliquer dans leurs discussions, l'enjeu étant de produire un discours valorisant. Citons à titre d'exemple la correction de fautes d'orthographe : fair > faire (la reprise est suivie d'un astérisque, symbole largement utilisé dans la communication par *chat* pour signifier la réparation) ; la correction de fautes de frappe paressu > paresseuse ; la correction de fautes d'encodage où la forme affirmative du verbe étant inappropriée au regard du sens que veut véhiculer le locuteur par son énoncé, est remplacée par la forme négative dans l'énoncé repris, qui se fait précéder par une excuse verbale et paraverbale. Exemple :

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

(25)
HD : et aussi le vrai problème sera processus de parler sur skype J je px bien accèder à l'internet pendant les dates que tu as proposé ..je suis tous le temps disponible pour cela mais je pense qu'on pourra parler assez claire sur skype donc il faur trouver une solution J
HD : non j'ai écrit mal je suis désolé J je ne pense pas qu'on pourra parler assez bien français sur skype.. je pense pas que mon français est suffisant pour cela J (…)

Un autre exemple d'autocorrection d'une faute d'encodage au niveau du signifiant verbal utilisé, l'autocorrection consistant à substituer, dans le tour de parole suivant, le signifiant erroné par le signifiant correct vis-à-vis du sens :

(26)
HD : oui je les ai écrits
HD : non désolé je les ai lus ☺

Il s'agit notamment des consignes aux apprenants quant au déroulement de l'expérience, elles peuvent être uniquement lues (ou entendues) par les étudiants. D'ailleurs, l'autocorrection ne concerne que la faute d'encodage et non la faute grammaticale (l'accord du participe passé).

Stratégies de coopération

Les stratégies de coopération sont les procédés coordonnés par lesquels les apprenants cherchent ensemble et dans un esprit de consensus à mener à bien leur conversation et à atteindre les objectifs communicatifs fixés. La coopération est indispensable à la progression du dialogue et nous avons identifié dans notre corpus maintes illustrations de cette activité qui, se manifestant linguistiquement par un énoncé, entraîne des conséquences tout au long de la conversation. Ainsi, le *chat* arrête d'être uniquement un exercice didactique et une expérience, pour prendre une nouvelle dimension et acquérir son propre sens. Cela dit, certains échanges ignorent la collaboration pour sombrer dans l'indifférence communicative ou, au contraire, arborer des symptômes d'agressivité. Ces mutations conversationnelles semblent naturelles, puisque comme le fait remarquer Kerbrat-Orecchioni, citée par Cl. Despierres, « la coopération et le conflit sont deux composantes également nécessaires à la poursuite du dialogue, qui doit se garder sur ses deux flancs opposés : d'un côté, l'excès de conflit peut entraîner la mort de l'interaction, voire des interactants ; mais de l'autre, l'excès de consensus ne mène lui aussi qu'au silence ». (Despierres, 2011 : 172).

Nous ne traiterons ici que les manifestations de la stratégie de coopération et ne citerons que quelques types de coopération. Ainsi, parmi les exemples qui nous semblent les plus marquants on peut mentionner :

a) la demande d'aide et la promesse d'aide :

(27)
OM : J'ai des informations de X. Mais s'il y a un défaut, ditez-moi.
(28)
IA : si j'aurai des questions, je t'écrirai (=

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

(29)
VT : Si tu veux d'autre info à ajouter, écris moi un mél, je vais répondre le plus vite possible ;)

b) le remerciement :

(30)
IA : tes réponses sont très claires, merci beaucoup pour ça (=
(31)
IA : merci beaucoup, ces informations sont très efficace

c) le conseil assorti de l'autorisation d'utiliser les données présentées :

(32)
VT : et qqch intéressant à savoir, tu peux le mentionner également: En 2010, X s'implante à Genève …

et aussi quelques lignes plus loin :

(33)
VT : Donc tu peux présenter un peu d'histoire du groupe, car dans mon projet, je n'ai parlé que de l'activité de LPG en Bulgarie, mais en fait c'est une bonne idée de commencer du global

d) la prise de conscience d'un oubli et sa réparation :

(34)
VT : Et ce que j'ai oublié de dire c'est: En 2006, le groupe d'experts comptables s'implante à Paris […]

e) le compliment :

(35)
AV : ca m'a fait plaisir de pratiquer mon francais avec toi! :)

et d) la réponse au compliment sur le ton de la plaisanterie :

(36)
ED : :D:D:D ahaha ton francaise va devenir mouvaise avec moi.

Un *chat* entier de 11 tours au total peut être considéré comme la négociation d'un plan d'action, décrivant étape par étape les activités prévues avec leurs délais. C'est l'illustration de la réalisation d'une stratégie de coopération :

(37)
HD: salut tu es là? ...
HD: aujourd'hui je vais collecter quelques informations sur l'entreprise que j'ai choisi
HD: je vais les écrire dans un Word et je le t'envoyer jusqu'à 4-5 mais si tu manques de quelques informations tu me demandes et j'essaie de les récupérer
HD: pour l'instant le plan est cela ça t'es égal ?
TI: ok :)
TI: moi aussi je t'envoie par mail ou skype ma description
TI: puis si tu as des questions, tu me dis et je vais chercher...
TI: et puis a 11 ou 12 mai on va faire notre chat pour le projet? :)
TI: c'est quand j'aurai Internet tous le temps :D

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

HD: daccord on a fait facilement un plan :)
HD: ça sera pas tres difficile je pense

Stratégies de réalisation

Le souci de produire un discours valorisant justifie le désir, clairement observable dans un certain nombre de *chats*, de montrer des connaissances disciplinaires solides en matière d'économie et de gestion, ainsi que des savoir-faire argumentatifs pour mieux convaincre son interlocuteur. La préoccupation de parler d'une manière savante peut se traduire par ce que Vlad, Codleanu, Dervin et Vasile (2009) appellent discours d'expertise. Ce discours est utilisé largement dans les actes de langage du type réponse à une question sur le contenu et justification d'un choix. Il correspond aux interventions les plus longues visant à répondre à une question de la manière la plus exhaustive possible, à donner les explications nécessaires, voire à renchérir en anticipant des questions à venir ou à parer à des objections éventuelles. Il est possible de considérer ce type de discours comme la manifestation d'une stratégie de réalisation du fait que l'ambition des apprenants les incite à produire des messages d'une complexité et d'une portée scientifique importantes, valorisant fortement leurs savoir-faire disciplinaires et argumentatifs, bien que dépassant parfois légèrement leurs capacités linguistiques.

Ce type de discours peut s'étaler sur un échange entier. Dans l'un des cas les plus caractéristiques, il s'agit d'un échange déclenché par une requête d'information sur l'histoire d'une entreprise. Ce discours se présente également comme une stratégie discursive de dominance du point de vue académique, scientifique, intellectuel, mais aussi conversationnel, puisqu'il parvient à modifier la distribution des tours de parole au point de réduire ceux de l'interlocuteur à des confirmations de la réception du message. Plusieurs actes de langage y sont imbriqués, parmi lesquels on a pu observer comment la simple réponse à une requête se poursuit en explications sur 9 tours de parole différents, devenant presqu'un discours monologal, car, mise à part l'idée sous-jacente que l'explication s'adresse à un auditeur, celui-ci ne prend presque pas la parole :

(38)
VT : C'est une entreprise relativement jeune
VT: Le Groupe X est né au tout début de l'an 2000 par le souhait des deux fondateurs de Luxembourg, je crois.
VT: Et le premier cabinet a ouvert ses portes à Luxembourg.
VT: Leur expérience dans le domaine de la fiscalité leur a permis de développer une clientèle internationale.
VT: Ils ont mis en place de véhicules permettant l'exonération des revenus de dividendes ou plus-value de cession telle que la SOPARFI.
VT: Le nom vient de SOciété de PARticipations FInancières, un type de holding qui a pour vocation la détention des participations dans des sociétés filiales.
VT: En 2001, X Sàrl est créée afin d'officialiser l'association initiale et d'acquérir le portefeuille client de l'expert-comptable retraité
VT: Donc, les années à venir, X continue son expansion...

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

Conclusion

Notre étude comporte des observations sur quelques types seulement de stratégies conversationnelles mises en œuvre par les étudiants en vue de réaliser des conversations par le biais du *chat*. Ainsi, certains phénomènes conversationnels fort intéressants du point de vue de la capacité des apprenants à produire ensemble un discours commun et à en négocier le sens sont restés en dehors du champ d'étude, en dépit du lien évident avec son objet. Cependant, sur la base des idées rassemblées autour de cet objet restreint et des observations réalisées à partir du corpus en place, nous pouvons faire les conclusions suivantes.

Les séances de clavardage semblent être considérées par les apprenants comme l'application d'un scénario qu'il s'agit de jouer avec plus ou moins d'improvisation. Les étudiants savent que leur « jeu » sera évalué et qu'ils doivent être convaincants dans leur discours. Ainsi, dès la phase de la pré-planification et pendant celle de l'exécution de l'activité interactive transparaît le souci de mener à bien les conversations, en veillant à leur structure générale, en gardant présent à l'esprit leur objectif principal lié à l'expérience didactique. Et ce, tout en tâchant, autant que faire se peut, de les rendre naturelles. Toutes ces opérations peuvent être considérées comme les manifestations d'une macro-stratégie discursive visant à réussir globalement l'exercice de communication à visée didactique.

D'autre part, subsistent les appréhensions liées aux déficits langagiers, dont les apprenants ont une conscience claire et qu'ils ne manquent pas d'avouer sincèrement, ou aux paramètres techniques (par exemple, la connexion Internet), culturels (rencontres virtuelles d'apprenants de nationalités différentes, accès temporel à une culture différente qui, dans un monde de plus en plus globalisant, devient à la fois banalité et défi), à la dimension académique (activité d'apprentissage s'inscrivant dans le cursus de langue) etc. Ces appréhensions affectent fortement leur discours en produisant des effets bizarres et parfois contradictoires. Des effets visibles dans la comparaison de deux comportements extrêmes : d'une part, le dialogue minimaliste dépourvu apparemment de tout engagement dans une véritable conversation, faisant peu d'erreurs mais produisant peu de discours authentique, d'autre part, l'épanouissement du narcissisme verbal à travers ce que l'on a qualifié de discours d'expertise, monopolisant la parole et instaurant une sorte de dialogue entrecoupé de courtes répliques ayant la fonction d' « accusé de réception » du message.

Entre ces deux extrêmes, on a pu cependant observer un comportement langagier se rapprochant (ou s'efforçant de se rapprocher ?) au maximum de la conversation libre et naturelle que pratiquent les jeunes de nationalités et de langues différentes sur le web, jeunes qu'une langue commune – le français – réunit. Conscients de leurs insuffisances linguistiques, mais aussi des contraintes du genre « chat », la plupart des participants simplifient leur discours, consacrent du temps à monter des plans d'action (comment faire ?) et à se mettre d'accord sur le fonctionnement discursif (qui commence ?, qui pose des questions ?, qui finit d'en poser ?, qui n'a plus rien à dire ?). Autant d'astuces qui aident les partenaires des chats à instaurer une complicité

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)

conversationnelle, et, pour la plupart des binômes, à communiquer d'une manière équilibrée dans le respect des règles de la conversation. Somme toute, on constate que ces binômes se livrent à l'exercice proposé et qu'ils prennent du plaisir à parler, en considérant cela comme une activité enrichissante, tout à la fois agréable et utile.

Références bibliographiques

Codleanu, M., Vlad, M. 2009. « Les mécanismes de la négociation dans les interactions en français langue étrangère sur le chat. ». *Signes, Discours et Sociétés* [en ligne], 3. Perspectives croisées sur le dialogue, 31 juillet 2009. Disponible sur Internet : http://www.revue-signes.info/document.php?id=1057.

Dervin, F. 2008. « Le Français Lingua Franca, un idéal de communication interculturelle inexploré ? ». *Synergies Europe* no. 3, pp. 139 – 154.

Despierres, Cl. 2011. « Parler pour ne pas agir. La co-construction du discours de la lâcheté dans *Du pain plein les poches* de M.Visniec ». *Synergies Roumanie* no. 6, pp. 171 – 186.

Kerbrat-Orecchioni, C. 2005. *Le discours en interaction.* Paris : Armand Colin.

Noet-Morand, P. 2003. « Le « chat » favorise-t-il le développement de stratégies conversationnelles utiles à l'apprentissage d'une langue étrangère ? ». *Distances et savoirs*, no. 3, vol.1, pp. 375-398.

Tudini, V. 2003. « Eléments conversationnels du clavardage : un entraînement à l'expression orale pour les apprenants de langues à distance ? ». *Alsic* [en ligne], vol. 6, no. 2, documents alsic_n11-pra1, mis en ligne le 15 décembre 2003.

Vlad, M., Codleanu, M., Dervin, F., Vasile, S. 2009. Types de remédiations dans la co-construction des discours en français langue académique : le cas de la communication médiée par ordinateur. In: *Actes du colloque « Construction du sens et acquisition de la signification linguistique dans l'interaction », Nantes, 22-24 novembre 2007*. Disponible en ligne : http://gramm-fle.ulb.ac.be/fichiers/colloques/Nantes2007 /VLADCODLEANUDERVINVASILE.pdf

Un Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer. 2001. Paris : Conseil de l'Europe / Les éditions Didier.

BDD-A2343 © 2012 Gerflint
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.58 (2026-11-16 17:12:42 UTC)