



HAL
open science

Interactions verbales en entretien de conseil à l'emploi : l'insécurité langagière des demandeurs faiblement qualifiés. Analyses et perspectives didactiques

Valérie Langbach

► To cite this version:

Valérie Langbach. Interactions verbales en entretien de conseil à l'emploi : l'insécurité langagière des demandeurs faiblement qualifiés. Analyses et perspectives didactiques. Mélanges CRAPEL, 2015, Varia, 36, pp.77-92. hal-01256829

HAL Id: hal-01256829

<https://hal.science/hal-01256829>

Submitted on 20 Nov 2019

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.

**INTERACTIONS VERBALES EN ENTRETIEN DE CONSEIL À L'EMPLOI :
L'INSÉCURITÉ LANGAGIÈRE DES DEMANDEURS D'EMPLOI
FAIBLEMENT QUALIFIÉS
ANALYSE ET PERSPECTIVES DIDACTIQUES**

Valérie Langbach

Laboratoire ATILF-CNRS, équipe Didactique des Langues et Sociolinguistique

Mots-clés

Interaction verbale - insécurité langagière - insertion professionnelle - perspectives didactiques - demandeurs d'emploi faiblement qualifiés

Keywords

Verbal interaction - linguistic insecurity - professional insertion - didactic prospects - weakly qualified job-seekers

Résumé

Au-delà des débats politiques et idéologiques, la question scientifique est, aujourd'hui, de savoir si des locuteurs en insécurités langagières sont néanmoins capables de communiquer d'une manière efficace et satisfaisante avec les autres, quels que soient les éléments de communication. L'objectif de notre article est de dégager les caractéristiques qui sous-tendent le fonctionnement des interactions verbales dans les situations d'entretien d'insertion professionnelle pour vérifier ensuite si les demandeurs d'emploi faiblement qualifiés sont aptes à entrer dans une situation de communication satisfaisante dans ce cadre communicationnel spécifique.

Abstract

Beyond political and ideological debates, the scientific question today is to know whether speakers of a language who suffer from linguistic insecurity are able to communicate in an efficient and satisfactory manner with others, whatever the elements of the communicative situation. The objective of this article is to identify the characteristics which underlie the functioning of verbal interactions in professional job insertion interviews to verify whether the weakly qualified job-seekers are apt to enter a conversation satisfactorily in that specific context of situation.

Introduction

Les débats politiques ou idéologiques concernant la maîtrise de la langue française par des francophones natifs et notamment sur les questions d'illettrisme agitent régulièrement la sphère publique³⁷. Dans cet article, nous élargirons l'aspect scientifique de cette question sociale à la communication orale afin de comprendre si des problèmes de maîtrise de la langue permettent tout de même de participer à la vie sociale, économique et professionnelle. Nous nous interrogerons notamment sur la possibilité d'entrer en communication d'une manière satisfaisante avec les autres, quelle que soit la situation de communication. Ce « parler-juste » (Lentin, 1985 : 5) suppose « l'ajustement pertinent des moyens dont nous disposons aux attentes d'un auditeur particulier et aux exigences d'une situation particulière » (Bentolila, 2000 : 37). Les situations de la vie quotidienne nous invitent constamment à « sortir du pré carré de la familiarité et de la connivence pour s'adresser à ceux que l'on connaît moins pour leur dire des choses qu'ils ignorent [...] » (ibid : 152).

L'objectif de notre analyse est de vérifier l'incapacité ou la difficulté des demandeurs d'emploi faiblement qualifiés à s'exprimer hors des situations de communication de connivence³⁸ et, dans notre cas, en situation d'entretiens de conseil à l'emploi³⁹. Incapacité ou difficulté que nous qualifierons à la suite d'Adami (2011 : 18) « d'insécurité sociolinguistique indexée, c'est-à-dire liée à un contexte social particulier et à une situation particulière d'interaction ».

Dans un premier temps, nous présenterons l'approche sociolinguistique des interactions verbales (André, 2010) dans laquelle s'inscrit notre étude. Dans un second temps, nous montrerons que le concept de compétence de communication développé par Hymes (1972) nous permet une approche pragmatique des interactions langagières replacées dans leur contexte social. Nous présenterons ensuite le corpus de travail constitué pour cette étude, ainsi que la méthodologie de recueil et d'analyse des données. Puis nous analyserons les habilités langagières et communicationnelles des demandeurs d'emploi faiblement qualifiés. Dans la dernière partie de cet article, nous analyserons des exemples d'interaction qui feront apparaître les difficultés rencontrées par ces derniers, pour ensuite réfléchir à la manière d'améliorer leur expression orale en situation d'insertion.

1. Sociolinguistique des interactions verbales

Les interactions se caractérisent par une adaptation et des ajustements permanents des locuteurs engagés conjointement dans la construction collective de leurs discours (Schegloff, 1982), en fonction des différents éléments de la situation de communication (Hymes, 1972), notamment l'identité, le statut et le rôle conversationnel

³⁷ Récemment encore dans le débat public : E. Macron et les ouvriers illettrés

http://www.lemonde.fr/societe/article/2014/09/26/chez-gad-la-debrouillardise-des-ouvriers-illettres_4494846_3224.html

³⁸ Nous entendons par relations de connivence les relations sociales qui mettent en rapport des interlocuteurs qui travaillent ensemble, qui habitent au même endroit, qui partagent les mêmes préoccupations, qui possèdent les mêmes centres d'intérêt, etc.

³⁹ Un entretien d'insertion est un entretien entre un professionnel des métiers de l'insertion (conseillers Pôle Emploi, assistantes sociales, éducateurs, etc.) et un adulte en difficultés sociales et/ou professionnelles.

des interlocuteurs (Goffman, 1981). L'interaction verbale est située, contextualisée. Kerbrat-Orecchioni (1996 : 4-5) écrit :

[...] pour qu'il y ait échange communicatif, il ne suffit pas que deux locuteurs (ou plus) parlent alternativement ; encore faut-il qu'ils se parlent, c'est-à-dire qu'ils soient tous deux « engagés » dans l'échange, et qu'ils produisent des signes de cet engagement mutuel, en recourant à divers procédés de validation interlocutoire.

Dès lors que les interactants s'engagent mutuellement, dans une situation de face à face, ils collaborent et co-construisent le discours (André, 2014). Kerbrat-Orecchioni (2000) précise que ces influences mutuelles peuvent être plus ou moins fortes en fonction de la nature de la situation de communication rencontrée. Pour rendre compte de l'ensemble des facteurs influençant la production et le déroulement des interactions verbales dans le cadre spécifique des entretiens d'insertion, notre approche doit être pluridisciplinaire et multidimensionnelle. C'est pourquoi notre analyse des caractéristiques du discours, et notamment dans cette étude des caractéristiques du discours entre un locuteur demandeur d'emploi faiblement qualifié et un locuteur conseiller en situation d'entretien d'insertion, nous amène à faire appel à l'approche sociolinguistique des interactions verbales (André, 2010) qui appréhende le discours comme profondément ancré dans le contexte social dans lequel il est produit et comme largement influencé par une multitude d'éléments rendant son analyse complexe.

Nous avons ainsi construit un cadre analytique des interactions verbales dans lequel nous avons puisé des concepts - issus notamment de la linguistique interactionnelle (Kerbrat-Orecchioni, 2005), de l'analyse conversationnelle (Sacks et al., 1974 ; Schegloff, 1982), des maximes conversationnelles de Grice (1979) adaptées à l'analyse des interactions - qui étaient nécessaires à l'analyse des données recueillies sur le terrain. Nous avons réservé une place conséquente au concept de compétence de communication développé par Hymes (1972), véritable fil rouge de notre étude.

Pour recueillir les données nécessaires à cette étude, nous avons effectué des entretiens avec des demandeurs d'emploi qualifiés et faiblement qualifiés.

2. Le concept de compétence de communication

Pour caractériser l'interaction verbale entre un conseiller et un demandeur d'emploi faiblement qualifié, nous avons repris le concept de compétence de communication développé par Hymes (1972). Pour l'auteur, la communication ne se résume pas à la connaissance de la langue et du système linguistique. Communiquer nécessite une *compétence de communication*, qu'il définit comme ce qu'un locuteur a besoin de savoir pour communiquer de manière effective dans des contextes culturellement significatifs. La notion centrale étant l'adéquation (*appropriateness*) des messages verbaux à leur contexte, ou leur acceptabilité (*acceptability*) au sens le plus large. Hymes (1984 : 74) ajoute que cette compétence est :

[...] indissociable de certaines attitudes, valeurs et motivations touchant à la langue, à ses traits et à ses usages et tout aussi indissociable de la compétence et des attitudes relatives à l'interrelation entre la langue et les autres codes de conduite en communication. [...] L'acquisition d'une telle compétence

est bien sûr alimentée par l'expérience sociale, par des besoins, des mobiles et elle se traduit en actions qui sont elles-mêmes nouvelles sources de mobiles, de besoins, d'expérience.

C'est pourquoi Hymes propose une approche pragmatique des interactions langagières replacées dans leur contexte social. Pour l'auteur, toute situation de communication est constituée de huit composantes dont les initiales forment en anglais le mot SPEAKING : *Setting, Participants, Ends, Acts, Key, Instrumentality, Norms, Genre*⁴⁰. Ce modèle dynamique - chacun des éléments va influencer les autres éléments - est un des plus à même de décrire l'ensemble des éléments situationnels qui définit les interactions verbales et les pratiques langagières des locuteurs. Nous allons à présent décrire brièvement la situation de communication qui nous intéresse, à savoir un entretien avec un conseiller en insertion professionnelle, à partir de ces composantes.

L'ensemble de nos entretiens se sont déroulés dans les locaux d'un organisme de formation (FORMABILIS), prestataire Pôle Emploi, c'est-à-dire qui effectue des prestations d'accompagnement auprès des demandeurs d'emploi. Lors de ces entretiens oraux en face à face avec un demandeur d'emploi, notre statut de locuteur pouvait évoluer en fonction de notre position : conseiller en insertion ou chercheur⁴¹. De fait, les différentes composantes de la situation de communication décrites par Hymes (1972) variaient elles aussi.

Hymes souligne que ce modèle est une grille d'observation et qu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des éléments à prendre en compte lors d'analyses des interactions verbales. Cependant, cette approche nous permet de saisir la mise en fonctionnement du langage en situation et de montrer que l'absence de prise en compte de l'un ou de plusieurs de ces composantes peut être la source des problèmes de communication.

3. Corpus de travail et méthodologie d'analyse des données

Pour recueillir les données nécessaires à l'analyse et à la mesure de l'insécurité langagière des demandeurs d'emploi natifs faiblement qualifiés, nous avons enregistré des entretiens de différentes natures. Le corpus de travail utilisé ici est composé de 43 entretiens semi directifs. Nous avons enregistré 39 demandeurs d'emploi et **quatre** conseillers⁴². La durée totale des entretiens de notre corpus est d'un peu plus de 10 heures. Si la majorité de notre corpus est composée d'entretiens avec des locuteurs-demandeurs d'emploi faiblement qualifiés (infra niveau V) - population cible de notre recherche - nous avons choisi d'intégrer à notre étude quelques entretiens avec des demandeurs d'emploi qualifiés (de niveaux BAC+2 à BAC+5). Nous proposons une synthèse des qualifications des 39 demandeurs d'emploi enregistrés dans le cadre de cette étude par sexe et par niveau.

⁴⁰ Ou, comme il l'a proposé lui-même en français, **P-A-R-L-A-N-T** pour *participants, actes, raison (résultats), localisation, agents, normes, ton*. (Hymes, 1984 : 62).

⁴¹ Le Tableau 1 intitulé « Synthèse des sous corpus » reprend les différents statuts de locuteur que nous avons occupés lors de l'enregistrement des entretiens d'insertion.

⁴² Leur rôle est de transmettre dans un contexte d'accompagnement social et/ou professionnel un ensemble de compétences et d'outils nécessaires à la maîtrise du monde de la recherche d'emploi et du recrutement.

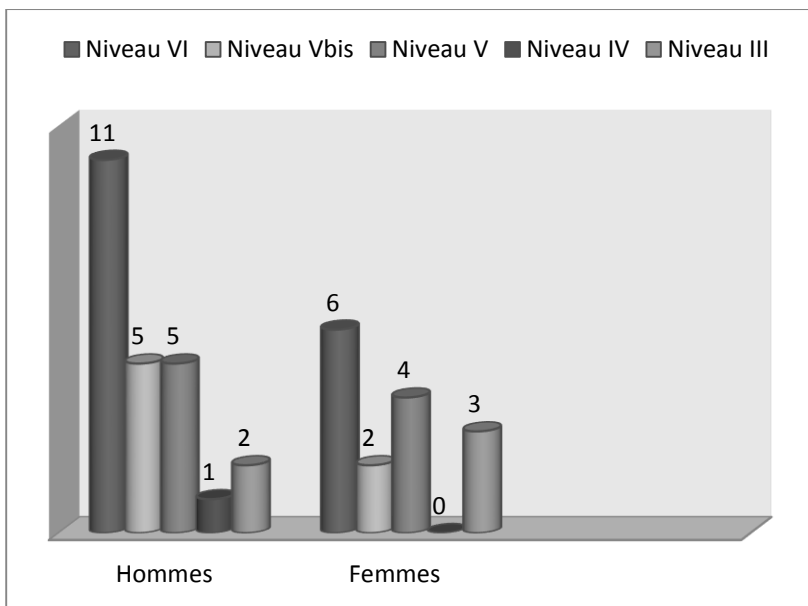


Figure 1. Niveau de qualification⁴³ des demandeurs d'emploi enregistrés

Notre corpus est décomposé en six sous corpus, en fonction des types d'entretiens. Nous avons souhaité varier les situations de communication pour le recueil des données mais aussi notre statut au sein de l'organisme (conseiller / chercheur). Nous avons enregistré des entretiens d'accompagnement réels pour les sous corpus 01, 02 et 05 mais aussi des entretiens informels avec des demandeurs d'emploi (sous corpus 03 et 04). Le sous corpus 06 est composé d'enregistrements d'entretien avec des conseillers insertion (sous corpus 06).

⁴³ Nous utilisons la nomenclature de l'INSEE : source www.insee.fr/fr/methodes

Niveau VI et V bis : sorties en cours de 1er cycle de l'enseignement secondaire (6ème à 3ème) ou abandons en cours de C.A.P ou B.E.P avant l'année terminale.

Le Tableau 1 synthétise notre démarche et notre positionnement lors de ces différents sous corpus.

Sous corpus	Nombre d'enregistrement	Durée : 10h05mn58	Notre statut
01 Phase exploratoire	4	9mn01s	Conseiller
02 Enregistrements de séances « ATELIER »	12	02h23mn56s	Conseiller
03 Entretien avec des demandeurs d'emploi en accompagnement	10	01h21mn47s	Chercheur
04 Entretien avec des stagiaires de la formation professionnelle	4	16mn51s	Chercheur
05 Enregistrement de séance d'accompagnement	10	5h22mn37s	Enregistrements réalisés par un autre conseiller
06 Entretien avec des conseillers	4	21mn46s	Chercheur

Tableau 1. Description synthétique des sous corpus

L'ensemble des données orales de notre corpus a été enregistré et transcrit. Nous avons utilisé les conventions de transcription mises au point par l'équipe du projet TCOF (Traitement de Corpus Oraux en Français) du laboratoire ATILF⁴⁴. Les principes généraux retenus pour transcrire notre corpus en lien avec les objectifs de notre recherche sont notamment de transcrire tous les propos des interlocuteurs, y compris les hésitations et les répétitions selon les règles de l'orthographe usuelle, sans ponctuer les énoncés.

Notre méthodologie d'analyse s'est déroulée en deux temps. Dans un premier temps, à travers une approche sociolinguistique des interactions, nous avons relevé les spécificités et les implications dans l'interaction verbale du genre spécifique d'échange que nous avons qualifié d'*entretien de conseil à l'emploi*. En d'autres termes, nous avons tenté de prendre en compte l'ensemble des facteurs extralinguistiques qui influence le déroulement des interactions verbales. Nous avons ensuite effectué une analyse des données verbales qui a fait émerger des formes linguistiques et interactionnelles

⁴⁴ www.cnrtl.fr/corpus/tcof

prépondérantes dans les situations de communication en insertion avec des personnes faiblement qualifiées.

4. Analyse des habilités langagières et communicationnelles des demandeurs d'emploi faiblement qualifiés.

L'objectif de notre analyse est de dégager les caractéristiques qui sous-tendent le fonctionnement des interactions verbales dans les situations d'entretien d'insertion pour vérifier ensuite si les demandeurs d'emploi faiblement qualifiés sont aptes à entrer dans une situation de communication satisfaisante dans ce cadre communicationnel. Comme le souligne Divay (2011), le demandeur d'emploi doit notamment être capable de prendre la parole mais aussi d'explicitier son parcours professionnel à l'aide d'un lexique spécifique. Or, nous pouvons noter la compréhension limitée (ex 1) ou erronée (ex 2) par le demandeur d'emploi de la notion de parcours professionnel, terme central dans un parcours d'insertion.

Exemple 1.

L2 *parcours professionnel c'est-à-dire les métiers tout ça*

Exemple 2.

L1 *alors est ce que vous pourriez me parler de votre parcours professionnel*

L2 *euh ben oui toujours à la recherche là depuis*

Dans notre corpus, les interactions verbales avec un demandeur d'emploi qualifié semblent avoir les caractéristiques d'un entretien de conseil en emploi, c'est-à-dire un échange où chacun des locuteurs intervient ou argumente. Inversement, le demandeur d'emploi faiblement qualifié semble subir l'interaction : l'échange semble devenir un interrogatoire (ex 3).

Exemple 3.

L1 *[...] vous avez déposé des candidatures récemment ou pas du tout*

L2 *oui oui*

L1 *donc dans des agences*

L2 *oui oui*

L1 *dans des entreprises de nettoyage*

L2 *oui oui*

L1 *d'accord et la réponse à chaque fois était non*

L2 *pas de travail*

L1 *à cause de*

L2 *ben ils ne m'ont pas dit euh*

Les conseillers font part de ces difficultés interactionnelles (ex 4) notamment d'une collaboration limitée dans les échanges avec le demandeur d'emploi faiblement qualifié. De plus, ces difficultés peuvent être perçues par le conseiller comme un manque de motivation, ou un refus de collaboration de la part du demandeur d'emploi.

Exemple 4.

[...] il faut leur tirer les vers du nez et en fait ce qu'ils vont te répondre c'est que eux ils ont du mal à voir pourquoi on leur demande ça parce que dans leur tête c'est ben par exemple si je prends le cas

d'un employé de libre-service mais tous les employés de libre-service font la même chose et tout le monde sait en quoi ça consiste

Engagé dans ce type d'échange, le demandeur d'emploi faiblement qualifié va user de différentes formes ou stratégies discursives pour prendre son tour de parole, notamment par le phénomène de reprise. Nous avons constaté, à la suite de Bautier (1995 : 55) que « [...] la répétition peut être [...] le fait d'un rapport au langage qui rend impossible la manipulation de celui-ci, sa réappropriation [...] ». Dans l'exemple 5, le demandeur d'emploi faiblement qualifié utilise une reprise « gain de temps » (Langbach, 2014) qui va lui permettre de collaborer à la construction de l'échange à moindre coût. Cette forme discursive peut être utilisée par les demandeurs d'emploi qualifiés mais elle sera pour celui-ci un simple temps de réflexion pour construire sa réponse.

Exemple 5.

L1 *et > du coup la compétence c'est maîtriser ****

L2 *mais du coup la demande d'asile c'est c'est un suivi complexe parce qu'il y a le suivi juridique ça j'étais capable aussi parce qu'en plus c'est ce sur quoi je travaille par ailleurs*

Pour le demandeur d'emploi faiblement qualifié (ex 6), la reprise des propos du conseiller semble être utilisée pour marquer un temps de réflexion qui pourrait atténuer la perte de face liée à son incapacité à répondre.

Exemple 6.

L1 *[...] donc ça vous apportait des satisfactions votre dernier emploi*

L2 *le dernier emploi*

L1 *oui*

L2 *ben oui et non*

Pour pouvoir relater son parcours ou son expérience professionnelle, le demandeur d'emploi doit acquérir le vocabulaire technique approprié. Certains demandeurs d'emploi faiblement qualifiés ont glané, lors de leurs différentes rencontres avec les services sociaux ou lors de mesures antérieures d'accompagnement, des expressions utilisées dans le lexique de l'insertion. Cependant, lorsqu'ils sont confrontés à de nouvelles situations de communication et par conséquent à de nouvelles pratiques langagières, ils ne les réutilisent pas de manière appropriée. Dans l'exemple 7, le demandeur d'emploi faiblement qualifié s'est construit une définition erronée du concept de polyvalence : théoriquement lorsqu'un salarié maîtrise l'ensemble des tâches à réaliser, il est polyvalent.

Exemple 7.

L2 *et puis> j'avais du mal à être polyvalent aussi parce que je connaissais tout*

L'exemple 8 nous montre l'appropriation partielle du terme *reconversion* par le demandeur d'emploi faiblement qualifié :

Exemple 8.

L2 *+ et maintenant bon on me demande de refaire une conversion et je suis fils de concierge j'ai fait ça depuis l'âge de douze ans*

Le demandeur d'emploi faiblement qualifié utilise des termes du technolecte spécifique à l'insertion mais les ne maîtrise qu'approximativement. On observe une fusion de plusieurs expressions entendues : « refaire » et « conversion » pour une reconversion professionnelle (ex 8) ; un premier entretien et un entretien d'embauche fusionnent en « c'est mon premier embauche » (ex 9) ; les aides familiales et les minimas sociaux qui se transforment en « minimas sociaux de famille » (ex 10).

Exemple 9.

L2 *et après euh en entretien du premier euh du premier embauche c'est mon premier embauche*

Exemple 10.

L2 *tandis que je veux dire euh les jeunes vraiment ceux qui sont aux minimas sociaux de famille [...]*

Nous constatons également la difficulté des demandeurs d'emploi faiblement qualifiés à utiliser de manière appropriée les catégories grammaticales pour évoquer leur profession. Dans les exemples suivants, les demandeurs d'emploi faiblement qualifiés évoquent leur métier par l'action réalisée : la manutention (ex 11), la couture (ex 12) ou le nettoyage (ex 13) et non par le nom de leur métier, c'est-à-dire manutentionnaire, couturière ou agent de propreté.

Exemple 11.

L1 *parce que vous du coup en agence intérim vous êtes enregistré pour quel type de poste*
L2 *ben comme manutention*

Exemple 12.

L1 *euh est ce que vous pourriez citer trois emplois que vous pourriez faire demain*
L2 *couture*

Exemple 13.

L1 *pour voir si justement je peux changer le métier que je faisais jusqu'à maintenant c'est-à-dire nettoyage*

Si le demandeur d'emploi se doit d'acquérir le technolecte de l'insertion professionnelle, lors d'entretiens d'accompagnement ou de suivi Pôle Emploi, il doit aussi « sortir de l'expérience vécue (vue, ressentie, agie) pour faire le récit explicite de cette expérience » (Lahire, 2007). Or les demandeurs d'emploi faiblement qualifiés ne parviennent pas à effectuer cette distinction lors d'entretien de conseil à l'emploi. Ils évoquent tour à tour, dans leur discours, des éléments personnels et professionnels, omettant parfois la raison première de leur présence : la recherche d'emploi. Dans l'exemple 14, le conseiller évoque cette frontière fragile entre la vie professionnelle et le quotidien du demandeur d'emploi.

Exemple 14.

L2 *voilà comme je te disais je pense vraiment que pour les demandeurs d'emploi la lettre de motivation c'est vraiment la lettre où on raconte sa vie et on explique pourquoi on doit travailler*

Un demandeur d'emploi faiblement qualifié pourra ainsi s'employer à convaincre un éventuel employeur par des arguments qui ne seront pas recevables dans cette situation de communication, par exemple : justifier sa candidature pour un poste parce qu'il est en fin de droit et qu'il doit travailler. Les demandeurs d'emploi faiblement qualifiés ne respectent pas le déroulement prototypique des entretiens de conseil à l'emploi (Langbach, 2014). Ils basculent rapidement vers un genre discursif proche de la conversation. Dans les exemples suivants, nous avons constaté que le demandeur d'emploi faiblement qualifié peut évoquer et enchâsser indifféremment des problématiques personnelles et professionnelles, type de discours qui n'est pas approprié lors d'entretiens à vocation professionnelle.

Exemple 15.

L1 *alors est ce que vous pourriez me parler de votre parcours professionnel*
L2 *donc et ben d'abord quand je me suis mariée [...]*

Exemple 16.

L2 *non j'ai pris le hier j'ai mis le réveil*
(...)
L2 *et on a eu un décès dans la famille le seize*
(...)
L2 *je me suis dépêchée j'ai plus de cachets et j'ai bu un peu de café*

Exemple 17.

L2 *non>je ne suis pas à l'aise parce qu'en plus je suis assez bon avec un peu tout ce que j'ai eu j'ai eu le décès de mon papa là aussi là faut que je m'occupe beaucoup de ma maman*

Exemple 18.

L2 *ben parce que ma fille elle avait trouvé quelqu'un pour ses enfants et puis en fin de compte enfin*

Exemple 19.

L2 *mais bon le mercredi comme j'ai encore une petite (...)*
L2 *parce que là je suis seule et que les papas <euh*

5. Vers une méthodologie didactique adaptée

Dans notre étude (Langbach, 2014) sur les interactions verbales entre un conseiller et des demandeurs d'emploi faiblement qualifiés, nous avons décrit et analysé les mécanismes de gestion de l'interaction d'une situation particulière : l'entretien d'insertion. Nous avons analysé les manques de compétences sociolinguistiques et pragmatiques des demandeurs d'emploi faiblement qualifiés qui ne perçoivent pas les facteurs pertinents qui influencent le bon déroulement des échanges. Ce manque de compétences demande de nombreux ajustements et des négociations conversationnelles parfois assez longues au conseiller pour parvenir à une communication satisfaisante. Mais les conseillers ne sont pas toujours dans des dispositions favorables pour entrer dans ces négociations et préfèrent renoncer, tant les difficultés langagières et interactionnelles sont importantes.

Nous disposons aujourd'hui d'un ensemble de connaissances sur les pratiques sociolinguistiques des demandeurs d'emploi faiblement qualifiés en situation d'insertion mais aussi sur les pratiques sociolinguistiques d'un domaine de la vie sociale : la recherche d'emploi. La situation de communication que nous avons étudiée impose aux demandeurs d'emploi faiblement qualifiés des normes, des formes et des modalités linguistiques et pragmatiques spécifiques à ce domaine de la vie sociale. Nous pensons que la mise en place de formations adaptées qui permettent aux publics les moins qualifiés d'acquérir ces compétences mais aussi d'entrer dans un processus d'insertion social et professionnel satisfaisant est incontournable aujourd'hui.

Il nous apparaît très important d'analyser ces pratiques langagières dans une double perspective didactique et de formation des demandeurs d'emploi faiblement qualifiés. Cette démarche didactique spécifique pour travailler l'interaction orale entre natifs francophones reste à construire et nous y travaillons dans le cadre d'une recherche action en cours d'expérimentation au sein du groupe « Langage, Travail et Formation » (ATILF-CNRS). Cette démarche reprend les principes déjà décrits et assez bien connus dans le cadre des interactions exolingues et/ou chez les migrants, notamment la création d'activités à partir de documents authentiques et de la contextualisation des objectifs. À la suite de Carton, reprenant les travaux de Gremmo et Holec (1990), nous pensons qu'il est incontournable de travailler la compétence de communication à partir de documents authentiques. En effet, pour les auteurs :

c'est à cette seule condition que l'on pourra favoriser des hypothèses justes sur le fonctionnement de la langue et que l'on permettra à l'apprenant pour des activités de compréhension de se comporter pleinement en auditeur [...]. (Gremmo & Holec, 1990 : 39, cité par Carton (1995 : 6).)

De plus, les enjeux langagiers liés à l'accès à l'emploi par des personnes faiblement qualifiées posent, ou reposent, les questions déjà évoquées par Vygotski (1997) autour de la structuration de la pensée par le langage, et invitent à réfléchir à la façon d'accroître la capacité d'abstraction des demandeurs d'emploi faiblement qualifiés tout en les faisant progresser d'un point de vue langagier et interactionnel. Nous devons réfléchir à un nouveau positionnement du formateur dans l'accompagnement des adultes en insécurité langagière. Celui-ci pourrait s'inscrire dans une démarche beaucoup plus réflexive en travaillant notamment sur les mécanismes de gestion de l'interaction : gestion des tours de parole, conscientisation de l'erreur, complétion ou reformulation des énoncés, etc.

Ce type de formation pourrait s'inscrire dans un dispositif existant, celui nommé « compétences clés »⁴⁵. Dans le cadre de ces formations, des situations d'interaction ou de travail authentiques pourraient être utilisées comme base d'observation. Pour Rosier (2002 : 87), lorsque l'objectif d'enseignement visé est de développer les capacités orales de l'apprenant ou du stagiaire, des exercices « en lien étroit avec les pratiques sociales de référence » pourraient être mis en œuvre. Ces exercices pourraient notamment amener l'apprenant à « se représenter la situation de communication » (Dolz & Schneuvly, 1998) et ainsi à envisager le but visé de l'interaction, c'est-à-dire convaincre,

⁴⁵ Ce dispositif est financé par les régions. Il donne la possibilité aux demandeurs d'emploi de suivre une formation de « remise à niveau » ou de préparation aux concours de niveau C.

expliquer, informer. Mais il apprendrait aussi à se représenter le destinataire du discours, à élaborer des contenus appropriés en fonction de la situation de communication dans laquelle il est engagé.

Conclusion

Aujourd'hui encore la crise frappe les salariés les moins qualifiés et leur carrière professionnelle est marquée par des mobilités plus ou moins subies et contraintes (la perte d'emploi, l'obsolescence d'un métier, le manque de compétence, etc.). Ces changements d'activités, de métier et/ou de statut impliquent une adaptation au marché de l'emploi. Les demandeurs d'emploi faiblement qualifiés doivent faire face à de nouveaux types d'emploi notamment à une augmentation des postes en relation directe avec un public, à une évolution des technologies et des outils de gestion, qui font évoluer et s'accroître, comme nous le rappelle Boutet (2001 : 56), « la part langagière du travail ». Ces nouvelles formes d'organisation nous montrent, au-delà des situations de travail, l'importance de la communication orale dans notre société. Pourtant, si les phénomènes d'insécurité langagière dans le cadre d'interactions exolingues et/ou avec des migrants sont décrits et assez bien connus, les études portant sur les compétences des natifs à l'oral sont très relatives. À ce jour, seule une enquête préliminaire visant à évaluer le degré éventuel d'insécurité langagière en compréhension orale des natifs faiblement qualifiés en situation d'insertion face à un discours courant en français met au jour de véritables problèmes de compréhension (Adami & André, 2014). La sociolinguistique, la didactique des langues, la didactique professionnelle, l'ergonomie, entre autres, travaillent sur cette question mais jusqu'alors de manière dispersée. L'objectif du réseau « Langage, Travail et Formation » (LTF) est de faire converger ces différentes disciplines pour investir ces nouvelles perspectives de recherche.

Convention de transcription du projet TCOF
(<http://www.cnrtl.fr/corpus/tcof/>)

L1 : conseiller

L2 : demandeur d'emploi

<...> Chevauchements de locuteurs

*** Suite de syllabes incompréhensibles

Bibliographie

- Adami, H. (2011). Parcours migratoires et intégration langagière. Dans J.-M. Mangiante (Dir.), *L'intégration et la formation linguistique des migrants : état des lieux et perspectives* (pp. 37-54). Arras : Artois Presse Université.
- Adami, H., & André, V. (2014). Les processus de sécurisation langagière des adultes : parcours sociaux et cursus d'apprentissage. *Revue française de linguistique appliquée*, XIX (2) : 71-83.

- André, V. (2014). L'énonciation conjointe : trace et ressource de la construction collaborative du discours. Dans F. Neveu, P. Blumenthal, L. Hriba, A. Gerstenberg, J. Meinschaefter & S. Prévost (Dir.), *Actes du Congrès Mondial de Linguistique Française 2014* (Berlin, 19-23 juillet), Paris, Institut de Linguistique Française, 1891-1904 <<http://dx.doi.org/10.1051/shsconf/20140801323>>.
- André, V. (2010). Éléments de la construction collaborative du discours au sein des réunions de travail : la reprise et le couple oui, non. *Pratiques*, 148 : 199-222.
- Bautier, E. (1995). *Pratiques langagières, pratiques sociales. De la sociolinguistique à la sociologie du langage*. Paris : L'Harmattan.
- Bentolila, A. (2000). *Le propre de l'homme : parler, lire écrire*. Paris : Plon.
- Carton, F. (1995). L'apprentissage différencié des aptitudes. *Didactique du Français Langue Etrangère. Verbum*, 17 : 1-7.
- Divay, S. (2011). Une progressive rationalisation de l'encadrement des chômeurs. *Langage et société*, 3/137 : 91-111.
- Dolz, J., & Schneuvly, B. (1998). *Pour un enseignement de l'oral : initiation aux genres formels de l'oral*. Paris : ESF.
- Goffman, E. (1981). *Façon de parler*. Paris : Minuit.
- Grice, H.-P. (1979). Logique et conversation. *Communications*, 30 : 57-72.
- Gremmo, M.-J., & Holec, H. (1990). La compréhension orale : un processus et un comportement. Acquisition et utilisation d'une langue étrangère, l'approche cognitive. *Le français dans le monde. Recherches et applications* : 30-40.
- Hymes, D. (1972). Models of interaction of language and social life. Dans J. Gumperz & D. Hymes (Dir.), *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication* (pp. 35-71). Oxford : Basil Blackwell.
- Hymes, D. (1984). *La compétence de communication*. Paris : Hatier.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1996). *La conversation*. Memo : Seuil.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2000). *L'analyse des interactions verbales : la notion de négociation conversationnelle : défense et illustration*. Laliès, 20 : 63-141.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005). *Le discours en interaction*. Paris : Armand Colin.
- Lahire, B. (2007). *Sciences pour tous, mêmes chances pour tous*. XYZep, Éducation prioritaire, 28.
- Langbach, V. (2014). Analyse et mesure des insécurités langagières chez des adultes en situation d'insertion. Thèse de Doctorat en Sciences du Langage : Université de Lorraine. Récupéré de http://docnum.univ-lorraine.fr/privé/DDOC_T_2014_0328_LANGBACH_vol1.pdf
- Lentin, L. (1985). *Combattre l'illettrisme*. Bulletin d'information de l'Asforel, 14.
- Rosier, J.-M. (2002). *La didactique du français* (Que sais-je ? n° 2656). PUF : Paris.
- Sacks, H., Schegloff, E., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation. *Language*, 50 : 696-735.
- Schegloff, E.A. (1982). Discourse as an international achievement. Some uses of « uh huh » and other things that come between sentences. Dans D. Tannen, (Dir.), *Analysing discourse. Text and talk* (pp. 71-93). Washington Georgetown : University Press.
- Vygotski, L. (1997). *Pensée et langage*. Paris : La dispute.