



HAL
open science

Du repérage des compétences à la formation professionnelle : le cas des métiers de la propreté

Marie-Hélène Lachaud

► **To cite this version:**

Marie-Hélène Lachaud. Du repérage des compétences à la formation professionnelle : le cas des métiers de la propreté. *Le Discours et la Langue Revue de linguistique française et d'analyse du discours*, 2014, 5.2, pp.65-76. hal-01910418

HAL Id: hal-01910418

<https://hal.science/hal-01910418>

Submitted on 1 Feb 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.

Du repérage des compétences à la formation aux écrits professionnels : le cas des métiers de la propreté

Marie-Hélène LACHAUD¹
Université de Grenoble, Laboratoire LIDILEM²

La recherche présentée dans cet article porte sur la formation à l'écrit des adultes peu ou pas qualifiés ni diplômés. Nous avons mené cette recherche dans le cadre de notre thèse de doctorat (Chinours-Lachaud 2011). Cette étude trouve son origine dans notre expérience de formatrice auprès d'employés dits en difficulté avec l'écrit. En nous rendant sur les postes de travail pour déterminer leurs besoins de formation, nous avons constaté que ces employés mobilisent des compétences techniques. Nous nous sommes alors interrogée sur le lien éventuel que l'on pourrait établir entre ces compétences et celles que l'on cherche à leur faire acquérir concernant l'écrit. Cette question se situe au départ de notre recherche. Ainsi, nos objectifs étaient de repérer les traces de littéracie sur les lieux de travail ainsi que les compétences des employés, relatives à l'usage de l'écrit en milieu professionnel.

Après avoir exposé l'arrière plan théorique, nous présentons notre méthodologie de recherche puis les principaux résultats relatifs aux compétences de ces employés, sous l'angle du langage et plus particulièrement des écrits professionnels.

1. Quelles relations entre langage et travail ?

Lorsque l'on s'intéresse à l'écrit et à son usage en milieu professionnel, la notion de littéracie ainsi que les recherches menées par le courant des *new literacy studies* montrent l'intérêt d'envisager l'écrit en contexte, dans sa diversité et à partir des pratiques de lecture et d'écriture (Fraenkel et Mbodj 2010). Ainsi, après avoir présenté l'écrit d'un point de vue anthropologique, sous l'angle de son imbrication avec l'oral, nous aborderons son usage social et professionnel.

1.1. Imbrication de l'oralité et de la scripturalité

La notion de raison graphique (Goody 1979) met au jour l'impact de l'écriture sur le développement des processus cognitifs tels que la classification ou la catégorisation. Dans le prolongement de ses travaux, J. Goody propose un dépassement de l'opposition oral-scriptural. Lorsque l'on se penche sur les pratiques à l'oral, on constate d'autres manières de raisonner proches du corps, comme les mesures au sol ou le comptage à l'aide des membres ou des parties du corps (Calvet 1984 ; Terrail 2009). Ces raisonnements peuvent être rapprochés des capacités présentes dans l'usage personnel des écrits notamment pour la structuration du temps, comme l'anticipation et la planification que l'on retrouve dans la

rédaction des aide-mémoire (Lahire 1993). B. Lahire montre également qu'il existe des compétences sur les plans de la gestion du temps et de l'espace (Lahire 1995). Il décrit ces compétences dans des familles de milieu populaire et montre que la gestion du temps et de l'espace pourrait rendre compte de l'entrée dans le monde scriptural des enfants, ce qui contribuerait à leur réussite dans leur scolarité. D'autres savoirs et savoir-faire qui ne relèvent pas de l'écrit sont mis en lumière dans les pratiques du quotidien, ce sont les « tours de main », « astuces » et « manières de faire » évoqués par M. de Certeau (1990).

1.2. Conception élargie de la littéracie en milieu professionnel

Avec la notion de raison graphique, J. Goody (1979) inclut différentes formes d'écriture comme les schémas ou les tableaux. Cette conception se différencie de celle de l'écriture souvent associée à la norme scolaire et aux écrits littéraires. Dans le prolongement de cette conception, le modèle de « continuum scriptural » proposé par M. Dabène (1991 : 27) permet d'affranchir la frontière symbolique qui sépare les écrits littéraires, valorisés par la norme scolaire, des autres, dits « ordinaires » (Dabène 1990 : 9). Ainsi, lorsqu'on étudie l'écrit en milieu professionnel, ces conceptions permettent d'envisager la littéracie de manière élargie, dans son usage social et professionnel et d'établir une typologie des écrits professionnels à partir des pratiques. Dans cette perspective, J. Boutet propose une classification qui prend en considération les notions de travail prescrit et réel, mises au jour par les ergonomes (Boutet 1993). Nous présentons nos résultats à partir de cette catégorisation à laquelle nous ajoutons la numératie et d'autres marqueurs comme les pictogrammes et les couleurs qui constituent des formes de littéracie.

2. Une étude ethnographique du langage au travail

2.1. Choix méthodologiques : approche ethnographique

Notre problématique est centrée sur l'étude du langage en contexte professionnel pour repérer les compétences empiriques langagières. Les recherches menées sur le langage en milieu professionnel montrent en quoi celui-ci est imbriqué à l'action. Inspirée de différents champs disciplinaires, notre méthodologie de recherche s'inscrit dans la lignée des travaux du réseau Langage et travail. Nous avons retenu la distinction entre travail réel et travail prescrit, empruntée aux travaux des ergonomes, ainsi que celle de l'observation *in situ* (Borzeix, Boutet & Fraenkel 2001). L'approche ethnologique est donc privilégiée pour étudier au plus près le langage et les compétences langagières en lien avec les situations de travail. Par compétence langagière, nous entendons l'ensemble des savoirs et savoir-faire mobilisés lors de la réception et de la production orales et écrites qui incluent les représentations sociales de l'écrit (Dabène 1992, 1996).

2.2. Immersion dans les lieux de travail des agents de nettoyage

Selon le principe de la méthode de l'observation « flottante » qui consiste à rester « disponible et vacant » (Pétonnet 2002), nous avons réalisé une immersion de longue durée, sur le terrain des métiers de la propreté. Nous avons passé une année auprès d'agents de nettoyage. Nous les avons suivis durant leur activité mais aussi pendant leurs pauses et leurs déplacements pour ceux qui travaillent dans différents lieux. Nous avons observé leur travail en moyenne à trois reprises et pendant une durée moyenne de trois heures³. Au total, nous avons réalisé 40 observations de poste.

2.2.1. Les témoins

Nous avons observé 17 agents de nettoyage au travail : âgés en moyenne de 45 ans, majoritairement non francophones et non diplômés. Dix d'entre eux ont suivi une formation générale de type « maîtrise des écrits professionnels » ou « remise à niveau ». Parmi les 17 employés, dix occupent un emploi précaire⁴ à temps partiel, six d'entre eux travaillent pour une société privée. Notre échantillon est proche du panorama de la profession publiée par le Ministère de l'emploi et de la solidarité (BIPE 2000).

Afin de compléter les informations recueillies lors des observations, nous avons mené des entretiens semi-directifs auprès des employés, de leur responsable hiérarchique ou de leur formateur pour ceux qui étaient en formation.

2.2.2. Les outils de l'observation

Nous avons réalisé un enregistrement audio et pris des notes pendant toute la durée des visites sur les lieux de travail des employés. La séance d'observation terminée, nous avons complété notre carnet de bord en nous remémorant chaque étape. Nous avons ensuite rédigé un compte rendu pour chaque visite de poste, à l'aide des notes prises au moment des observations et des enregistrements audio. Nous y avons décrit de manière détaillée les tâches des employés, les lieux de travail ainsi que les interactions avec leurs pairs ou d'autres personnes présentes, au moment du travail. Ces comptes rendus constituent une synthèse des données ainsi qu'un premier niveau d'analyse. Parallèlement à la rédaction du carnet de bord et des comptes rendus d'observation et durant toute l'étude, nous avons tenu un journal de recherche qui a d'abord permis de conserver la mémoire des informations recueillies au cours des premiers contacts avec les employeurs. Ce journal de recherche contient aussi des notes prises au moment des entretiens semi-directifs qui complètent les observations. Invitant à une écriture réflexive, ce journal a été précieux pour l'analyse, de la rédaction des comptes rendus à l'interprétation des données.

3. Résultats : de la « raison orale » à la formation aux écrits professionnels

L'objectif de la recherche était de repérer les traces de littéracie en contexte professionnel, en relation avec les compétences techniques. Les données ont été analysées à partir de trois axes : la littéracie en milieu professionnel, la parole et la logique au travail. Nous avons également rédigé un portrait pour chacun des 17 employés qui ont participé à notre recherche. Au delà de la synthèse d'informations recueillies à propos de leur parcours de formation et de leur itinéraire professionnel, nous avons orienté ces portraits sur leur rapport à l'écrit. Des informations issues de ces portraits viennent compléter les résultats présentés dans les trois axes d'analyse.

3.1. La littéracie en milieu professionnel

Par littéracie, nous entendons toutes les traces écrites relevées sur les postes de travail, en relation avec l'activité des employés. Ces traces comprennent tous types d'écrits y compris les pictogrammes, les schémas et d'autres marqueurs de l'univers sémiotique de l'entreprise comme les couleurs qui règlementent l'usage des outils.

Ces écrits peuvent être classés dans cinq catégories : les écrits règlementaires, ceux du travail réel, ceux de l'environnement de travail. À ces trois premières catégories empruntées aux travaux de J. Boutet (1993), nous en avons ajouté deux autres : les traces de numérotation, les pictogrammes et d'autres marqueurs de l'univers sémiotique de l'entreprise. Le paragraphe suivant présente ces écrits sous l'angle de leur usage et des compétences de réception et de production écrite mobilisées par les employés pendant leur activité.

3.1.1. Les écrits règlementaires : la valeur symbolique de l'écrit

Nous avons rassemblé dans cette catégorie les écrits qui émanent du travail prescrit comme les notes de service, l'étiquetage des produits d'entretien et d'autres notes d'information relatives à l'organisation de l'activité comme les horaires et les listes de tâches affichés sur le lieu de travail des employés.

Concernant les écrits règlementaires qui émanent de la hiérarchie, le passage à l'écrit, lorsqu'il a lieu, est rudimentaire. Les employés doivent cocher des cases pour compléter des tableaux, apposer leur signature ou inscrire des horaires. Il s'agit par exemple de l'usage des fiches mises en place pour contrôler l'activité de nettoyage dans le cadre de la démarche qualité. Ces documents apportent des renseignements sur les horaires d'intervention des employés. Notons que pour ce type de document, la réception écrite peut être complexe. C'est également le cas des « protocoles d'intervention », documents longs qui comprennent plusieurs pages dont des tableaux à double entrée. Sur la plupart des postes de travail, l'usage des écrits règlementaires est réservé à la hiérarchie. Les documents sont lus par les chefs d'équipe et les consignes sont transmises à l'oral.

Selon le « principe de hiérarchisation sociale » (de Certeau 1990), l'écrit aurait une valeur symbolique qui contribuerait à marquer une place dans la hiérarchie sociale de l'entreprise. Toutefois, alors qu'on leur demande des productions écrites sommaires, les tâches de réception écrite mobilisées par les employés durant leur activité sont complexes.

3.1.2. Les écrits du travail réel : des « pratiques clandestines » de littéracie

Nous avons réuni dans cette catégorie les documents qui émanent des passages spontanés à la lecture et à l'écriture par les employés. Il s'agit notamment de la rédaction des aide-mémoire tels que les listes rédigées par ces derniers pour se souvenir des produits ou des outils qu'ils doivent commander pour se réapprovisionner. Il s'agit aussi des messages qu'ils adressent aux usagers pour leur demander de « ranger leurs affaires⁵ » pour pouvoir nettoyer leur bureau ou de la lecture de ceux que les usagers rédigent à leur intention.

Les écrits du travail réel ont essentiellement pour fonction la mémorisation et l'anticipation des actions. Les tâches d'écriture sont plus variées et plus complexes que celles des écrits du travail prescrit.

L'engagement des employés dans ce que l'on pourrait appeler des « pratiques clandestines » de littéracie implique des tâches de production moins rudimentaires que celles des écrits règlementaires. Ces pratiques sont clandestines car comme nous l'avons évoqué au paragraphe précédent, elles sont réservées à la hiérarchie sur la plupart des postes de travail. De plus, les écrits du travail réel semblent davantage investis par les employés malgré l'insécurité langagière relevée dans quelques cas.

3.1.3. Les écrits de l'environnement de travail : mobilisation de capacités cognitives variées

Nous avons classé dans cette catégorie les écrits émis par l'établissement qui fait nettoyer ses locaux et qui sont destinés aux usagers. Il s'agit des revues, des catalogues d'entreprise et des plannings d'occupation des salles pour un établissement d'enseignement. Nous classons également dans cette catégorie les écrits qui désignent des bâtiments, des services et d'autres informations affichées sur la porte des bureaux comme le nom, la fonction et les jours de présence des usagers.

Pour cette catégorie d'écrits, les tâches de réception et de production écrites sont complexes et variées et peuvent être associées à d'autres opérations cognitives comme le tri et le classement (pour les revues) ou encore la planification du travail. Cela concerne les employés qui travaillent dans un établissement d'enseignement. Ils consultent chaque jour un planning d'occupation des salles destiné aux enseignants. Ici, l'usage de l'écrit s'imbrique à l'activité. Il permet d'organiser le travail et de l'ajuster en fonction de l'occupation des locaux.

De même que pour les écrits du travail réel, nous constatons avec ceux de l'environnement de travail un engagement plus marqué des employés dans les pratiques de

littéracie. Les écrits de cette catégorie donnent lieu à davantage de passages spontanés à l'écrit, notamment en lecture. Ces écrits sont variés et les tâches de lecture peuvent être complexes comme celles des plannings.

3.1.4. Les traces de numératie et autres marqueurs de l'univers sémiotique de l'entreprise

Dans le sillage des travaux de J. Goody, nous considérons les traces de numératie comme d'autres formes de littéracie. Les traces de numératie que nous avons observées sur les postes sont représentées par les chiffres et les nombres que les employés sont conduits à utiliser durant leur activité. Il s'agit aussi des quantités qu'ils mesurent notamment pour utiliser les produits d'entretien. Enfin, le temps qui est un élément essentiel au travail de nettoyage est abordé dans cette catégorie à travers l'organisation des tâches et le calcul des durées d'intervention.

Les traces de numératie donnent lieu à des pratiques de littéracie associées à des opérations cognitives variées. Ainsi, l'usage de claviers numériques implique la mémorisation de suites numériques. Ces derniers sont utilisés pour désactiver une alarme ou pour ouvrir une porte sécurisée. Notons que de même que pour les écrits règlementaires, nous avons constaté des opérations de calcul évitées par les employeurs (ou par les fabricants). Ainsi, sur certains lieux de travail, les récipients qui contiennent les produits d'entretien sont équipés d'une mesure et les dosages sont pré-calculés.

Au cours des observations de poste, nous avons relevé d'autres traces de littéracie comme les pictogrammes, les logogrammes et les schémas. Les pictogrammes peuvent donner lieu à des tâches de lecture complexes si l'on ne connaît pas le code. C'est le cas des symboles de sécurité affichés dans les laboratoires où les employés travaillent en présence de produits chimiques. D'autres marqueurs sensoriels sont associés à l'activité de nettoyage tels que les couleurs qui permettent de distinguer l'usage des produits d'entretien : le produit de nettoyage des surfaces vitrées est bleu alors que celui des sanitaires est rouge. Mise en place pour simplifier l'activité, dans le cadre des démarches qualité, cette codification peut parfois rendre le travail difficile voire entraîner des erreurs. En effet, les outils et les produits varient d'un lieu de travail à un autre, leur couleur aussi et il est difficile pour les employés qui travaillent dans plusieurs endroits d'appliquer la codification.

D'après nos observations, les écrits sont donc omniprésents sur les postes de travail et donnent lieu à des pratiques d'écriture et de lecture clandestines ou invisibles (Fraenkel 1993), qui ne sont ni reconnues, ni encouragées, par la hiérarchie, ni parfois évoquées par les employés eux-mêmes. Pour les écrits du travail prescrit, les pratiques d'écriture sont souvent évitées par la hiérarchie et par les fabricants. Cela rejoint les résultats de M. Balcou-Debussche (2004) concernant la formation des professionnels de santé : moins les employés sont qualifiés moins on utilise l'écrit dans leur formation. On pourrait dire ici que moins les employés sont qualifiés, moins on leur donne la possibilité d'utiliser l'écrit et que lorsqu'ils le font, leurs pratiques ne sont pas reconnues ni valorisées sur le poste de travail.

Nous avons noté que les passages à l'écrit sont plus nombreux dans le travail réel que dans le travail prescrit avec davantage de situations de réception écrite qui peuvent être complexes. L'étude de la littéracie sur le lieu de travail permet ainsi de mettre au jour des écrits mais aussi des pratiques, et donc des compétences relatives à la lecture et à l'écriture.

3.2. La parole au travail : discours réflexifs sur l'activité

Dans la mesure où cette recherche concerne les compétences langagières mobilisées par les employés, nous nous intéressons également à l'usage et à la place du langage oral dans l'activité des agents de nettoyage. Nous avons analysé les discours enregistrés lors des observations à partir de trois entrées : les interactions relevées en situation de travail, le vocabulaire utilisé par les employés et les propos réflexifs sur l'activité de nettoyage.

3.2.1. Les interactions verbales en milieu professionnel

Les employés sont amenés à interagir avec les usagers, leurs pairs et leur responsable hiérarchique durant leur travail. Pour la plupart, les interactions avec les usagers sont peu nombreuses, voire inexistantes car certains employés travaillent en dehors de leur présence.

Lorsqu'elles ont lieu, ces interactions permettent de mobiliser des compétences comme la maîtrise des rituels sociolangagiers (passage du tutoiement au vouvoiement) et des phénomènes d'alternance codique (passage d'une langue étrangère au français), en fonction de l'interlocuteur.

3.2.2. Le vocabulaire professionnel

Nous avons noté l'usage de termes spécifiques pour désigner les lieux, les outils et les produits d'entretien. Ceux-ci peuvent être nommés de différentes manières, qui relèvent de différents niveaux de conceptualisation. Ainsi, les employés évoquent la destination finale du produit (« du produit pour les mains »), d'autres sa fonction (« le détergeant-désinfectant » et « la crème récurante »), tandis que d'autres encore, évoquent un terme de la composition chimique : « du produit alcalin », ou « neutre ».

Certains témoins semblent être plus à l'aise en situation pour décrire les lieux et les tâches de nettoyage qu'ils réalisent. L'action peut être un déclencheur de parole et donc un déclencheur de la mobilisation de connaissances et de compétences. Ces « compétences ignorées » (Penloup 2007) s'actualisent dans ce contexte et nous formulons l'hypothèse qu'elles n'apparaîtraient pas dans un contexte formel comme celui de la formation. Ces compétences et savoirs personnels, construits en dehors des apprentissages formels, concernent notamment la maîtrise du vocabulaire technique pour nommer les lieux, les matériels et les gestes professionnels.

3.2.3. Les discours réflexifs sur l'activité

Les propos des employés que nous avons enregistrés au cours des observations portent également sur leur activité. De même que pour l'évocation des produits d'entretien, nous avons constaté des différences dans la manière de parler de l'activité dans le temps. Ainsi, certains évoquent et planifient les tâches sur une journée ou une semaine, et d'autres sur plusieurs mois ou sur une année : « aujourd'hui, on fait cet étage », « le mercredi, je fais ce service à fond », « je ferai le grand nettoyage pendant les vacances ». Ces discours réflexifs sur l'activité montrent des capacités de planification et d'anticipation. Notons que le temps et sa mesure sont des éléments récurrents dans les propos des employés.

L'étude de la parole au travail montre qu'il existe des compétences : lorsqu'ils parlent de leur travail, les employés manifestent leur capacité en matière de rituel langagier, d'analyse du travail et au niveau lexical. Si l'on considère que l'oral est un élément déclencheur de l'écrit, les interactions verbales relevées en contexte professionnel pourraient constituer un corpus didactique. Cela permettrait d'« établir une passerelle entre la réalité interactionnelle et l'artefact social de la salle de classe » (Adami 2009 : 111). Travailler à partir d'un corpus oral authentique permettrait une approche réflexive de la situation langagière en contexte et donc une mise en relation des situations vécues avec des contenus de formation. Par exemple, dans le cadre de l'accompagnement à la rédaction d'un dossier de validation des acquis, on peut proposer de travailler la description des situations de travail à partir de la verbalisation spontanée enregistrée pendant l'activité. Dans ce prolongement, il est également possible de proposer aux apprenants une étude de la spécificité de la structure des énoncés oraux voire de les comparer à l'écrit.

3.3. Les manières de faire : la logique au travail

La notion de logique au travail est issue de l'observation des gestes et des déplacements des employés pendant leur activité. Nous nous sommes basée sur le repérage de faisceaux de convergence de nombreux indices pour analyser nos données. Nous présentons les résultats à partir de deux dimensions : la logique de la gestion des tâches dans l'espace et celle de la gestion rationnelle des tâches dans le temps. Comme nous l'avons précisé au

paragraphe précédent, ces notions d'espace et de temps sont évoquées de manière récurrente dans les discours réflexifs des employés sur leur activité.

Nous entendons par « logique au travail » l'autonomie dans l'organisation des tâches, la capacité de planification des actions, d'adaptation à des imprévus et d'analyse des situations qui en découlent. C'est notamment le cas des employés qui ne peuvent pas nettoyer un lieu parce qu'il est occupé par les usagers.

La logique au travail concerne également les « astuces » et les « tours de main », pour reprendre les termes de M. de Certeau. Par exemple, des employés dévissent le siphon d'un lavabo pour remplir un seau et éviter ainsi de revenir sur leurs pas. D'autres déposent plusieurs sachets au fond d'une même corbeille. Cela leur permet d'en avoir toujours d'avance, de travailler plus rapidement et d'anticiper un éventuel surcroît d'activité. D'autres encore repèrent les lieux les plus fréquentés par les usagers ou les zones de salissure sur le mobilier qui nécessitent plus d'attention pour le nettoyage. Ainsi, une employée remarque que l'occupante d'un bureau a les mains moites. « Je suis obligée de le refaire au moins deux ou trois fois, c'est une vraie catastrophe ! » s'exclame-t-elle au cours d'une observation. Cette même personne indique qu'elle observe les déplacements des usagers pour repérer leurs habitudes. Cela lui permet d'agir en leur absence et de respecter les consignes transmises par sa hiérarchie. Ces astuces permettent aux employés d'économiser des pas et de gagner du temps, rendant le travail efficace et un peu moins pénible.

Concernant la logique au travail, nous avons ainsi relevé de nombreuses compétences et capacités (Gillet 1991 ; Rey 1996), lesquelles relèvent de l'oral : observation fine des lieux et des habitudes des usagers, mémorisation des tâches, de leur succession, des lieux et des habitudes des usagers, autonomie dans l'organisation du travail, anticipation et planification des actions, analyse des situations notamment lorsque les employés doivent faire face à l'imprévu et réorganiser leur travail. Nous avons observé la mise en œuvre de ces compétences et capacités pendant l'activité et les avons repérées dans leurs discours réflexifs.

Conclusion : pistes didactiques pour la formation aux écrits professionnels dans le prolongement de la « raison orale »

Les employés observés pendant leur travail mobilisent de nombreuses compétences qui prennent des formes diverses, passant par des stratégies de contournement, ou se réalisant parfois de façon clandestine. Nous les nommons « compétences ignorées », en référence aux travaux de M.-C. Penloup.

Les compétences empiriques ignorées ou clandestines que nous avons relevées en contexte professionnel, sont représentées par l'ensemble des savoirs et des savoir-faire issus de l'expérience. Ils ne sont pas valorisés par les employeurs ni par les formateurs. Il s'agit de ce que nous avons observé à travers des actes, mais surtout, de ce que nous avons pu inférer, à partir de la verbalisation de ces actes. Rappelons que les propos analysés sont des propos émis spontanément par les employés qui, tout en travaillant, parlent de leur travail, de la façon dont ils s'y prennent, de la façon dont ils organisent les tâches dans l'espace et dans le temps. Ces verbalisations émergent lorsque les employés sont amenés à parler tout en agissant, dans leur milieu de travail, ce milieu qui leur est familier. Ainsi, au terme de ces analyses, nous avons proposé la notion de « raison orale », en écho à la notion de raison graphique, de J. Goody (1979). Nous supposons que ces verbalisations orales manifestent des compétences généralement associées à l'écrit. Ce qui nous conduit à formuler une autre hypothèse, celle d'une possibilité pour les formateurs de s'appuyer sur ces compétences pour faciliter l'entrée dans l'écrit. Des solutions de continuité existent peut-être entre l'oral et l'écrit. Les compétences qui relèvent de l'oral, dont certaines sont proches de l'écrit, pourraient être exploitées en formation.

Des pistes didactiques pourraient être envisagées d'une part pour la formation des formateurs et d'autre part pour l'élaboration des programmes de formation à l'écrit des

adultes, notamment peu lecteurs-scripteurs. Dans le cadre d'une approche formative individualisée, les formateurs pourraient déterminer les besoins de formation à partir des compétences existantes des apprenants. Celles-ci seraient interrogées dès l'entrée en formation. Dans le cadre de la formation professionnelle, on pourrait envisager de compléter les informations déclaratives recueillies auprès des apprenants par un recueil des besoins réalisé sur le poste de travail, lequel permettrait de repérer et de mettre en relief les compétences de littéracie mobilisées sur les postes de travail par les apprenants comme la rédaction d'aide-mémoire et de messages destinés aux usagers.

Ainsi, les formateurs pourraient envisager l'apprentissage de l'écrit à partir de l'oral mais aussi des compétences ignorées qui existent à l'écrit. Dans le prolongement des travaux de Dolz et Schneuwly (1998), des situations orales pourraient être catégorisées à partir des genres formels en relation avec les situations de la vie quotidienne : se présenter au téléphone, présenter son travail, ses activités. Elaborer des programmes de formation basés sur les compétences existantes pourrait être réalisé à partir des représentations qu'ont les apprenants de la langue et de son apprentissage. L'apprentissage de l'écrit pourrait ainsi être réalisé à partir de la production écrite de l'apprenant (Ferrand 2002) et s'effectuerait à partir des compétences de la personne et des représentations qu'elle a de l'écrit.

Dans le cadre d'une démarche de formation basée sur les écrits professionnels, une production écrite libre réalisée par l'apprenant pourrait constituer un fil rouge permettant de s'appropriier l'écrit au delà de ses fonctions sociales et professionnelles. Ce type d'écrit permettrait de mobiliser les compétences existantes et les nouveaux savoirs acquis pendant la formation.

La présence de ces compétences conforte également l'hypothèse d'un possible continuum entre « ordre de l'oral et ordre de l'écrit », plutôt que celui d'une rupture radicale entre les deux ordres (Peytard, 1970). Les témoins en situation de travail parlent spontanément manifestant alors ces compétences langagières « ignorées ». Ainsi, dans le sillage des travaux de Dolz et Schneuwly (1998) qui montrent également qu'il existe un continuum et non pas une rupture entre l'oral et l'écrit, on peut considérer que l'action est propice à la parole spontanée. De plus, le recueil *in situ* permet de déterminer des formes discursives qui pourraient être exploitées pendant les formations, dans le cadre de l'enseignement de l'écrit.

Ces pistes didactiques basées sur la raison orale et les compétences existantes mériteraient d'être approfondies. Elles pourraient être envisagées en relation avec la dimension réflexive de la langue dans l'apprentissage (ou le ré-apprentissage) linguistique chez les adultes (Rivière 2012). La réflexivité s'entend ici comme « processus cognitif et communicationnel de retour sur ou de mise à distance d'une expérience » (p. 169).

Bibliographie

- Adami, Hervé (2009) : *La formation linguistique des migrants*. Paris, CLE International.
- Balcou-Debussche, Marivette (2004) : *Ecriture et formation professionnelle, l'exemple des professions de la santé*. Villeneuve D'Ascq, Presses universitaires du Septentrion.
- BIPE (2000) : *La propreté*. Paris, La Documentation française.
- Borzeix, Annie, Boutet, Josiane et Fraenkel, Béatrice (2001) : « Introduction », In A. Borzeix et B. Fraenkel (éds.), *Langage et travail. Communication, cognition, action*, Paris, CNRS Editions : 9-17.
- Boutet, Josiane (1993) : « Écrits au travail », in B. Fraenkel (éd.), *Illettrismes, variations historiques et anthropologiques*, Paris, Centre Georges Pompidou, Bibliothèque publique d'information : 253-266.
- Chinours-Lachaud, Marie-Hélène (2011) : *Contribution à la formation à l'écrit. Le cas des métiers de la propreté*. Thèse de doctorat en Sciences du langage, Université de Grenoble.
- Calvet, Louis-Jean (1984) : *La tradition orale*, Paris, Presses Universitaires de France.

- Dabène, Michel (1990) : « Des écrits (extra) ordinaires. Éléments pour une analyse de l'activité scripturale », *LIDIL*, 3 : 9-26.
- Dabène, Michel (1991) : « La notion d'écrit ou le continuum scriptural », *Le Français aujourd'hui*, 93 : 25-35.
- Dabène, Michel (1992) : « Compétences scripturales et pratiques d'écriture », in J.-M. Besse, M.-M. de Gaulmyn, D. Ginet et B. Lahire (éds.), *L'illettrisme en questions* Lyon, Presses universitaires de Lyon : 101-107.
- Dabène, Michel (1996) : « Aspects socio-didactiques de l'acculturation au scriptural », in C. Barré-De Miniac (éd.), *Vers une didactique de l'écriture. Pour une approche pluridisciplinaire*, Paris, INRP, Bruxelles, De Boeck : 85-99.
- De Certeau, Michel (1990) : *L'invention du quotidien. Vol. 1, Arts de faire*, Paris, Gallimard.
- Dolz, Joaquim & Schneuwly, Bernard (1998) : *Pour un enseignement de l'oral : initiation aux genres formels de l'oral*, Paris, ESF éditeur.
- Dolz, Joaquim & Schneuwly, Bernard (1998) : *Pour un enseignement de l'oral : initiation aux genres formels de l'oral*. Paris : ESF éditeur.
- Ferrand, Noël (2002) : « L'accès à la maîtrise du Lire/écrire en formation d'adultes. L'atelier ECLER », *Lidil*, 25 : 43-56.
- Fraenkel, Béatrice (1993) : « Enquête sur les pratiques d'écriture en usine », in B. Fraenkel (éd.), *Illettrisme. Variations historiques et anthropologiques*, Paris : Centre Georges Pompidou. Bibliothèque publique d'information : 267-283.
- Fraenkel, Béatrice et Mbodj, Aïssatou (2010) : « Introduction. Les New Literacy studies, jalons historiques et perspectives actuelles », *Langage et Société*, 133 : 7-24.
- Gillet, Pierre (1991) : « Elaboration d'un plan de formation », in CEPEC, P. Gillet (éd.), *Construire la formation : outils pour les enseignants et les formateurs*. Paris, ESF éditeur : 39-131.
- Goody, Jack (1979) : *La raison graphique*, Paris, Les Éditions de Minuit.
- Lahire, Bernard (1993) : *La raison des plus faibles. Rapport au travail, écritures domestiques et lecture en milieux populaires*. Lille, Presses Universitaires de Lille.
- Lahire, Bernard (1995) : *Tableaux de familles. Heurs et malheurs scolaires en milieux populaires*, Paris, Seuil / Gallimard.
- Penloup, Marie-Claude (2007) : « Une écriture personnelle effervescente », In M.-C. Penloup (éd.), *Les connaissances ignorées : approche pluridisciplinaire de ce que savent les élèves*, Paris : Institut national de recherche pédagogique : 17-43.
- Pétonnet, Colette (2002) : *On est tous dans le brouillard*. Paris, C.T.H.S.
- Peytard, Jean (1970) : « Oral et scriptural : deux ordres de situations et de descriptions linguistiques », *Langue Française*, 6 : 35-47.
- Rivière, Véronique (2012) : « Regards socio-didactiques sur les pratiques de formation linguistique pour les adultes en parcours d'insertion », *LIDIL*, 45 : 163-176.
- Rey, Bernard (1996) : *Les compétences transversales en question*. Paris, ESF éditeur.
- Terrail, Jean-Pierre (2009) : *De l'oralité. Essais sur l'égalité des intelligences*. Paris, La Dispute.

Notes

² Docteure en Sciences du Langage, Spécialité : Didactique et Linguistique, Formatrice, Consultante en formation linguistiques

² Laboratoire de linguistique et didactique des langues étrangères et maternelles.

³ Durée moyenne d'intervention des agents employés par une société privée de nettoyage.

⁴ Contrat à durée indéterminée à temps partiel subi, contrat dans le cadre d'une insertion professionnelle ou contrat à durée indéterminée à temps partiel.

⁵ Nous indiquons entre guillemets la transcription des propos des témoins.