



HAL
open science

Les migrants en insécurité linguistique au travail : analyses et perspectives de formation.

Hervé Adami, Virginie André

► **To cite this version:**

Hervé Adami, Virginie André. Les migrants en insécurité linguistique au travail : analyses et perspectives de formation.. Points communs, 2010, 40, p.1-5. hal-00526362

HAL Id: hal-00526362

<https://hal.science/hal-00526362v1>

Submitted on 14 Oct 2010

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

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

Les migrants en insécurité linguistique au travail : analyses et perspectives de formation.

Hervé ADAMI et Virginie ANDRÉ

ATILF (équipe CRAPEL), CNRS & Nancy Université.

1. Les migrants et l'emploi

Les migrants occupent « traditionnellement » les postes de travail qui requièrent le moins de qualifications, les plus pénibles et les moins valorisés. La situation de l'emploi et de l'insertion dans l'emploi des migrants est l'objet d'analyses statistiques régulières et les différences avec les nationaux, mais aussi entre migrants, apparaissent nettement (Perrin-Haynes, 2008 ; Breem, 2009). Ce sont des constantes du marché du travail depuis plus d'un siècle pour plusieurs raisons.

La première tient au fait que le niveau général d'éducation de la population des pays économiquement développés s'élève constamment et à peu près régulièrement depuis l'instauration de la scolarité obligatoire à la fin du 19^e siècle. Au fil des générations, les aspirations en termes de promotion professionnelle et sociale s'affirment à mesure que les travailleurs prennent conscience que leur destin n'est pas inéluctable et que leurs qualifications doivent être reconnues. Cet effet aspirant de la mobilité professionnelle, qui n'est encore cependant que toute relative dans la première moitié du 20^e siècle, produit un vide que les migrants viennent combler. Ce mouvement est renforcé par les creux démographiques dus aux deux guerres mondiales, qui ont décimé les rangs des paysans/ouvriers français, et qui ont poussé les Etats des pays industrialisés à faire appel à des travailleurs étrangers en grand nombre : ils vont occuper les postes de travail dans l'industrie et les mines tandis que certains travailleurs français montent d'un cran dans la hiérarchie professionnelle. Ce phénomène de mobilité sociale due à l'élévation du niveau d'éducation va jouer le même rôle pour les enfants et les petits-enfants de migrants qui à leur tour laissent la place à d'autres migrants.

La seconde raison, directement liée à la première, tient au fait que les migrants sont, dans la majorité des cas, faiblement, voire non scolarisés. Cette tendance historique s'inverse quelque peu aujourd'hui, avec les personnes qui arrivent d'Europe de l'Est notamment, qui possèdent souvent un niveau scolaire supérieur aux ressortissants africains par exemple.

La troisième raison, qui intéresse directement notre sujet, réside dans la question de la maîtrise de la langue dominante qui, si elle n'est pas suffisante, contraint les migrants à se contenter d'emplois où la part langagière est circonscrite. C'est le cas d'emplois, voire de branches industrielles, où l'on retrouve un grand nombre de migrants comme les métiers de la propreté, le secteur du bâtiment et travaux publics (BTP) ou de l'hôtellerie, par exemple. Mais nous verrons qu'y compris dans ces secteurs, la part langagière du travail s'accroît et que cela pose un certain nombre de problèmes.

Enfin, le fait que les migrants occupent surtout des emplois pénibles est peut-être lié à certaines attitudes discriminatoires. Cependant, il est très difficile actuellement de faire la part des raisons objectives de qualification et de langue de celles plus insidieuses liées aux discriminations sans tomber dans la polémique parce qu'il n'existe pas vraiment d'instrument fiable d'analyse. En revanche, des données existent concernant notamment les inégalités d'accès à l'emploi ou à certains postes de travail à diplôme égal entre les migrants et leurs enfants et les français natifs.

2. L'insécurité linguistique des migrants

La langue et sa maîtrise jouent un rôle clé dans le processus d'insertion et d'intégration des migrants. Dans les sociétés développées, nul ne peut échapper au réseau toujours plus dense que construit la société de l'information (Castells, 2001). Or, ces informations passent notamment par les langues, orales et écrites. Les migrants, en arrivant dans les pays d'accueil, sont pris immédiatement dans les réseaux sociaux et informationnels au sein desquels ils doivent trouver une place et le processus d'acculturation linguistique commence dès lors qu'ils mettent le pied sur le sol du pays d'accueil. En effet, quel que soit le parcours qu'ils suivent, ils peuvent rarement échapper totalement à cette acculturation, à moins d'une réclusion totale. C'est parfois le cas de certains clandestins contraints de se réfugier dans le réseau communautaire pour échapper aux contrôles et qui n'ont pratiquement aucun contact avec les natifs. L'acculturation linguistique des migrants n'est pas un processus rectiligne et toujours identique : il est très différent selon les parcours des individus dans la société du pays d'accueil, selon le projet migratoire et selon l'origine linguistique. Le processus d'acculturation linguistique emprunte plusieurs voies sociolinguistiques à travers les différentes formes d'interactions verbales définies par ailleurs (Adami, à paraître) : les voies professionnelles qui concernent les relations qu'entretiennent les migrants sur leur lieu de travail ; les voies transactionnelles qui concernent les relations qu'entretiennent les migrants dans les relations de service (André, 2008) ; les voies interpersonnelles qui sont les interactions dans lesquelles sont engagés les migrants au contact des natifs dans les relations amicales ou de voisinage, par exemple ; enfin, les voies médiatisées avec lesquelles les migrants sont en contact quotidiennement mais qui ne sont pas des interactions : ce sont les écrits urbains, les médias mais également les boîtes vocales par exemple.

Les migrants empruntent ces voies de façon très inégale en fonction de leur parcours et ils construisent donc des répertoires langagiers très différents, selon les circonstances et les aléas de leur vie dans le pays d'accueil et selon un mode résolument empirique en ce sens que l'objectif pour eux est de comprendre et de se faire comprendre dans l'urgence du quotidien. Ils développent des tactiques d'apprentissage en milieu naturel qui leur permettent de répondre de façon empirique à chaque nouvelle situation et à chaque nouveau problème langagier par une sorte de « bricolage » sociolinguistique : ils reproduisent des formes linguistiques qu'ils ont entendues chez les natifs et auxquelles ils tentent de donner du sens. Ils les réemploient dans des situations qui leur semblent à peu près identiques et mesurent leurs effets pragmatiques : si la formule fonctionne, c'est-à-dire qu'elle atteint son objectif communicationnel, elle est alors intégrée au répertoire langagier des migrants (Adami, 2009). En procédant de cette façon, l'interlangue des migrants s'enrichit mais atteint parfois un degré de fossilisation qui peut devenir gênant : en effet, les « formules qui marchent » évoluent très difficilement une fois qu'elles sont intégrées au répertoire langagier des migrants qui les utilisent sans plus se soucier dorénavant de savoir si elles sont toujours bien adaptées à toutes les situations. Ce phénomène est accentué par la pression des urgences du quotidien qui ne permettent pas aux migrants de consacrer trop de temps à un travail spécifique sur la langue mais aussi et surtout par le fait qu'un nombre important d'entre eux n'a suivi qu'une scolarité très courte, voire inexistante : la non ou la faible scolarisation a pour conséquences, en effet, le difficile recours à l'écrit mais également l'absence de compétences métalinguistiques (ce qui n'exclut pas des compétences épilinguistiques) qui favorisent une approche réflexive et non plus simplement empirique de l'apprentissage des langues. La non ou la faible scolarisation dans la langue d'origine exclut pratiquement le recours au dictionnaire ou à un quelconque manuel mais elle exclut également le recours à un travail conscient sur la langue. Mais l'insécurité linguistique des migrants n'est pas forcément due au fait qu'ils ne soient pas francophones : la partition natifs/non natifs est en fait très floue. Les migrants proviennent

pour à peu près la moitié d'entre eux de pays où le français est une langue officielle ou « officieuse » : cela concerne les pays d'Afrique subsaharienne dans le premier cas et les trois pays maghrébins dans le second. Les études sur les migrants dans le cadre du Contrat d'accueil et d'intégration (Régnard, 2008) le montrent : 52,6 % des migrants à qui est proposé le CAI disent utiliser le français en famille. Dans ce bilan de l'année 2006, l'ANAEM¹ n'a prescrit des formations linguistiques que pour 24,3 % des migrants et estime que 71,3 % d'entre eux peuvent communiquer en français. Mais ces tests ou ces entretiens ne peuvent prendre en compte l'ensemble des situations de communication auxquelles sont confrontés les migrants, notamment en milieu professionnel. Les degrés de maîtrise du français sont, de fait, extrêmement hétérogènes. Ils s'échelonnent sur un continuum qui va du migrant pour qui le français est la langue première, ou au moins une langue qu'il utilise avec autant d'aisance que sa langue première, jusqu'au migrant qui peut communiquer en français oral pour les besoins de la vie quotidienne mais qui ne sait ni le lire ni l'écrire, pas plus que sa langue première parfois. L'insécurité linguistique des migrants est un problème qui concerne des personnes pour qui le français peut être une langue étrangère, seconde, voire première et qui possèdent des compétences partielles et asymétriques à l'oral et à l'écrit. L'insécurité linguistique en milieu professionnel est encore plus complexe à définir parce que les besoins langagiers sont spécifiques, nous le verrons.

3. La part langagière des situations de travail

Les transformations successives du travail, depuis la révolution industrielle, ont eu de lourdes incidences sur ce que Boutet (2001) a appelé la « part langagière du travail ». Lorsque les organisations tayloriennes interdisaient aux ouvriers de faire usage de la parole, c'était pour garantir la productivité : le langage était alors uniquement associé au bavardage et, par conséquent, à une perte de temps et d'efficacité. Cette interdiction de la parole, au sein d'ateliers obligatoirement « silencieux », était également liée aux conditions de travail, avec des tâches pensées et définies à l'avance, prescrites par la direction et toujours plus individualisées. L'activité de travail a alors été largement et volontairement déshumanisée dans la mesure où son uniformisation et sa robotisation devaient prendre le dessus sur toute forme d'implication. Cette conception du travail, s'inscrivant également dans une conception particulière de la société (l'évolution de la société se traduisant dans les organisations en modifiant leur mode de fonctionnement et leur conception du travail), ne laisse pas de place à la communication, jugée non nécessaire, inadaptée et nuisible à l'effectuation de la tâche professionnelle.

La prise en compte de l'individu au travail, de la possibilité de son implication subjective et collective ainsi que de la fonction sociale et psychologique du travail (Clot, 1999) a petit à petit et parallèlement modifié la place accordée au langage en situation de travail, en lui reconnaissant une importance capitale. Loin d'être simplement du bavardage, le langage permet notamment de structurer les organisations. La part langagière du travail est, d'une part désormais reconnue comme faisant partie du travail (qu'elle soit *sur, dans* le travail ou *comme* travail, voir Lacoste, 1995) et, d'autre part, elle est croissante dans toutes les situations professionnelles.

Aujourd'hui, après avoir assisté à une crise du modèle productif, toutes les organisations (entreprises, institutions, etc.) légitimement, encouragent et prônent l'usage du langage au travail. A propos d'un débat sur la productivité, Zarifian souligne que « c'est par le langage, dans une triple fonction cognitive, communicationnelle et expressive, que l'intersubjectivité peut se nouer de manière pratique, sur des événements de production » (1990 : 203). De façon

¹ C'est désormais l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) qui est chargé de cette évaluation sur la base d'un test objectif.

plus générale, les vertus du langage au travail sont identifiables dans tous les métiers et tous les niveaux de qualification. La dimension actionnelle ou praxéologique du langage prend tout son sens dans les situations de travail. La communication fait partie du travail et est constitutive de celui-ci. Chaque individu au travail peut accomplir différentes activités par le langage (Lacoste, 1998) : répartition des activités, coordination, évaluation, programmation et anticipation, construction et transmission d'informations, circulation des consignes, constitution et entretien des compétences ou encore compréhension et résolution des problèmes.

Ces activités langagières autrefois réservées aux cadres sont aujourd'hui réalisées par l'ensemble des travailleurs quel que soit le poste qu'ils occupent. Le pouvoir de décision est de plus en plus décentralisé, de la hiérarchie vers le personnel, à qui l'entreprise confie plus de pouvoir et d'autonomie et donne les moyens de résoudre certains problèmes et de prendre certaines initiatives en se concertant et en échangeant sur le travail grâce à de nouvelles formes de collaboration et de coopération. Les métiers décrits, il y a seulement quelques années, comme silencieux, c'est-à-dire ne nécessitant pas la maîtrise du langage, sont aujourd'hui devenus des métiers communicants. Les métiers de la propreté sont des exemples remarquables à ce sujet : jusqu'au début des années 2000, pour être agent de propreté, aucune compétence langagière n'était nécessaire. C'est notamment pour cette raison que de nombreux migrants occupent ce type d'emploi : de nombreuses stratégies (dessins, schémas, idéogrammes, etc.) étaient mises en œuvre afin de pallier l'absence de la maîtrise de la langue et pour transmettre les informations nécessaires (modes opératoires, dosages, planning, etc.) à l'effectuation de la tâche professionnelle. Aujourd'hui, ces mêmes agents doivent avoir un niveau suffisant non seulement en langue mais également en langue professionnelle.

L'observation de différentes situations de travail nous a montré que les métiers, même les moins qualifiés, tels que ceux occupés par les migrants dans les domaines décrits précédemment, exigent la mise en œuvre de compétences langagières spécifiques. Tout d'abord, des compétences langagières à l'oral, en interaction, puisque les salariés doivent être capables de comprendre des consignes, de se présenter aux clients, d'échanger des informations, de rendre compte de leurs activités ou encore de verbaliser leur activité de travail, dans le cadre de processus de validation des acquis de l'expérience pour accéder à certaines qualifications professionnelles par exemple. Ensuite, des compétences langagières à l'écrit, en compréhension et en expression, puisque les salariés doivent être capables de comprendre des consignes, concernant l'organisation de leur chantier mais également des consignes de sécurité, de courts messages informatifs (sur des panneaux lumineux, par exemple), des notes transmises par l'équipe précédente, des rapports rédigés par des supérieurs, des cahiers des charges ou encore des messages laissés par des clients. Au-delà de ces compétences langagières constitutives du travail lui-même, les salariés doivent de plus en plus être capables de gérer des situations problématiques telles que des pannes ou des imprévus. La production et la compréhension de ces discours et la mise en mots de ces problèmes nécessitent non seulement des savoirs et des savoir-faire en communication orale et écrite mais également des compétences liées à l'environnement institutionnel, la capacité à produire des discours écrits ou oraux cohérents et adaptés aux situations de communication concrètes (des discours efficaces au regard des situations de communication rencontrées dans le domaine professionnel).

Les employeurs ont de nouvelles exigences, liées aux nouvelles compétences que doivent posséder les salariés : ils demandent et, de plus en plus souvent, répertorient certaines compétences langagières indispensables à la réalisation des activités de travail. L'émergence des collectifs de travail va également nécessiter la maîtrise de la langue de communication du groupe.

4. Perspectives pour la formation en milieu professionnel

Les besoins spécifiques en formation des personnes en insécurité linguistique, et parmi eux les migrants, sont dorénavant pris en compte par la loi du 4 mai 2004 qui ouvre un droit à la formation linguistique en entreprise. Cette initiative est un cap important parce qu'elle reconnaît un problème qui avait toujours été traité de façon empirique. En même temps, de nombreuses initiatives institutionnelles et de nombreux travaux, tant au niveau national qu'europpéen (DGLFLF, 2006 et 2007 ; Grünhage-Monetti *et alii*, 2003 et 2005), abordent la question de front. Mais cette prise de conscience est également le fait des entreprises et des branches industrielles confrontées à la montée des exigences en matière de qualité et de sécurité notamment, et qui rencontrent chemin faisant l'obstacle de l'insécurité linguistique de certains salariés, qu'ils soient migrants ou francophones natifs d'ailleurs. L'insécurité des salariés est d'abord le fait de difficultés à l'écrit mais le problème existe aussi à l'oral.

Les initiatives en matière de formation de ces salariés sont prises par les entreprises elles-mêmes mais également par leurs OPCA (organismes paritaires collecteurs agréés) qui travaillent aussi bien sur les questions d'évaluation (Adami, 2007 ; André 2009) que sur les questions de formation. Les demandes de formation se multiplient notamment dans le domaine des écrits professionnels et la recherche académique s'y intéresse de façon de plus en plus intense. Les travaux scientifiques qui se penchent sur la question sont pluridisciplinaires parce que la réalité de terrain est complexe et doit faire intervenir plusieurs domaines de compétences académiques : les sciences du langage, les sciences de l'éducation, la didactique des langues, la didactique professionnelle, l'ergonomie ou bien encore la sociologie ou la psychologie.

Sous cette impulsion, les programmes de formation commencent à sortir du traditionnel, mais inefficace, travail sur l'orthographe et la grammaire, inadapté aux besoins des salariés sur leurs postes de travail et inadapté aux demandes de l'entreprise. Car c'est bien par cela que commence l'élaboration d'un programme de formation linguistique en entreprise : l'analyse des besoins spécifiques des salariés concernés et celle de leurs postes de travail. La demande de formation est donc « pointue » en ce sens qu'elle a pour objectif de répondre à un besoin conjoncturel très particulier. Le programme de formation doit également tenir compte de facteurs déterminants tels que le temps consacré à la formation, la motivation des salariés ou bien le caractère immédiatement transférable des contenus de la formation : l'objectif de la rentabilité pédagogique, pour oser une expression un peu provocatrice, est incontournable. Mais, s'agissant des migrants, toute formation est bonne à prendre et cette rentabilité pédagogique qui suppose des contenus professionnels très spécifiques, est forcément rentable pour le migrant lui-même, non seulement dans sa vie professionnelle, mais également dans sa vie sociale : chaque petit pas vers la connaissance, l'abstraction, la manipulation d'objets symboliques est un pas vers la distance réflexive, c'est-à-dire la distance critique. La formation linguistique en milieu professionnel est une fin mais ce peut être également un moyen, même modeste, d'émancipation.

Bibliographie

- ADAMI H., à paraître, « L'acculturation linguistique des migrants : des voies de l'insertion sociolinguistique à la formation », in : MANGIANTE J.M. (Dir), *Langue et intégration socioprofessionnelle*, Berne, Peter Lang.
- ADAMI H., 2009, *La formation linguistique des migrants*, Paris, CLE International.
- ADAMI H., 2007, « Dire le savoir-faire en contexte professionnel : problèmes, enjeux et perspectives », in : MOURLHON-DALLIES (Dir), *Langue et travail. Le Français dans le Monde, Recherches et Applications*, n°42, juillet, Paris, CLE International.
- ANDRÉ V., 2008, « Langues et relations de service. Introduction », *Mélanges CRAPEL*, 30, 5-13.
- ANDRÉ V., 2009, « Les compétences langagières des métiers de la propreté: de l'analyse des situations de communication à la formation professionnelle », *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, 90, 149-165.
- BOUTET J., 2001, « La part langagière du travail : bilan et évolution », *Langage et société*, 98, 17-42.
- BREEM Y., 2009, *L'insertion professionnelle des immigrés en 2007*, *Infos Migrations*, Département des statistiques, des études et de la documentation, Ministère de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire, n° 8, février.
- CASTELLS M., 2001, *La société en réseaux. La société de l'information*, Paris, Fayard.
- CLOT Y., 1999, *La fonction psychologique du travail*, Paris, Presses universitaires de France.
- Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF), 2006, *Apprendre le français dans un contexte professionnel*, Séminaire de réflexion, 2-3 juin 2006, Centre international d'études pédagogiques, Paris, DGLFLF.
- Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF), 2007, *La maîtrise du français au service de l'entreprise*, Actes du colloque du 8 mars 2007, ESCP-EAP, Paris, DGLFLF.
- GRÜNHAGE-MONETTI M., HALEWWIJN E., HOLLAND C., 2003, *Odysseus – La langue seconde sur le lieu de travail*, Strasbourg, Conseil de l'Europe.
- GRÜNHAGE-MONETTI M., HOLLAND C., SZLABEWSKI-CAVUS P. (eds), 2005, *Training for the integration of migrants and ethnic workers into the labor market and local community*, Baltmannsweiler, Schneider Verlag.
- LACOSTE M., 1995, « Parole, action, situation », in : Boutet J. (ed.), *Paroles au travail*, Paris, L'Harmattan, 23-44.
- LACOSTE M., 1998, « L'usage du langage en situation de travail: les apports d'une approche ethnographique », in : Lazar A. (ed.), *Langage(s) et travail : Enjeux de formation*, Actes du colloque INRP/CNAM/CNRS-LT, Octobre 1998, Paris, INRP, 39-43.
- PERRIN-HAYNES J., 2008, « L'activité des immigrés en 2007 », *INSEE Première*, n° 1212, octobre.
- REGNARD C., 2008, « Profils des migrants accueillis dans le cadre du dispositif public en 2006 », *Infos Migrations*, Département des statistiques, des études et de la documentation, Ministère de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire, n° 6, novembre.
- ZARIFIAN P., 1990, *La nouvelle productivité*, Paris, L'Harmattan.