



## **Soft Skills et apprentissage linguistique en milieu universitaire**

### **Soft Skills and Language Learning in Higher Education**

**MOUSTADRAF Hind**

Enseignante chercheure

Faculté des sciences de Rabat

Université Mohammed V

**Date de soumission :** 09/10/2025

**Date d'acceptation :** 17/11/2025

**Pour citer cet article :**

MOUSTADRAF. I. (2025) «Soft Skills et apprentissage linguistique en milieu universitaire», Revue Internationale du chercheur «Volume 6 : Numéro 4» pp : 461-487.



## Résumé

L'université marocaine a pour mission de préparer les étudiants à leur insertion professionnelle dans un marché du travail compétitif, tout en développant leurs compétences linguistiques. Les soft skills jouent un rôle clé dans l'apprentissage des langues, en renforçant la capacité des étudiants à communiquer, collaborer et s'adapter dans des environnements multiculturels et multilingues. Conscient de cette importance, le ministère de l'Enseignement supérieur a initié plusieurs réformes (Vision stratégique 2015-2030 ; SNFP-2021 ; Pacte ESRI 2030) visant à promouvoir les compétences non techniques pour améliorer l'employabilité.

Cette étude adopte une approche mixte à dominante qualitative pour examiner l'impact des soft skills sur l'apprentissage du français chez 50 étudiants de première et deuxième année en informatique. Les données ont été recueillies via des entretiens semi-directifs comportant des questions ouvertes et fermées, puis analysées à la fois de manière thématique et descriptive. Les résultats montrent que la communication, le travail en équipe, la confiance en soi et l'intelligence émotionnelle contribuent significativement à la progression linguistique et à la réussite académique. Ces résultats soulignent l'importance d'intégrer la formation aux soft skills dans les programmes d'enseignement linguistique afin de favoriser une acquisition efficace du français et une meilleure préparation professionnelle des étudiants.

**Mots clés :** Soft skills, langue, informatique, Maroc.

## Abstract

Moroccan universities aim to prepare students for professional integration in a competitive labor market while developing their linguistic skills. Soft skills play a key role in language learning by enhancing students' ability to communicate, collaborate, and adapt in multicultural and multilingual environments. Acknowledging this importance, the Ministry of Higher Education has implemented several reforms (Strategic Vision 2015-2030; SNFP-2021; ESRI Pact 2030) to promote non-technical skills and improve graduate employability.

This study adopts a mixed-methods approach with a dominant qualitative component to examine the impact of soft skills on French language learning among 50 first- and second-year computer science students. Data were collected through semi-structured interviews combining open- and closed-ended questions and analyzed both thematically and descriptively. Results indicate that communication, teamwork, self-confidence, and emotional intelligence significantly contribute to linguistic progress and academic success. These findings highlight the importance of integrating soft skills training into language programs to foster effective French language acquisition and better prepare students for professional environments.

**Keywords :** Soft skills, language, computer science, Morocco

## Introduction

Au Maroc, la situation linguistique se caractérise par une grande complexité, reflet de la diversité culturelle et historique du pays. Les deux langues officielles, l'arabe et l'amazigh, coexistent avec plusieurs langues étrangères occupant des statuts variés dans le paysage linguistique, notamment le français, l'espagnol et l'anglais (Krikez, 2005, p.11). Cette pluralité linguistique s'inscrit dans un contexte où la maîtrise des langues étrangères joue un rôle déterminant dans l'ouverture au marché du travail et l'accès à de nouvelles opportunités.

Dans cette perspective, bien que le système éducatif marocain soit principalement axé sur l'arabisation, il s'efforce de répondre aux besoins linguistiques des étudiants en lien avec les exigences du marché du travail. Les langues sont ainsi perçues comme des éléments essentiels pour favoriser l'intégration professionnelle des jeunes diplômés et assurer la prospérité du pays. À cet égard, la loi-cadre 51-17, notamment l'article 4 (chapitre 2), stipule : « l'adaptation des profils des lauréats du système aux besoins du marché du travail et aux exigences du développement du pays ». L'article 2 de cette même loi-cadre reconnaît l'importance des langues nationales et étrangères dans le processus d'enseignement-apprentissage. Les langues étrangères, en particulier, servent de vecteurs pour l'enseignement des « matières scientifiques et techniques ». Outre leur rôle scientifique, la loi-cadre (chapitre 2, article 3) précise que les langues étrangères sont également appelées à remplir une fonction communicationnelle et à promouvoir l'ouverture sur l'autre. Il s'agit d'adopter une ingénierie linguistique cohérente à travers les différents niveaux et composantes du système éducatif, de formation et de recherche scientifique, afin de développer les compétences communicatives des apprenants, favoriser leur ouverture aux autres cultures, et assurer la réussite scolaire escomptée<sup>1</sup>. La maîtrise de ces disciplines, qui fait partie des objectifs de l'enseignement supérieur et qui est cruciale pour le développement du pays, est ainsi transmise au Maroc principalement à travers la langue française, qui se positionne comme un outil d'accès à l'universalité : « ...le français, vecteur de la modernité, c'est-à-dire par lequel sont enseignées les sciences et les techniques » (Nissabouri, 2005, p.8).

Ainsi, les langues étrangères, et particulièrement le français, se voient attribuer le statut de langues de la Science, du Savoir et de la Technologie (Essaber, 2023). À l'université, le français n'est plus simplement une langue enseignée, mais devient plutôt un outil, voire un médium, pour l'enseignement des disciplines scientifiques et techniques. Il joue le rôle de vecteur pour

<sup>1</sup> la loi-cadre (chapitre2, article 3), in. loi 00.01.pdf (enssup.gov.ma)

la transmission des savoirs et permet l'assimilation et la reproduction des contenus académiques. À cet égard, Messaoudi souligne que « dans l'enseignement supérieur universitaire, la langue française a manifestement continué, et continue encore aujourd'hui, d'être le support à la fois formel et notionnel pour les matières scientifiques et techniques » (Messaoudi, 2010). De plus, le français demeure un outil incontournable pour la réussite universitaire, ce qui lui a conféré une place privilégiée dans la charte éducative et, par la suite, dans les dispositions du plan d'urgence, ainsi que dans les leviers de la vision stratégique de 2015-2030.

Cependant, à l'ère de cette nouvelle révolution industrielle, caractérisée par une automatisation accrue des tâches et une rapide obsolescence des compétences (Mouheti, 2021), la seule maîtrise de la langue ne suffit plus pour rester compétitif sur le marché du travail. Les soft skills telles que « l'écoute, la communication, le travail d'équipe, la gestion du temps, l'autogestion, l'empathie, l'intégrité, la flexibilité, l'intelligence émotionnelle ainsi que des compétences sociales connexes » (Robles, 2012) jouent désormais un rôle essentiel non seulement dans l'apprentissage linguistique, mais aussi dans la réussite personnelle et professionnelle. Pour Bouret, (2014) « À diplôme identique, les soft skills permettent au recruteur d'identifier la singularité d'un profil et les compétences interpersonnelles qui vont fluidifier son relationnel, d'évaluer si le candidat va répondre aux attentes, s'épanouir, s'adapter au quotidien et aux imprévus ». Les apprenants en langues qui possèdent de bonnes compétences interpersonnelles sont capables de travailler en équipe et de collaborer efficacement avec les autres, de partager leurs ressources et leurs connaissances, tout en apportant soutien et encouragement à leurs camarades.

Ainsi, cette étude vise à examiner comment les compétences interpersonnelles influencent le développement des compétences linguistiques, sociolinguistiques et pragmatiques.

Dans ce contexte, une question centrale se pose :

Dans quelle mesure les soft skills notamment la communication, le travail en équipe, la confiance en soi et l'intelligence émotionnelle influencent-elles la maîtrise du français chez les étudiants en filière scientifique, et comment ces compétences contribuent-elles au développement linguistique, sociolinguistique et pragmatique ?

Pour répondre à cette problématique, une étude adoptant une approche mixte à dominante qualitative a été menée auprès de 50 étudiants inscrits en première et deuxième année en informatique. Les données ont été recueillies à travers des entretiens semi-directifs comprenant des questions ouvertes et des questions fermées à échelle de Likert, permettant ainsi d'obtenir

à la fois des tendances quantitatives descriptives et des analyses qualitatives approfondies. L'analyse thématique a permis de dégager les perceptions, les expériences et les difficultés des étudiants, tandis que les fréquences issues des questions fermées ont permis d'identifier des tendances générales concernant l'influence perçue des soft skills sur l'apprentissage linguistique.

Enfin, l'article se structure en trois sections principales : La première propose une revue de littérature présentant les fondements théoriques des compétences linguistiques, sociolinguistiques et pragmatiques, ainsi que le rôle des soft skills dans l'apprentissage du français ; la deuxième expose le cadre méthodologique, en détaillant les outils et les procédures d'analyse mobilisés; tandis que la troisième est consacrée à la présentation, l'analyse et la discussion des résultats issus à la fois de l'étude quantitative et de l'analyse qualitative conduite à l'aide du logiciel NVivo.

## 1. Revue de littérature

### 1.1. Les compétences linguistiques, sociolinguistiques et pragmatiques : Fondements théoriques

L'apprentissage du français en tant que langue étrangère constitue un processus complexe qui dépasse la simple maîtrise des règles grammaticales. Selon le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL, Conseil de l'Europe, 2001, 2022), la compétence à communiquer langagièrement se compose de trois dimensions principales : linguistique, sociolinguistique et pragmatique.

La maîtrise d'une langue, qu'elle soit orale ou écrite, repose sur un ensemble complexe de compétences qui vont au-delà de la simple connaissance des règles grammaticales. « La compétence à communiquer langagièrement peut être considérée comme présentant plusieurs composantes : une composante linguistique, la compétence socioculturelle (qui inclut la compétence sociolinguistique) et la compétence pragmatique (qui inclut la compétence discursive et la compétence fonctionnelle/actionnelle)» (Conseil de l'Europe, 2022)

La compétence linguistique se réfère à la maîtrise des règles grammaticales de la langue, telles que la syntaxe, la phonologie et la sémantique. Selon les théories linguistiques contemporaines, comme celles de Noam Chomsky, qui introduit la grammaire générative, « la capacité linguistique humaine est innée et universelle » (Chomsky, 1957).

Sur le plan verbal, «l'acquisition de la compétence linguistique comprend, plusieurs composantes, lexicale, grammaticale, sémantique et phonologique. La première permet à

l'enseigné de s'exprimer oralement. La deuxième l'aide à utiliser correctement la langue. La troisième le rend capable de saisir le sens des messages verbaux. La quatrième se fixe pour objectif de l'aider à articuler convenablement les phonèmes de la langue cible car une prononciation défective altère le sens des énoncés et perturbe la communication » (Boussebat, 2016). Le côté écrit se rapporte à la morphologie, la syntaxe et le lexique. Le premier aspect a trait «au respect du genre, du nombre et de l'accord. Le deuxième est relatif à la construction correcte des phrases simples et complexes, à l'utilisation appropriée des mots-outils, au respect de la concordance des temps et à la distinction entre les verbes pronominaux et les verbes non-pronominaux. Le troisième est afférent à l'emploi des termes justes et précis, à l'utilisation d'un vocabulaire adapté à la situation de communication. Il se rapporte, aussi, à la distinction entre néologismes, anglicismes, termes familiers, grossiers, courants et soutenus» (Boussebat, 2016).

Les composantes linguistiques, telles que le lexique, la grammaire et la phonologie, bien qu'essentielles, ne suffisent pas à elles seules à permettre aux apprenants de s'engager efficacement dans des situations de communication. Apprendre une langue ne se limite pas à maîtriser les connaissances linguistiques spécifiques à celle-ci, mais implique également leur application en conformité avec les codes socio-culturels. C'est pourquoi la compétence sociolinguistique revêt une grande importance.

Saville-Troike (2003) note que « la compétence sociolinguistique implique la capacité à choisir et à adapter les formes de langage en fonction des variables sociales telles que le statut, le rôle et la relation entre les interlocuteurs » (Saville-Troike, 2003, p. 23). Cela comprend la connaissance des registres de langue, des normes culturelles et des attentes sociales relatives à la communication. C'est donc la connaissance des règles socio-culturelles propres à chaque société qui va permettre aux apprenants de comprendre les autres et de se comprendre facilement parce que « apprendre une langue, c'est aussi apprendre une culture (...) » (Pretceille, 1999). Selon le CECRL, cette compétence est sensible aux normes sociales (règles d'adresse et de politesse, régulation des rapports entre générations, sexes, statuts, groupes sociaux, codification par le langage de nombreux rituels fondamentaux dans le fonctionnement d'une communauté).

Selon Celce-Murcia (2007, p. 45), la compétence socioculturelle repose sur trois variables essentielles : « Les facteurs sociaux et contextuels, tels que l'âge, le genre, le statut des interlocuteurs, la distance sociale, la nature de leurs relations, ainsi que les rapports de pouvoir et leurs effets ; L'adéquation stylistique, qui englobe l'utilisation des stratégies de politesse, la

maîtrise des différents registres de langue et des genres de discours ;Les facteurs culturels, incluant la connaissance du contexte culturel propre à la communauté de la langue cible, la compréhension des principales variations dialectales ou régionales, ainsi qu'une conscience interculturelle développée. »

La troisième composante de la compétence communicative langagière est la compétence pragmatique qui se réfère à l'utilisation effective de la langue dans des situations de communication spécifiques, en tenant compte de l'intention, du contexte et des implicites. Bachman (1990) souligne que « la compétence pragmatique inclut la capacité à comprendre et à produire des actes de discours, tels que des demandes, des excuses, des remerciements, dans le respect des conventions sociales et culturelles » (Bachman, 1990, p. 80). Selon Chomsky (1981), la compétence pragmatique est définie comme la capacité à situer « la langue dans les contextes institutionnels de son utilisation, en reliant les intentions et les objectifs aux moyens linguistiques disponibles » (p. 225)

Ainsi, apprendre une langue implique non seulement la maîtrise de structures, mais aussi l'intégration de facteurs cognitifs, sociaux et affectifs influençant la capacité à communiquer efficacement (Celce-Murcia, 2007 ; Pretceille, 1999).

### **1.2. Les soft skills dans l'apprentissage du français langue étrangère**

Les soft skills également appelées compétences transversales ou compétences socio-émotionnelles regroupent les habiletés interpersonnelles, comportementales et communicationnelles qui facilitent les interactions et la réussite dans divers contextes (OMS, 1993 ; OCDE, 2012 ; Robles, 2012).

Le dictionnaire d'Oxford définit les soft skills comme des attributs personnels qui permettent aux individus d'interagir harmonieusement et efficacement avec les autres. « Ce sont des caractéristiques personnelles qui permettent d'interagir de manière efficace et harmonieuse avec d'autres personnes » (Mauléon, 2014). Il s'agit donc d'un « un ensemble de capacités intégrées permettant d'agir en relation avec un environnement humain (individus, groupes, organisations) dans un (ou plusieurs) contexte(s) particulier(s) » (Faulx et Peters, 2011).

Nous retenons que la définition de cette notion reste assez complexe par la diversité des termes utilisés dans la littérature et par la variété de son usage selon les champs disciplinaires. Ce « flou intrinsèque» à la notion, comme dit Bailly et Léné (2015), pose des problèmes aux chercheurs qui veulent l'appréhender. Nous retiendrons néanmoins que ces compétences impliquent plusieurs aspects chez l'individu, ce qui fait appel à plusieurs facettes de sa

personnalité: l'aspect relationnel y compris la capacité à communiquer; interactionnel tel que l'aptitude à se mettre à la place de l'autre ou à pacifier les relations avec les clients; émotionnel comme la gestion des émotions et faire preuve d'empathie; mais encore des aspects liés aux attitudes (responsabilité, ouverture d'esprit, adaptabilité, tolérance, confiance en soi, envie d'apprendre), aux compétences esthétiques (transmettre une image satisfaisante, en cohérence avec l'image souhaitée par l'organisation, compétences organisationnelles, etc. (2015: 71).

Sur le marché de l'emploi contemporain, les compétences transversales ou soft skills occupent une place de plus en plus centrale. Les études récentes soulignent que les connaissances disciplinaires, bien qu'indispensables, ne suffisent plus à assurer la réussite ou l'évolution professionnelle. Les recruteurs attendent désormais des diplômés qu'ils possèdent, en complément des savoirs techniques, des capacités relationnelles, émotionnelles et comportementales qui facilitent la collaboration, la communication et l'adaptation aux environnements complexes (Morlaix & Nohu, 2019 ; Poláková et al., 2023 ; Tushar & Sooraska, 2023). Cette évolution conduit le monde éducatif à reconnaître la nécessité de développer, parallèlement aux compétences académiques, les compétences transversales qui préparent les étudiants à interagir efficacement et à s'intégrer dans un environnement professionnel en mutation (Leroux, 2014 ; Brudermann et al., 2024).

### **1.2.1 Communication, coopération et apprentissage authentique**

Les compétences en matière de communication englobent une vaste gamme d'aptitudes essentielles à une interaction efficace. Parmi ces compétences figurent l'écoute active, la capacité à s'exprimer clairement à l'écrit et à l'oral, à poser des questions pertinentes ainsi qu'à interagir de manière constructive avec d'autres personnes.

Dörnyei (2009) souligne que l'acquisition d'une langue seconde ne peut être réduite à la simple maîtrise d'un code linguistique, car « scientific studies of language representation and competence and of language acquisition and use are complementary » (p. 24). Il distingue deux formes d'apprentissage : la “naturalistic SLA”, fondée sur des interactions réelles et authentiques, et la “instructed SLA”, propre aux contextes formels. Selon lui, « Naturalistic SLA is embedded in authentic, real-life situations, whose language-specific characteristics have been described in the past by theories of acculturation and intergroup contact » (p. 27).

Cette perspective met en évidence le rôle déterminant des contextes authentiques d'interaction, où l'apprenant mobilise ses soft skills communication, coopération et intelligence émotionnelle

pour s'adapter, négocier le sens et s'engager dans une dynamique sociale d'apprentissage. Le travail en équipe renforce ce processus : la collaboration et la co-construction du savoir stimulent la pensée critique, la prise de parole et la compétence pragmatique (Zerouali, 2023). Ce type de travail de groupe favorise la pensée critique, la communication efficace et l'échange de points de vue divers permettant aux apprenants d'acquérir les compétences nécessaires pour une meilleure maîtrise de la langue.

### **1.2.2 Confiance en soi, auto-efficacité et volonté de communiquer**

Selon Lafourcade et Saint-Pierre (1998), « la confiance en soi naît de la représentation que l'individu a de lui-même par rapport à sa capacité d'accomplir la tâche » (p. 29).

Cette idée rejoint la théorie de l'auto-efficacité développée par Bandura (1997), qui la définit comme « the belief in one's capabilities to organize and execute the courses of action required to produce given attainments » (p. 3). Il précise que « efficacy beliefs are concerned not only with the exercise of control over action but also with the self-regulation of thought processes, motivation, and affective and physiological states » (p. 37).

Ainsi, un apprenant convaincu de sa compétence linguistique est plus enclin à « participer activement et affronter les situations de communication ». Bandura ajoute que « perceived self-efficacy is an important contributor to performance accomplishments, whatever the underlying skills might be » (p. 37).

Cette perspective rejoint directement le concept de Willingness to Communicate (WTC) introduit par McCroskey et Baer (1985), qui désigne « la probabilité qu'un individu initie une interaction verbale dans un contexte donné ». Selon MacIntyre et al. (1998), la WTC dépend fortement de la motivation, de l'anxiété et de la compétence perçue. Gao et al. (2024) confirment cette relation en précisant que « self-confidence, often tied to perceived competence, has also been found to facilitate WTC, as learners who believe in their language abilities are more willing to communicate » (p. 330).

Autrement dit, la confiance en soi et l'auto-efficacité constituent des médiateurs psychologiques qui transforment « la compétence potentielle en performance réelle », favorisant la participation et la prise de parole en langue étrangère.

### **1.2.3 Intelligence émotionnelle et régulation affective**

L'apprentissage d'une langue étrangère s'accompagne d'émotions intenses telles que « la peur, la honte ou l'anxiété », qui freinent souvent la prise de parole (Horwitz et al., 1986 ; Coskun, 2017). À l'inverse, « les émotions positives comme la curiosité, la satisfaction et le plaisir



renforcent la motivation et la créativité linguistique » (Dewaele et al., 2019 ; Botes, Dewaele & Greiff, 2020). Dans ce contexte, l'intelligence émotionnelle joue un rôle essentiel. Elle permet à l'apprenant de « comprendre, réguler et exprimer ses émotions pour maintenir un climat d'apprentissage favorable ». En favorisant « la gestion de l'anxiété et la génération d'émotions positives », elle soutient la motivation et la persévérance. Dörnyei (2009) rappelle d'ailleurs que « motivation is a basic issue in SLA, underpinning the operation of every other factor » (p. 28), soulignant que la réussite linguistique repose autant sur « l'équilibre émotionnel que sur les compétences cognitives ».

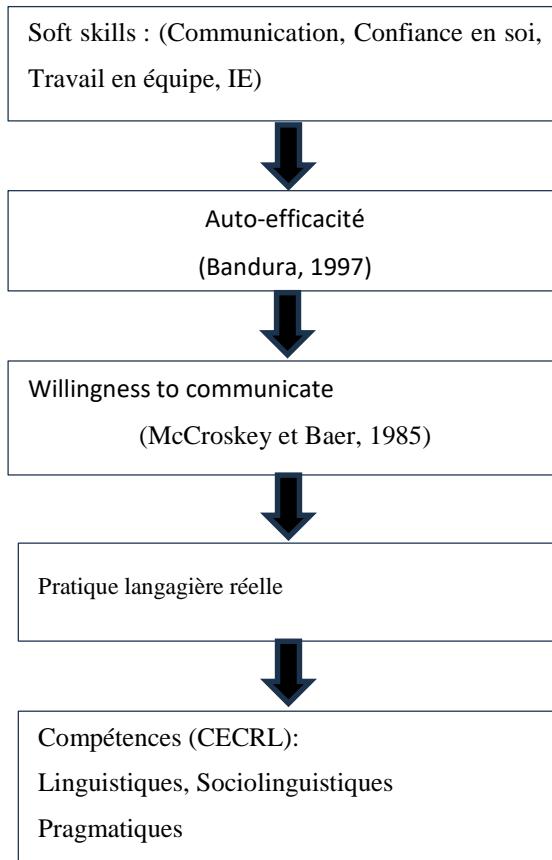
### **1.3. Cadre conceptuel : vers un modèle de médiation des soft skills dans l'apprentissage du FLE**

À partir des enseignements issus du cadre théorique, nous avons élaboré un modèle conceptuel visant à illustrer les relations entre les soft skills, la dynamique d'apprentissage du français langue étrangère et le développement des compétences définies par le CECRL.

Ce modèle met en évidence le rôle déterminant des soft skills telles que la communication, le travail en équipe, la confiance en soi et l'intelligence émotionnelle dans le processus d'acquisition linguistique. En effet, ces compétences influencent positivement le sentiment d'auto-efficacité, lequel favorise à son tour la volonté de communiquer (Willingness to Communicate). Cette dernière conduit à une pratique langagière réelle, indispensable au développement des compétences linguistiques, sociolinguistiques et pragmatiques.

Ainsi, il nous semble pertinent de présenter les résultats de la réflexion théorique sous la forme d'un modèle hypothétique illustrant la relation entre les soft skills et la performance linguistique à travers une chaîne de médiations successives. Ce modèle rend compte du passage des dispositions personnelles (soft skills) vers des comportements langagiers observables (pratique réelle), en soulignant le rôle médiateur de l'auto-efficacité et de la volonté de communiquer dans le développement global des compétences langagières.

**Figure N°1 : Modèle conceptuel du lien entre les soft skills et les compétences langagières**



Source : par nos soins

## 2. Méthodologie

Cette étude adopte une approche mixte à dominante qualitative visant à explorer l'impact des soft skills telles que le travail en équipe, la communication, la confiance en soi et l'intelligence émotionnelle sur la maîtrise de la langue française chez les étudiants de la filière Informatique appliquée à la Faculté des sciences de Rabat. La problématique repose sur le manque de recherches portant sur l'influence de ces compétences non techniques dans l'apprentissage linguistique, en particulier dans un contexte académique scientifique. Les objectifs de recherche sont d'identifier les perceptions des étudiants quant à l'impact de leurs soft skills sur l'apprentissage du français, d'analyser les relations entre ces compétences et leur progression linguistique, et de proposer des recommandations pour favoriser une approche intégrée des langues et des compétences transversales.

L'échantillon sélectionné pour cette étude est composé de 50 étudiants inscrits en première et en deuxième année de licence en informatique dans une université marocaine. Tous suivent des cours de langue française dans le cadre de leur cursus académique, ce qui permet d'obtenir des données homogènes et pertinentes quant à leurs pratiques d'apprentissage.

La collecte des données repose sur des entretiens semi-directifs, comprenant à la fois des questions fermées (à échelle de Likert) et des questions ouvertes. Les questions fermées ont permis d'obtenir des données quantitatives descriptives, afin d'identifier des tendances générales concernant la perception de l'impact des soft skills sur l'apprentissage linguistique. Les questions ouvertes ont, quant à elles, permis de recueillir des données qualitatives riches, portant sur les expériences, les représentations et les difficultés rencontrées par les étudiants.

L'analyse des données qualitatives a été menée à l'aide d'une approche thématique, visant à dégager les principaux thèmes liés aux soft skills et à l'apprentissage du français. Cette démarche, de nature interprétative, consiste à reformuler, organiser et théoriser les phénomènes étudiés. En adoptant une approche horizontale, les thèmes récurrents identifiés dans les entretiens ont été regroupés en catégories selon leurs relations conceptuelles et leurs typologies. Les données quantitatives issues des questions fermées ont été analysées de manière descriptive, afin d'appuyer les résultats qualitatifs et d'enrichir la compréhension globale du phénomène étudié.

### **Problématique**

Dans quelle mesure les soft skills, notamment la communication, le travail en équipe, la confiance en soi et l'intelligence émotionnelle, influencent-elles la maîtrise du français chez les étudiants en filière scientifique, et comment ces compétences contribuent-elles au développement linguistique, sociolinguistique et pragmatique ?

### **Questions de recherche**

1. Comment les étudiants perçoivent-ils l'influence de leurs soft skills sur leur apprentissage du français ?
2. Dans quelle mesure ces compétences contribuent-elles au développement linguistique, sociolinguistique et pragmatique ?

### **Hypothèses**

**H1 :** La majorité des étudiants considèrent que leurs compétences en communication facilitent leur apprentissage du français.

**H2 :** Les étudiants percevant le travail en équipe comme efficace présentent une meilleure progression linguistique.

**Tableau N°1 : Questionnaire de l'enquête**

<b>Parties du questionnaire</b>	<b>Questions</b>	<b>Modalités de réponse</b>
Questions d'identification	1.Comment évaluez-vous votre niveau de français ?	a. Très faible b. Faible c. Moyen d. Très bon
	2.Comment évaluez-vous votre niveau en communication?	a. Très bas b. Bas c. Moyen d. Très bon
	3.Comment évaluez-vous votre capacité à travailler en équipe ?	a. Très faible (je préfère travailler seul et je rencontre des difficultés en équipe) b. Faible (je collabore parfois mais avec des difficultés) c. Moyenne (je travaille en équipe sans problème particulier) d. Bonne (je m'intègre facilement et contribue bien en équipe) e. Excellente (je prends souvent un rôle de leader ou d'animateur et je facilite la collaboration)
Perception des soft skills et influence sur la maîtrise linguistique	4.Pensez-vous que vos compétences en communication ont facilité votre apprentissage de la langue française ?	a. Pas du tout d'accord b. Pas d'accord c. Neutre d. D'accord e. Tout à fait d'accord
	5.En quoi vos compétences en communication (verbale et non verbale) vous aident-elles à mieux comprendre et vous exprimer en français ?	
	6.Comment vos compétences en écoute ont-elles influencé votre capacité à comprendre et à répondre en langue française ?	
	7.Comment réagissez-vous émotionnellement lorsque vous rencontrez des difficultés en français et	

	quelles stratégies utilisez-vous pour les surmonter?	
	8.Le travail en groupe contribue à améliorer la maîtrise de la langue.	a. Pas du tout d'accord b. Pas d'accord c. Neutre d. D'accord e. Tout à fait d'accord
	9.Comment travail en équipe avec vos camarades en classe a-t-il influencé votre capacité à utiliser la langue française de manière fluide ?	
	10.Votre confiance en vous et votre prise de risques contribuent à l'amélioration de votre maîtrise de la langue.	a. Pas du tout d'accord b. Pas d'accord c. Neutre d. D'accord e. Tout à fait d'accord
	11.Lorsque vous avez des difficultés en français, comment votre niveau de confiance en vous influence-t-il votre motivation à continuer ?	
	12.L'intelligence émotionnelle (IE) améliore votre maîtrise de la langue.	a. Pas du tout d'accord b. Pas d'accord c. Neutre d. D'accord e. Tout à fait d'accord

Source : par nos soins

Il convient de préciser que le dépouillement des données issues du questionnaire a été effectué à l'aide du logiciel Sphinx, qui facilite la saisie, le codage et le traitement statistique des données quantitatives. L'utilisation de cet outil a permis de garantir une analyse rigoureuse, précise et scientifiquement fiable des résultats.

En complément, les questions ouvertes ont été traitées dans une perspective qualitative à l'aide du logiciel NVivo, permettant une analyse de contenu thématique. Ce traitement a consisté à regrouper les réponses selon des catégories et sous-catégories de sens, afin d'identifier les idées récurrentes et les relations entre les soft skills et les compétences linguistiques perçues.

### 3. Résultats

#### 3.1 Résultats quantitatifs

Cette section présente les résultats de l'analyse statistique réalisée à partir des réponses de 50 étudiants au questionnaire portant sur l'influence des *soft skills* communication, travail en équipe, confiance en soi et intelligence émotionnelle sur la maîtrise du français. L'analyse quantitative a été conduite à l'aide du logiciel SPSS et comprend deux volets : une analyse descriptive des réponses, puis une analyse corrélationnelle pour examiner les liens entre les variables.

##### 3.1.1 Statistiques descriptives

L'analyse descriptive vise à dégager les tendances générales des réponses des étudiants aux différentes questions fermées du questionnaire.

**Tableau N°2 : Statistiques descriptives des principales variables**

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Niveau de français	50	1	4	2,94	,620
Niveau de communication	50	1	4	2,70	,647
Capacité de travail en équipe	50	1	5	3,40	1,050
Communication facilite l'apprentissage	50	1	5	3,64	,851
Travail en groupe améliore la maîtrise de la langue	50	1	5	3,96	,989
L'IE améliore la maîtrise de la langue	50	1	5	3,68	,978
La confiance en soi améliore la maîtrise de la langue.	50	1	5	3,96	,925
N valide (liste)	50				

Source : par nos soins

Le tableau montre que le niveau moyen de français ( $M = 2,94$ ) est globalement moyen, tandis que la communication ( $M = 2,70$ ) est légèrement plus faible, indiquant une perception mitigée de cette compétence. En revanche, la capacité à travailler en équipe ( $M = 3,40$ ) est mieux évaluée, traduisant une bonne disposition à la collaboration.

Les variables mesurant l'influence des *soft skills* présentent des moyennes relativement élevées (entre 3,6 et 4), ce qui révèle une perception globalement positive de leur impact sur la maîtrise

linguistique. Ces tendances descriptives suggèrent que les étudiants reconnaissent l'importance de la communication, du travail d'équipe, de la confiance en soi et de l'intelligence émotionnelle dans le processus d'apprentissage du français.

**Tableau N°3 : Impact perçu de la communication sur l'apprentissage du français**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	1	2,0	2,0
	Pas d'accord	3	6,0	6,0
	Neutre	15	30,0	30,0
	D'accord	25	50,0	88,0
	Tout à fait d'accord	6	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Source : par nos soins

La majorité des étudiants (62%) déclare que leurs compétences en communication facilitent leur apprentissage du français.

**Tableau N°4: Impact perçu du travail en équipe sur l'apprentissage du français**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	1	2,0	2,0
	Pas d'accord	4	8,0	8,0
	Neutre	7	14,0	14,0
	D'accord	22	44,0	44,0
	Tout à fait d'accord	16	32,0	32,0
	Total	50	100,0	100,0

Source : par nos soins

La majorité des étudiants (76%) déclare que leurs compétences en travail en équipe facilitent leur apprentissage du français.

### 3.1.2 Corrélation entre les variables et validation des hypothèses

**Tableau N°5: Corrélations de Spearman entre le niveau de français, le niveau de communication et la capacité de travail en équipe**

		Niveau de français	Niveau de communication	Capacité de travail en équipe	
Rho de Spearman	Niveau de français	Coefficient de corrélation	1,000	,546**	,398**
	Sig. (bilatérale)		,	<,001	,004
	N		50	50	50
	Niveau de communication	Coefficient de corrélation	,546**	1,000	,520**
	Sig. (bilatérale)		<,001	,	<,001
	N		50	50	50
	Capacité de travail en équipe	Coefficient de corrélation	,398**	,520**	1,000
	Sig. (bilatérale)		,004	<,001	,
	N		50	50	50

\*\*. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Source : par nos soins

L’analyse des corrélations de Spearman met en évidence des relations positives et significatives entre le niveau de français, le niveau de communication et la capacité de travail en équipe. Les résultats montrent tout d’abord une corrélation modérée et hautement significative entre le niveau de français et le niveau de communication ( $\rho = 0,546$  ;  $p < 0,001$ ), indiquant que les étudiants qui possèdent de meilleures compétences communicationnelles tendent également à évaluer plus positivement leur maîtrise du français. Ce résultat confirme que la communication, en tant que soft skill, joue un rôle central dans le développement linguistique.

De même, la corrélation entre la communication et le travail en équipe est forte et significative ( $\rho = 0,520$  ;  $p < 0,001$ ), ce qui souligne la complémentarité entre ces deux compétences transversales : la capacité à collaborer efficacement renforce les interactions verbales, favorisant ainsi la pratique de la langue. Enfin, la corrélation entre le travail en équipe et le niveau de français, bien que plus modérée ( $\rho = 0,398$  ;  $p = 0,004$ ), demeure statistiquement significative. Elle suggère que la coopération et les échanges en groupe contribuent indirectement à l’amélioration de la compétence linguistique.

Dans l’ensemble, ces résultats corroborent les hypothèses de recherche **H1** et **H2**, en montrant que les étudiants percevant positivement leurs compétences communicationnelles et collaboratives présentent également un meilleur niveau en français.

### 3.2 Analyse thématique des résultats

#### 3.2.1 Objectif de l'analyse et questions de recherche

La recherche qualitative se distingue par l'adoption de méthodes spécifiques permettant la compréhension approfondie d'un phénomène. Contrairement à l'approche quantitative, elle s'appuie principalement sur des données verbales plutôt que numériques. Selon De Ketele et Roegiers (2005), quatre techniques s'inscrivent dans ce cadre : l'entretien, l'observation, l'étude documentaire et le questionnaire.

Dans notre étude, nous avons opté pour la méthode de l'entretien, appliquée ici à travers les réponses ouvertes d'un questionnaire administré à 50 étudiants.

Cette phase qualitative a pour objectif de compléter les résultats de la régression linéaire, en offrant une lecture plus fine des perceptions, attitudes et stratégies mises en œuvre par les étudiants. Elle vise à comprendre comment les soft skills influencent l'apprentissage du français et dans quelle mesure ces compétences participent au développement linguistique global.

L'analyse a été conduite avec le logiciel *NVivo 14*, qui a permis d'organiser, coder et regrouper les réponses selon des thèmes récurrents. Les entretiens, menés de manière anonyme via Google Forms, ont été compilés dans un seul fichier avant d'être importés dans NVivo pour le codage thématique.

Deux questions de recherche ont guidé cette analyse :

1. Comment les étudiants perçoivent-ils l'influence de leurs soft skills sur leur apprentissage du français ?
2. Dans quelle mesure ces compétences contribuent-elles au développement linguistique, sociolinguistique et pragmatique ?

#### 3.2.2 Méthode de codage et construction des catégories thématiques

L'analyse qualitative a été réalisée à partir des réponses ouvertes du questionnaire, selon une approche thématique mixte combinant des catégories déductives (issues du modèle conceptuel) et inductives (émergentes des propos des étudiants).

L'arborescence de codage regroupe cinq soft skills majeures — communication, écoute, travail en équipe, intelligence émotionnelle et confiance en soi — reliées à trois processus médiateurs : motivation et persévérance, auto-efficacité et régulation émotionnelle, ainsi qu'aux compétences linguistiques CECRL (linguistique, sociolinguistique et pragmatique).

**Tableau N°6 : Résumé des fréquences de codage par nœud (analyse NVivo)**

Thème (nœud)	Nombre de références d'encodage	Nombre de sources encodées
Auto-efficacité	106	1
collaboration et entraide	21	1
Communication non verbale	15	1
Communication verbale	28	1
Compétence linguistique	88	1
Compétence pragmatique	82	1
Compétence sociolinguistique	14	1
compréhension des émotions d'autrui	1	1
confiance en ses capacités	11	1
Contrôle des émotions	31	1
Correction entre pairs	5	1
Écoute active	41	1
Empathie et conscience de soi	2	1
Gestion du stress	12	1
manque de confiance et anxiété linguistique	5	1
Motivation collective	8	1
Motivation, Persévérance et stratégies de dépassement	50	1
Persévérance liée à la confiance	16	1
Pratique langagière réelle	65	1
Volonté de communiquer (WTC)	9	1

Source : par nos soins

L'analyse des fréquences de codage montre que les thèmes les plus récurrents sont l'auto-efficacité (106 références), les compétences linguistiques et pragmatiques (88 et 82) ainsi que la pratique langagière réelle (65) et la motivation/persévérance (50).

Ces résultats indiquent une forte présence de dimensions liées à la confiance en soi, à la performance linguistique réelle et à la persévérance dans l'effort, confirmant la relation entre soft skills et compétences linguistiques du CECRL.

D'autres thèmes comme la collaboration, l'écoute active ou la gestion du stress apparaissent également comme des leviers secondaires mais significatifs du développement linguistique.

**Tableau N°7 : Synthèse thématique actualisée des résultats qualitatifs**

Thème principal	Sous-thèmes (nœuds)	Idées clés issues des verbatims	Interprétation / Signification
Intelligence émotionnelle (IE)	Motivation et persévérance	Les étudiants décrivent des stratégies de dépassement et de motivation face aux difficultés.	La persévérance et la motivation émotionnelle soutiennent la réussite linguistique.
	Gestion du stress	Capacité à rester calme et trouver des solutions aux situations stressantes.	La gestion du stress favorise la concentration et diminue l'anxiété linguistique.
	Empathie et conscience de soi	Les étudiants identifient leurs émotions et comprennent celles des autres.	Ces compétences émotionnelles améliorent la communication interpersonnelle.
	Contrôle des émotions	Les étudiants apprennent à réguler leurs émotions face à la frustration.	La maîtrise émotionnelle contribue à la stabilité affective pendant l'apprentissage.
	Compréhension des émotions d'autrui	Capacité à interpréter les émotions à travers le non-verbal et les interactions.	Renforce la compétence pragmatique et sociolinguistique.
Confiance en soi	Persévérance liée à la confiance	Les étudiants persévèrent même en cas d'erreur ou d'échec.	La confiance renforce la résilience et la motivation durable.
	Manque de confiance et anxiété linguistique	Certains craignent le jugement et hésitent à s'exprimer.	L'anxiété freine la prise de parole et la performance orale.
	Expression et prise de parole	La confiance facilite l'expression fluide et spontanée.	La confiance en soi libère la communication et favorise l'aisance à l'oral.

	Confiance en ses capacités	Les étudiants valorisent leur progression et croient en leur potentiel.	Renforce la motivation intrinsèque et la réussite perçue.
Compétences linguistiques CECRL	Compétence linguistique	Les étudiants développent la maîtrise des structures grammaticales et lexicales.	Les compétences linguistiques constituent la base de la communication efficace.
	Compétence pragmatique	Capacité à adapter le discours selon le contexte et les interlocuteurs.	Renforce la cohérence et la pertinence des interactions.
	Compétence sociolinguistique	Les étudiants apprennent à utiliser la langue selon les normes sociales.	Permet une communication appropriée dans divers contextes culturels.
Communication	Écoute active	Les étudiants comprennent mieux les intentions et expressions des autres.	L'écoute favorise la compréhension et les échanges efficaces.
	Communication verbale	Les étudiants insistent sur de l'importance s'exprimer clairement et d'enrichir leur vocabulaire.	La communication verbale développe la compétence linguistique et la fluidité.
	Communication non verbale	Le langage corporel et les expressions faciales aident à interpréter les émotions.	La communication non verbale complète la compétence pragmatique.

Source : par nos soins

### 3.2.3 Interprétation et discussion des résultats

Les résultats issus de l'analyse thématique confirment globalement le modèle conceptuel proposé, en mettant en évidence la manière dont les soft skills soutiennent directement ou indirectement le développement des compétences linguistiques, sociolinguistiques et pragmatiques. Les thèmes les plus fréquents ; auto-efficacité, compétences linguistiques, pratique langagière réelle et motivation/persévérance indiquent que les étudiants perçoivent une relation étroite entre leur confiance en eux, leur engagement émotionnel et leurs progrès

linguistiques. L'auto-efficacité, avec 106 références de codage, apparaît comme le nœud central du processus d'apprentissage :

*« Quand je me sens capable, je parle plus facilement et je fais moins d'erreurs »* (sujet étudiant)

*« Le fait de réussir à m'exprimer une fois me donne envie de recommencer »* (sujet étudiant)

Ces extraits illustrent que la perception de compétence favorise la participation active et la régularité de la pratique linguistique. La confiance en soi et la régulation émotionnelle jouent également un rôle déterminant dans la réduction de l'anxiété linguistique et dans la consolidation de la motivation intrinsèque :

*« Avant, j'avais peur de parler, maintenant je me dis que même si je me trompe, ce n'est pas grave. »* (Sujet étudiant). *« Quand je reste calme et que je respire, j'arrive à mieux trouver mes mots. »* (Sujet étudiant).

Ces propos témoignent de l'impact direct de la maîtrise émotionnelle sur la fluidité et la spontanéité en communication orale.

Les thèmes liés à la communication (verbale, non verbale et écoute active) et au travail en équipe confirment l'importance des interactions sociales dans l'amélioration de la compétence pragmatique et sociolinguistique :

*« Travailler en groupe m'aide à entendre d'autres façons de parler », « Quand on échange entre nous, j'apprends des expressions naturelles que je n'entends pas en cours », « Même les gestes ou les expressions faciales m'aident à comprendre le sens. »*. Ces verbatims montrent que la collaboration et la communication non verbale enrichissent la compréhension contextuelle et l'adaptation discursive, deux composantes essentielles de la compétence pragmatique.

Enfin, la présence marquée des nœuds relatifs aux compétences linguistiques et pragmatiques confirme que les soft skills ne jouent pas un rôle périphérique, mais qu'elles participent pleinement à la construction des compétences communicatives globales décrites par le CECRL : *« Plus je pratique avec les autres, plus je parle naturellement et j'utilise les bons mots selon la situation. »*

En somme, l'étude qualitative confirme et enrichit les résultats statistiques : elle démontre que les soft skills en particulier la communication, la confiance en soi, le travail en équipe et l'intelligence émotionnelle constituent des leviers essentiels de la motivation, de la volonté de communiquer et de la performance linguistique réelle, validant ainsi les liens du modèle conceptuel théorique.

## Conclusion

Les résultats obtenus dans cette recherche confirment, dans leur ensemble, les fondements théoriques présentés dans la revue de littérature et valident le modèle conceptuel proposé. Conformément au Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (Conseil de l'Europe, 2001, 2022), la maîtrise du français langue étrangère ne peut être réduite à la seule compétence linguistique, mais s'appuie sur une interaction dynamique entre les dimensions linguistique, sociolinguistique et pragmatique. Nos résultats empiriques montrent précisément que cette progression s'opère à travers le développement de soft skills favorisant la communication, la coopération et la gestion émotionnelle, confirmant ainsi les travaux de Saville-Troike (2003) et Celce-Murcia (2007) sur le rôle des variables sociales et contextuelles dans la compétence communicative.

Sur le plan quantitatif, les corrélations significatives entre le niveau de français, la communication et le travail en équipe confirment les hypothèses de recherche. Ces relations rejoignent les perspectives de Dörnyei (2009), selon lesquelles les contextes collaboratifs et les interactions authentiques renforcent la motivation et la pratique langagière réelle. La communication et la coopération constituent donc, comme l'indiquent Zerouali (2023) et Brudermann et al. (2024), des catalyseurs du développement des compétences langagières dans un environnement d'apprentissage actif et social.

Les résultats qualitatifs approfondissent cette compréhension en révélant que la confiance en soi, la motivation et la régulation émotionnelle sont perçues par les étudiants comme des leviers déterminants de la performance linguistique. Ces constats rejoignent les théories de Bandura (1997) sur l'auto-efficacité et de McCroskey et Baer (1985) sur la Willingness to Communicate, qui soulignent que la croyance en ses capacités accroît la propension à interagir en langue étrangère. De même, les propos des étudiants concernant la gestion du stress et la maîtrise des émotions confirment le rôle de l'intelligence émotionnelle comme facteur de régulation affective et de maintien de la motivation dans l'apprentissage (Dewaele et al. (2019) ; Botes, Dewaele & Greiff (2020)).

Ainsi, les deux volets de l'étude, quantitatif et qualitatif convergent pour démontrer que les soft skills ne sont pas de simples variables périphériques, mais des composantes intégrées du processus d'acquisition linguistique. Elles interviennent à la fois comme médiateurs psychologiques (auto-efficacité, confiance en soi, motivation) et comme facilitateurs sociaux (communication, collaboration, empathie), confirmant les apports de Lafontaine & Saint-Pierre (1998), Pretceille (1999) et Faulx & Peters (2011).



En conclusion, les résultats de cette recherche confirment la validité du modèle conceptuel initial : Soft skills → Auto-efficacité → Volonté de communiquer → Pratique langagière réelle → Compétences CECRL.

Ce modèle, empiriquement validé dans le contexte universitaire marocain, illustre comment le développement des compétences socio-émotionnelles et relationnelles peut renforcer la performance linguistique et communicative en français langue étrangère. Il ouvre également des perspectives pour l'enseignement du FLE fondé sur une approche intégrée des langues et des compétences transversales.

## BIBLIOGRAPHIE

- Abdellah Pretceille M.** (1999). L'Éducation interculturelle. PFU, Que sais-je ?, Paris.
- Bachman L. F.** (1990). Fundamental considerations in language testing. Oxford University Press.
- Bailly F. & Léné A.** (2015). « Post-face : retour sur le concept de compétences non académiques. » Numéro 130, pp. 69-78.
- Bandura A.** (1997). Self-efficacy: The exercise of control. New York, W. H. Freeman and Company.
- BOUSSEBAT O.** (2016). La maîtrise de l'oral et de l'écrit chez les étudiants de première et troisième année L.M.D. Thèse de doctorat ès Sciences en Didactique, Université Les Frères Mentouri, Constantine 1.
- Botes E., Dewaele J.-M. & Greiff S.** (2020b). « The power to improve: Effects of multilingualism and perceived proficiency on enjoyment and anxiety in foreign language learning. » European Journal of Applied Linguistics, Vol. 8, n°2, pp. 1–28.
- Botes E., Greiff S. & Dewaele J.-M.** (2020c). « The Foreign Language Classroom Anxiety Scale and academic achievement: An overview of the prevailing literature and a meta-analysis. » The Journal for the Psychology of Language Learning, Vol. 2, pp. 26–56.
- Brudermann C., Zoghlami N. & Grosbois M.** (2024). « Pour une prise en compte en secteur Lansad des compétences transversales valorisées dans la sphère professionnelle : d'une modélisation à une mise en œuvre. » Recherche et pratiques pédagogiques en langues de spécialité – Cahiers de l'APLIUT.
- Celce-Murcia M.** (2007). Rethinking the role of communicative competence. University of California.
- Chomsky N.** (1981). Rules and representations. Oxford, Basil Blackwell.
- Coskun A. T.** (2017). « The Effect of Pecha Kucha Presentations on Students' English Public Speaking Anxiety. » Profile Issues in Teachers' Professional Development, Vol. 19, pp. 11-22.
- De Ketele J.-M. & Roegiers X.** (2015). Méthodologie du recueil d'informations : fondements des méthodes d'observation, de questionnaire, d'interview et d'étude de documents (5<sup>e</sup> éd.). Bruxelles, De Boeck Université.
- Dewaele J., Chen X., Padilla A. M. & Lake J.** (2019). « The Flowering of Positive Psychology in Foreign Language Teaching and Acquisition Research. » Frontiers in Psychology, Vol. 10.
- Dörnyei Z.** (2009). The Psychology of Second Language Acquisition. Oxford University Press.

**Essaber A.** (2023). « L'importance des langues étrangères dans l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle au Maroc. » *La Revue Marocaine de Commerce et de Gestion*, n°12, pp. 109-123.

**Faulx D. & Peters J.** (2011). « Un modèle de compétences pour les formations en organisations. » *Revue Française de Pédagogie*, n°175, pp. 43–59.

**Gao Y., Kew S. N., Feng H., Zhang T. & Ren Z.** (2024). « Facilitating second language willingness to communicate in English: A systematic review on types of classroom-based instructional practices and their effects. » *Arab World English Journal*, Vol. 15, n°4, pp. 328–351.

**Goleman D.** (1995). *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York, Bantam Books.

**Horwitz E. K., Horwitz M. B. & Cope J.** (1986). « Foreign language classroom anxiety. » *The Modern Language Journal*, Vol. 70, n°2, pp. 125-132.

**Krikez A.** (2005). Statut, nature et enseignement de la langue française au Maroc. Tétouan, Alkhaliij Al Arabi.

**Lafortune L. & Saint-Pierre L.** (1998). *Affectivité et métacognition dans la classe. Des idées et des applications concrètes pour l'enseignant*. Bruxelles, De Boeck Université.

**Leroux J.-Y.** (2014). « The professionalisation of degree courses in France: New issues in an old debate. » *Higher Education Management and Policy*, Vol. 24, n°3, pp. 87–105. <https://doi.org/10.1787/hemp-24-5jz8tqsdn4s1>

**MacIntyre P. D., Dörnyei Z., Clément R. & Noels K. A.** (1998). « Conceptualizing willingness to communicate in a L2: A situational model of L2 confidence and affiliation. » *The Modern Language Journal*, Vol. 82, n°4, pp. 545–562.

**Mauléon F., Hoarau J. & Bouret J.** (2014). *Le réflexe soft skills : Les compétences des leaders de demain*. Paris, Dunod.

**McCroskey J. C. & Baer J. E.** (1985). Willingness to communicate: The construct and its measurement. Paper presented at the Annual Convention of the Speech Communication Association, Denver, CO.

**Messaoudi L.** (2010). « Langue spécialisée et technolecte : quelles relations ? » *Meta*, Vol. 55, n°1, pp. 127–135.

**Morlaix S. & Nohu N.** (2019). « Compétences transversales et employabilité : de l'université au marché du travail. » *Éducation Permanente*, n°218, pp. 109–118. <https://doi.org/10.3917/edpe.218.0109>

**Mouheti S.** (2021). Les soft skills dans le secteur tertiaire au Maroc : quelle perception des dirigeants ?



**Nissabouri A.** (2005). « L’arabisation : politique et enjeu de pouvoir au Maroc. » In M. Schuwer (dir.), Paroles et pouvoir. Enjeux politiques et identitaires. Rennes, PUR, pp. 213-238.

**Poláková M., Horváthová Suleimanová M., Madzik P., Copuš L., Molnárová I. & Polednová J.** (2023). « Soft skills and their importance in the labour market under the conditions of Industry 5.0. » Heliyon, Vol. 9, n°8, e18670. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18670>.

**Robles M. M.** (2012). « Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today’s Workplace. » Business Communication Quarterly, Vol. 75, pp. 453–465.

**Saville-Troike M.** (2003). The ethnography of communication. Oxford, Blackwell.

**Tushar H. & Sooraska N.** (2023). « Global employability skills in the 21st century workplace: A semi-systematic literature review. » Heliyon, Vol. 9, n°11. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e21023>.

**Zerouali S.** (2023). « Les Soft Skills : les compétences essentielles pour réussir dans un monde en évolution continue. » Journal of Strategic and Military Studies, Democratic Arab Center, n°19, Berlin, p. 398.