



HAL
open science

Littératie et analyse du travail en formation professionnelle : entre contraintes institutionnelles et expression des compétences.

Marie-Hélène Lachaud

► To cite this version:

Marie-Hélène Lachaud. Littératie et analyse du travail en formation professionnelle : entre contraintes institutionnelles et expression des compétences.. “ Entre pressions institutionnelles et autonomie du sujet : quelles analyses de l’activité en situation de travail en didactique professionnelle ? ”, Recherches et Pratiques en Didactique Professionnelle, Jun 2017, Lille, France. hal-01910430

HAL Id: hal-01910430

<https://hal.science/hal-01910430>

Submitted on 9 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.

Didactique Professionnelle – Quatrième Colloque International

**ENTRE PRESSIONS INSTITUTIONNELLES ET AUTONOMIE DU SUJET :
QUELLES ANALYSES DE L'ACTIVITE EN SITUATION DE TRAVAIL EN
DIDACTIQUE PROFESSIONNELLE ?**

Organisé par l'Association RPDP en partenariat avec le laboratoire CIREL (EA 4354)
Les 6, 7 et 8 juin 2017 - Université de Lille - Sciences et Technologies, France

**Littératie et analyse du travail en formation professionnelle :
entre contraintes institutionnelles et expression des compétences**

Marie-Hélène LACHAUD

Formatrice-Chercheure en formation d'adultes,
58, route des Coquettes, 38850 Chirens, France
06 30 70 56 58

marie-helene.lachaud@univ-grenoble-alpes.fr - contact@mhlachaud.fr

Thème 3 : Analyse de l'activité en situation de travail pour la formation et l'apprentissage :
entre contraintes institutionnelles et potentiels pour les apprentissages professionnels ?

Contribution théorique

Résumé

Notre étude concerne le langage au travail et la description des compétences techniques dans lesquelles, travail et langage s'articulent. La perspective est didactique : quelle est la nature de ces compétences, quels liens avec les apprentissages ? Les résultats montrent un décalage entre compétences, représentations et contenus de formation. Certaines sont proches de l'écrit, les intégrer dans les formations constituerait un levier pour l'acquisition de nouveaux savoirs et savoir-faire, ceci en vue de l'autonomie des apprenants.

Mots-Clés : littératie – travail – formation d'adultes – raison graphique – raison orale

Introduction : thème et problématique de recherche

La recherche présentée ici concerne le langage au travail et la formation d'adultes dans le cadre de l'insertion professionnelle et du maintien à l'emploi. Comme le souligne l'appel à communications du 4^{ème} colloque de l'association RPDP et du laboratoire CIREL, l'élaboration des formations en milieu professionnel se heurte aux injonctions des commanditaires avec la préoccupation de maintenir les apprenants au centre de l'intervention. Dans une visée didactique, en vue d'améliorer les formations, nous nous intéressons ici aux écrits et aux compétences associées à leur usage en milieu professionnel. Notre étude se déroule en France auprès d'employés chargés du nettoyage de locaux. Ces employés mobilisent des compétences techniques sur leur lieu de travail. Des formations sont mises en place par leur branche professionnelle en vue de développer des « compétences clés¹ » professionnelles. Elles s'adressent en priorité aux employés dits peu ou pas qualifiés ni diplômés, francophones ou non. Quels liens pourrait-on établir entre les savoirs et savoir-faire développés sur les postes de travail et ceux que l'on cherche à leur faire acquérir en formation ?

Ancrage théorique et conceptuel

Le cadre théorique est pluridisciplinaire, il s'inscrit dans le champ de l'anthropologie de l'écriture, de la linguistique et de la didactique de l'écrit.

Littérature au travail élargie à la raison graphique

Dans la continuité des travaux menés sur l'écriture et son impact dans la société et son organisation (Goody, 1979), nous étudions les écrits professionnels. Nous nous intéressons à tous types d'écrits y compris la numérotation et d'autres traces de l'univers sémiotique de l'entreprise comme les pictogrammes de sécurité et la numérotation des portes. Dans le sillage des *New Literacies Studies*, nous envisageons ces écrits à partir des pratiques et usages des employés pendant la réalisation du travail (Fraenkel et Mobdj, 2010, p. 12-13). Cela conduit à considérer l'écrit dans sa complexité et à tenir compte des spécificités de « la compétence scripturale comme un sous-ensemble de la compétence langagière » constitué par un certain nombre de savoirs, de savoir-faire et de représentations de l'écrit et de ses pratiques (Dabène, 1992, p. 102).

Nous étudions l'écrit sous l'angle de sa matérialité mais également des usages et des logiques qui accompagnent les pratiques. Comme l'a montré Lahire (1993, 1995) dans ses travaux auprès de personnes éloignées de l'écrit et dans la continuité de Goody, il existe des logiques dont certaines sont proches de la rationalité propre à l'écriture. Ces logiques sont mises en lumière dans les actes associés à l'appréhension du temps et de l'espace.

Activité professionnelle et compétence langagière

Dans cette même perspective, nous analysons l'activité en prenant appui sur les travaux sur le langage au travail (Adami et André, 2012 ; Boutet, 2001 ; Boutet et Gardin, 2001). Comme l'ont montré les chercheurs, langage et travail s'imbriquent lors de la réalisation des tâches.

¹ Les citations concernant ce dispositif de formation inscrites entre guillemets sont récupérées de :

<https://www.opcalia.com/offre-de-services/nos-offres/offre-de-services/offer/show/Offer/maitrise-des-competences-cles-de-la-proprete-mccp/>

Lorsqu'un employé rédige un message à l'attention des usagers pour demander de fermer les fenêtres avant de quitter une salle, la compétence scripturale s'intègre à l'activité professionnelle. Depuis les années 2000, à la suite d'une étude prospective, la branche professionnelle des métiers du nettoyage a mis en place un dispositif pour la formation des salariés les moins qualifiés et diplômés (BIPE, 2000). Ces formations intitulées « Maîtrise des compétences clés de la propreté » visent à développer l'autonomie des employés sur leur poste de travail tant du point de vue langagier que professionnel.

Méthodologie

Appréhender la « part langagière » (Boutet, 2001) dans le cadre de la formation d'adultes en insertion professionnelle nécessite de recourir à une « méthodologie multidimensionnelle » (Adami et André, 2012, p. 59) qui conjugue différents types de recueil et d'analyse. Nos données sont collectées auprès d'agents de nettoyage francophones ou non dont certains participent à la formation citée au paragraphe précédent.

Le recueil est réalisé selon le principe de la description ethnographique (Laplantine, 2001, 2005 ; Pétonnet, 2002). Notre enquête se déroule dans cinq lieux de travail, entreprises privées et publiques ainsi qu'un organisme de formation. Nous complétons nos données par celles issues d'autres recherches menées auprès d'apprenants et de formateurs (Guernier, Lachaud, Sautot et Boganika, 2015 ; Lachaud et Rehaili, 2012) ainsi que par une prise de notes réalisée au cours de notre pratique de formatrice auprès d'apprenants et de formateurs dans les dispositifs de type « compétences de base » en situation professionnelle durant ces 5 dernières années. Nous présentons trois types de données :

- observations de postes de travail et de temps de formation associées à une prise de notes en amont, pendant et à l'issue de la formation ;
- recueil d'écrits professionnels ;
- entretiens semi-directifs menés avec des apprenants, des responsables et des formateurs.

Résultats et analyse : articulation langage, travail et formation

Compétences langagières et logique au travail

Les données présentées ici de manière synthétique font l'objet de précédentes publications (Lachaud, 2011, 2012, 2014). Nous les analysons selon trois dimensions :

- les écrits recueillis sur les postes de travail,
- les propos recueillis pendant l'activité professionnelle,
- les gestes et des déplacements observés pendant le travail.

Littératie et traces écrites de l'univers sémiotique de l'entreprise

Pendant les observations, nous relevons des écrits et des traces de littératie sur les postes de travail des agents de nettoyage. Les écrits émanent du travail prescrit comme les notes de service et les consignes données par la hiérarchie. D'autres sont issus du travail réel car produits spontanément par les employés : aide-mémoire, liste de matériel à commander et notes manuscrites à l'attention des usagers. Lors du nettoyage, les employés sont également en contact avec d'autres écrits qui ne leur sont pas destinés mais qu'ils utilisent. C'est le cas d'une employée qui consulte chaque jour le planning d'occupation des salles pour organiser la répartition du nettoyage des lieux. Outre le fait d'obtenir voire de se remémorer une information, cela leur permet d'organiser le travail. Parmi les autres traces de littératie, nous relevons également des pictogrammes notamment sur les plans d'évacuation des locaux.

Ces nombreux écrits donnent lieu à des pratiques d'écriture et de lecture. Lorsqu'elles relèvent du travail prescrit, les tâches d'écriture sont rudimentaires : cocher les cases d'un

protocole de réalisation des tâches, apposer sa signature en bas d'un document. S'ils ne nécessitent pas de maîtrise du code et des normes d'écriture, ces documents requièrent des capacités de lecture complexes liées à leur analyse et à la responsabilité du scripteur (Pène, 1992). En revanche, dans le travail réel, les usages de l'écrit sont plus variés et font appel à la maîtrise du code et des normes sociolinguistiques.

Paroles au travail : vocabulaire spécifique et propos réflexifs

Au travail comme en formation, les observations mettent au jour la verbalisation de compétences tant sur le plan des interactions avec les usagers, la hiérarchie et les pairs que sur celui de la maîtrise du vocabulaire technique. La plupart des employés s'expriment dans plusieurs langues. Ils alternent les langues en fonction des situations et des interlocuteurs. Ils mobilisent les normes et rituels sociolinguistiques en usage comme les marques de salutation, le tutoiement et le vouvoiement. Concernant le vocabulaire technique, la désignation des lieux, du matériel et des gestes donne lieu à la maîtrise de termes variés et appropriés aux situations. Nous enregistrons également des discours réflexifs sur l'activité. Lorsqu'ils s'expriment sur leur travail, les employés évoquent la répartition des tâches dans le temps et dans l'espace, ils expriment des commentaires évaluatifs sur leur activité, sur les lieux et une prise de distance relative au poste de travail. L'analyse de ces propos met en évidence quatre formes discursives : la description, la narration, l'argumentation et la justification. Bien qu'il ne soit pas toujours aisé de les distinguer de manière stricte, l'ensemble des employés alterne ces formes discursives. De même que pour le vocabulaire technique, des différences résident toutefois dans l'appréhension du travail dans le temps et dans l'espace. Alors que certains propos relatent les tâches dans leur globalité et sur le long terme, d'autres sont davantage imbriquées dans la situation.

Logiques associées aux gestes professionnels

Nous analysons les gestes à partir de la répartition des tâches dans le temps et dans l'espace et des « manières de faire » (de Certeau, 1990) dans ce domaine. Les employés n'ont pas suffisamment de temps pour réaliser le travail prescrit. Certains mettent en œuvre des « astuces » (de Certeau, 1990, p. XLVII) comme nouer les sacs sur les corbeilles afin de les vider plus rapidement et se déplacer selon un itinéraire pour éviter de revenir sur ses pas et de salir le sol encore humide. D'autres prennent des libertés quant à l'application du protocole de nettoyage. Une employée indique qu'elle adapte les gestes appris en formation technique par manque de temps. Ils mobilisent également des capacités de mémorisation et d'observation fine. Ces gestes permettent de gagner du temps, de rendre le travail efficace voire un peu moins pénible et témoignent d'une logique mise en œuvre dans les actes du quotidien.

Cette étude met au jour de nombreuses compétences qui constituent des potentiels pour la formation. Certaines sont proches de l'écrit, actualisées sur le poste de travail et verbalisées au moment des observations, elles sont reliées à la logique de l'organisation des tâches dans le temps et dans l'espace. Il s'agit de ce que nous nommons « raison orale » en écho à la « raison graphique » de Goody (Lachaud, 2011, 2012, 2015, 2017).

Représentations sociales de l'écrit

Dans la continuité des travaux de Bourgain (1990), les pratiques, les savoirs et savoir-faire relatifs à l'écrit, sont peu voire pas évoqués lors des entretiens. Les employeurs déclarent que les employés n'ont pas besoin de lire ni d'écrire pour réaliser le travail de nettoyage. A propos d'un plan d'évacuation des locaux, un employeur nous informe que ce document est destiné aux usagers et que les exercices de sécurité ont lieu dans la journée, en l'absence du personnel de nettoyage. De plus, les observations de postes mettent en relief la position sociale de l'écrit

dans l'organisation hiérarchique de l'entreprise (de Certeau, 1990). Les écrits sont principalement émis par les responsables et, dans le cas de la sous-traitance, par le donneur d'ordre. Les documents relatifs à l'organisation de l'activité se trouvent dans la pièce occupée par les responsables hiérarchiques. Les responsables doublent la communication écrite par des consignes orales voire écrivent à la place des employés même lorsque ces derniers participent à une formation.

En revanche, lorsqu'ils évoquent la formation, les responsables utilisent le terme d'« alphabétisation », le fait d'apprendre et de participer aux « cours de français ». De même que dans une autre recherche (Lachaud et Rehaïli, 2012), les employés du nettoyage souhaitent quant à eux « apprendre à lire et écrire » et à mieux s'exprimer en français. Ils évoquent leur souhait d'accompagner la scolarité des enfants, de changer de travail, de préparer un diplôme ou encore de « répondre aux courriers administratifs ». Bien que ces attentes demandent à être reliées à des besoins non exprimés comme le rapport à l'écriture et aux écrits ou la notion de variabilité des situations (Guernier, 2012 ; Barré-de-Miniac, 2000 ; Leclercq, 1999 ; Dabène, 1992), elles illustrent une conception de la formation et sous-tendent un besoin d'autonomie plus large que le cadre professionnel.

De même que les pratiques de lecture et d'écriture sont peu évoquées lors des entretiens, elles ne sont pas mentionnées dans les fiches de poste ni dans les descriptions officielles des qualifications (Boutet, 2001). Les contenus linguistiques prennent également des formes variées dans les référentiels de formation (Guernier, 2012). Dans celui de la formation des agents de nettoyage, la langue est envisagée à partir des situations professionnelles. Les contenus sont déclinés à partir de tâches d'expression écrites et orales ancrées dans des situations de travail telles que « lister la chronologie des tâches » et « lire le nom d'un produit ». Le parcours est ponctué par des évaluations basées sur la verbalisation des capacités professionnelles. Au vu des données relatives aux compétences et aux représentations, cette conception de la formation conduit à s'interroger sur la place accordée à la parole des apprenants, à leurs attentes et à leurs compétences dans les programmes.

Conclusion et perspectives didactiques

L'analyse de l'activité sous l'angle de la littératie étendue à la raison graphique et orale met au jour plusieurs composantes imbriquées les unes aux autres. Il s'agit d'une part, des compétences, attentes et représentations des employés et d'autre part, de la place du langage et de l'écrit dans l'entreprise et dans la formation. Au vu de ces composantes, le cas de la formation des agents de nettoyage souligne des interrogations quant à l'autonomie du sujet dans l'expression de ses compétences.

Basés sur l'injonction du dispositif visant à « renforcer les capacités de compréhension, de raisonnement et de communication pour favoriser l'autonomie et l'efficacité des professionnels sur le terrain », les contenus s'appuient sur des situations et des documents professionnels. Or, l'utilisation de ces derniers en tant que supports d'apprentissage requière un travail spécifique sur le contexte duquel ils sont extraits afin d'en reconstruire le sens et donc des capacités de verbalisation et d'analyse non exclusivement reliées au milieu professionnel (Sautot, Guernier et Lachaud, 2017 ; Guernier et *al*, 2015).

Enfin, les employés verbalisent plus facilement leurs savoirs et savoir-faire sur leur poste de travail que pendant les évaluations. Au-delà de développer d'autres capacités pour favoriser la circulation de ces savoirs et savoir-faire d'un lieu à un autre, la prise en compte des compétences et habiletés littéraires constituerait des potentiels sur lesquels les contenus de formation pourraient être adossés. Enfin, en écho aux attentes et aux représentations de l'écrit, nous interrogeons la place de l'expression personnelle dans un dispositif exclusivement conçu

à partir des situations de travail. Les référentiels et programmes de formation pourraient être envisagés selon une conception du langage dans sa dimension transversale au-delà des situations professionnelles.

Bibliographie

Adami, H., André, V. (2012). Formation aux écrits professionnels : pour une sociolinguistique impliquée. *Lidil*, 45, 51-71.

Barré-De Miniac, C. (2000). *Le rapport à l'écriture. Aspects théoriques et didactiques*. Villeneuve D'Ascq : Presses Universitaires du Septentrion.

BIPE (2000). *La propreté*. Paris : La Documentation française.

Bourgain, D. (1990). Des représentations sociales de la norme dans l'ordre scriptural. *Langue française*, 85, 82-101.

Boutet, J. (2001). La part langagière du travail : bilan et évolution. *Langage & société*, 98, 17-42.

Boutet, J. et Gardin, B. (2001). Une linguistique du travail. In A. Borzeix, et B. Fraenkel (Ed.), *Langage et travail. Communication, cognition, action* (pp. 89-111). Paris : CNRS Éditions.

De Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien*. Vol. 1, Arts de faire. Paris : Gallimard.

Dabène, M. (1992). Compétences scripturales et pratiques d'écriture. In J.-M. Besse, M.-M. de Gaulmyn, D. Ginet & B. Lahire (Ed.), *L'illettrisme en questions* (pp. 101-107). Lyon : Presses universitaires de Lyon.

Fraenkel, B. & Mbodj, A. (2010). Introduction. Les New Literacy studies, jalons historiques et perspectives actuelles. *Langage et société*, 133, 7-24.

Goody, J. (1979). *La raison graphique*. Paris : Les Éditions de Minuit.

Guernier, M.-C. (2012). Les contenus linguistiques dans les référentiels et les discours des formateurs. Définitions, conceptions et références. *LIDIL*, 45, 73-92.

Guernier, M.-C., Lachaud, M.-H., Sautot, J.-P., Boganika, L. (2015). Les écrits professionnels en formation d'adultes : quelle didactique du français ? *Actes du colloque international 2015 « Pratiques et l'enseignement du français : bilan et perspectives »*, Université de Metz.

Lachaud M.-H. (2011). *Contribution à la formation à l'écrit en milieu professionnel. Le cas des métiers de la propreté* (thèse de doctorat, Université de Grenoble). Récupéré de <https://halshs.archives-ouvertes.fr/tel-00683132/>

Lachaud, M.-H. (2012). Compétences issues de l'expérience : un levier pour les formations à l'écrit ? Le cas des métiers de la propreté. *Actes du colloque international « Expérience et professionnalisation dans les champs de la formation et du travail ; état des lieux et nouveaux enjeux »*, 2012, Université de Lille 1 et Lille 3. Récupéré de <http://www.trigone.univ-lille1.fr/experience2012/actes/47.pdf>

Lachaud. M.-H. (2015). Approche socio-anthropologique de la littératie au travail. *Langage, travail et formation*, 0. Récupéré de <https://apps.atilf.fr/reseaultf/wp-content/uploads/2015/10/Lachaud-MH.pdf>

Lachaud, M.-H. (2017). La « raison orale », un levier pour la formation linguistique des migrants et l'intégration dans le pays d'accueil. Dans Conseil de l'Europe, J.-C. Beacco, H.-J. Krumm et al. *L'intégration linguistique des migrants adultes. Les enseignements de la recherche*. Berlin, Boston : De Gruyter Mouton. Récupéré de <https://www.degruyter.com/viewbooktoc/product/472830>

- Lachaud, M.-H. & Rehaili, D. (2012). Discours des apprenants sur les effets de la formation à l'écrit. *LIDIL*, 45, 151-162.
- Lahire, B. (1993). *La raison des plus faibles. Rapport au travail, écritures domestiques et lecture en milieux populaires*. Lille : Presses Universitaires de Lille.
- Lahire, B. (1995). *Tableaux de familles. Heurs et malheurs scolaires en milieux populaires*. Paris : Seuil / Gallimard.
- Laplantine, F. (2001). *L'anthropologie* (3e éd.). Paris : Payot et Rivages.
- Laplantine, F. (2005). *La description ethnographique*. Paris : Armand Colin.
- Leclercq, V. (1999). *Face à l'illettrisme, enseigner l'écrit à des adultes*. Paris : ESF.
- Pène, S. (1992). Qui est responsable d'un écrit professionnel ? *Études de communication. Langages, information, médiations. Supplément 1993 / 1993. Journée GERICO, Séminaire écriture, écrits professionnels, Lille III*. Récupéré de <http://edc.revues.org/2708>
- Pétonnet, C. (2002). *On est tous dans le brouillard*. Paris : C.T.H.S.
- Sautot, J.-P., Guernier, M.-C., Lachaud, M.-H. (2017). Conceptions linguistiques et démarches pédagogiques : quelle efficacité pour l'intégration des adultes migrants ? Dans Conseil de l'Europe, J.-C. Beacco, H.-J. Krumm et al. *L'intégration linguistique des migrants adultes. Les enseignements de la recherche*. Berlin, Boston : De Gruyter Mouton. Récupéré de <https://www.degruyter.com/viewbooktoc/product/472830>