



HAL
open science

Compétences issues de l'expérience : un levier pour les formations à l'écrit ? Le cas des métiers de la propreté

Marie-Hélène Lachaud

► To cite this version:

Marie-Hélène Lachaud. Compétences issues de l'expérience : un levier pour les formations à l'écrit ? Le cas des métiers de la propreté. Expérience et professionnalisation dans les champs de la formation et du travail ; état des lieux et nouveaux enjeux, 2012, Lille, France. hal-01910431

HAL Id: hal-01910431

<https://hal.science/hal-01910431>

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.

Compétences issues de l'expérience : un levier pour les formations à l'écrit ? Le cas des métiers de la propreté

Marie-Hélène Lachaud

Docteur en Sciences du Langage, Spécialité : LLSH¹ / Didactique et Linguistique
Université de Grenoble, Laboratoire Lidilem² -
Consultante-Formatrice en formations linguistiques

Résumé

La recherche présentée ici porte sur la place de l'expérience dans les processus de construction des savoirs. Elle se situe dans le champ de la formation à l'écrit des employés peu ou pas qualifiés. Elle concerne les compétences existantes mobilisées par ces employés dans le cadre professionnel et le lien éventuel que l'on pourrait établir avec l'apprentissage de l'écrit. Cette étude repose sur l'hypothèse que les formations linguistiques, dites de base, proposées à ces employés et notamment bâties sur le repérage de lacunes à combler, gagneraient en efficacité si elles prenaient en considération ces compétences existantes.

Le cadre théorique adopté est un cadre socio-anthropologique. Au plan anthropologique, il emprunte à Goody (1979) la notion de « raison graphique » et une conception de la littéracie élargie à cette dernière. Au plan sociologique il emprunte à Lahire (1995) l'étude de la gestion du temps et de l'espace comme indicateur d'une logique au travail. Au plan méthodologique il s'inscrit dans le sillage de l'ethnologie de terrain et plus précisément des travaux du réseau Langage et Travail (Borzeix & Fraenkel, 2001).

L'étude porte sur le cas des métiers de la propreté. L'analyse est réalisée à partir des données issues de l'observation de 17 agents de nettoyage durant leur activité, de leurs propos spontanés pendant cette activité, ainsi que d'entretiens semi-directifs réalisés auprès de ces agents, de leur responsable hiérarchique et de leur formateur. Nous présentons trois ensembles de données :

- analyse des écrits sous l'angle de la littéracie élargie à la « raison graphique » (Goody, 1979) ;
- analyse thématique des propos spontanés des employés : les propos des interactions verbales ; le vocabulaire technique ; les discours réflexifs sur l'activité ;
- analyse des gestes professionnels sous l'angle de la gestion du temps et de l'espace et « des manières de faire » dans ces domaines (de Certeau, 1990).

L'analyse de l'ensemble de ces données montre que les « compétences ignorées » (Penloup, 2007) mobilisées durant l'activité des agents de nettoyage sont nombreuses, plus nombreuses que celles implicitement supposées par les employeurs et les formateurs. Dans la lignée des travaux de Peytard (1970), ces données confortent également l'hypothèse selon laquelle des compétences relevant de l'oral, présentes dans les compétences techniques et dans les verbalisations spontanées, peuvent être affiliées à celles développées dans la culture écrite, prépondérantes dans notre société. Il s'agit de ce que nous qualifions de « raison orale » en écho à la notion de « raison graphique » de Goody. La valorisation de ces compétences empiriques ignorées pourraient constituer des points d'appui pour les formations à l'écrit.

Mots clés

formations d'adultes - compétences empiriques – continuum oral-écrit – raison graphique – raison orale

¹ Langues, Littératures et Sciences Humaines.

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

Introduction

La recherche proposée ici se situe dans le contexte de la formation continue des adultes. Elle concerne plus particulièrement la formation à l'écrit des salariés de premier niveau de qualification. Des formations dites de base sont mises en place pour la maîtrise des « écrits professionnels » ou de « remise à niveau ». Nous nous sommes interrogée sur les contenus de ces formations. Sont-ils adaptés aux besoins réels des employés ? Ne pourrait-on pas établir un lien entre leurs compétences empiriques, notamment langagières, et l'apprentissage de l'écrit ? Pour fournir des éléments de réponse à ces questions, il est apparu nécessaire de mettre en lumière les savoirs et savoir-faire mobilisés par ces employés peu ou pas diplômés ni qualifiés.

Les métiers, comme celui d'agent de nettoyage, où la gestion du temps et de l'espace sont des éléments essentiels, constituent un cas intéressant. Les horaires particuliers, la durée de l'intervention et la présence des usagers nécessitent une gestion efficace du temps et de l'espace. Des stratégies spontanées issues de l'expérience sont mises en œuvre par ces employés pour être plus efficaces dans leur activité professionnelle et rendre le travail moins pénible. Mieux connues des employés et des formateurs, elles pourraient être exploitées dans les formations, pour favoriser l'apprentissage et l'entrée dans la culture de l'écrit. Ainsi, notre étude repose sur l'hypothèse que les formations linguistiques, dites de base, proposées à ces employés et notamment construites sur le repérage de lacunes à combler, pourraient gagner en efficacité si elles prenaient en considération leurs compétences existantes.

Notons que par compétences langagières, nous entendons l'ensemble des savoirs et savoir-faire mobilisés lors de la réception et de la production orale et écrite. Lorsque nous évoquons les compétences empiriques, nous désignons celles qui sont développées dans l'expérience, selon l'acception courante de ce terme.

Avant d'aborder les résultats, nous présentons l'arrière plan théorique qui a guidé cette recherche ainsi que la méthodologie.

Cadrage théorique socio-anthropologique : la littéracie élargie à la raison graphique

Un cadre socio-anthropologique constitue l'arrière plan théorique de cette recherche. Nous avons emprunté aux travaux des chercheurs affiliés à ces disciplines les notions de raison graphique, de « manière de faire » et, de gestion du temps et de l'espace, en relation avec l'entrée dans la culture de l'écrit.

Il s'agit d'envisager l'écrit sous l'angle de la complexité dans son usage dans les actes de lecture et d'écriture (Goody, 2006, 2007 ; Jaffré, 2004). Nous avons porté notre regard sur tous les types d'écrits « ordinaires » (Dabène, 1990, p. 9) visibles sur le poste de travail des employés. Dans le sillage des travaux de J. Goody (1979), les traces de

numérique ainsi que d'autres éléments comme les logogrammes, les pictogrammes et les schémas, constituent aussi des formes de littéracie qui ont retenu notre attention.

Étudier l'écrit à partir de sa complexité revient également à envisager l'interpénétration de l'oral dans l'écrit et inversement (Peytard, 1970). Ce phénomène peut être observé dans diverses situations comme la lecture à haute voix, l'exposé oral ou la prise de notes. Cette idée de passage d'un ordre à l'autre, en fonction du contexte, traduit l'imbrication complexe des deux ordres oral et écrit.

Comme l'ont montré les chercheurs du réseau Langage et Travail, s'intéresser au langage dans le monde du travail nécessite aussi d'envisager les marqueurs de l'univers sémiotique (J. Boutet & B. Gardin, 2001) de l'entreprise, comme par exemple, le code des couleurs du matériel de nettoyage. Nous verrons plus loin qu'il existe une codification qui remplace l'écrit. Cette codification régleme et organise l'usage des outils et des produits d'entretien en fonction leur couleur.

La notion de raison graphique permet également d'analyser les écrits en relation avec l'activité et plus précisément avec la logique qui accompagne les gestes autour de l'usage de l'écrit. De fait, au plan sociologique, cette recherche est également basée sur les travaux de B. Lahire (1995) et notamment sur l'étude de la gestion du temps et de l'espace comme indicateur d'une logique au travail. La gestion du temps et celle de l'espace sont envisagées sous deux axes d'analyse : celui des propos des employés et celui des gestes professionnels.

Enfin, pour aborder la construction des compétences langagières dans l'expérience, nous avons emprunté à M. de Certeau (1990) les notions de « tours de main », de « manières de faire » ou d'« astuces ». Pour les agents de nettoyage, cela revient à s'intéresser aux gestes qui leur permettent de gagner du temps, d'anticiper un surcroît d'activité ou encore d'agir avec efficacité. Ces termes évoquent une logique dans la mise en œuvre des tâches du quotidien, même les plus anodines, celles qui pourraient passer inaperçues. A l'instar des travaux de M. de Certeau, on peut supposer que ces manières de faire se construisent dans et par l'expérience.

Approche microsociologique : étude de l'infiniment petit et immersion de longue durée dans le milieu du nettoyage

Au plan méthodologique cette recherche s'inscrit dans la lignée de l'ethnologie de terrain et, comme nous l'avons évoqué précédemment, des travaux du réseau Langage et Travail (Borzeix, Boutet & Fraenkel, 2001). De même que les chercheurs du réseau Langage et Travail, nous avons recueilli les données auprès des employés durant leur activité, dans les lieux qu'ils nettoient et dans la perspective de rendre compte des faits dans le menu détail. Nous avons procédé à des observations de poste de travail. Nous nous sommes rendue sur les lieux dans lesquels travaillent les témoins. Nous avons

donc observé 17 agents de nettoyage. Les observations se sont déroulées pendant plus d'un an, durant l'activité des agents et pendant leurs horaires de travail. Nous les avons rencontrés en moyenne à trois reprises, pendant une durée moyenne de trois heures à chaque visite. Nous avons arrêté les observations lorsque nous avons pu appréhender l'ensemble des activités d'un poste de travail. Cela représente au total, 40 observations de poste. Ce recueil de données a été complété par des entretiens individuels semi-directifs. Ils ont été menés auprès des employés, de leur formateur pour ceux qui étaient en formation, de leur responsable hiérarchique et d'autres professionnels du secteur du nettoyage.

Notre étude est qualitative. L'échantillon est composé de 17 agents de nettoyage :

- 14 femmes et 3 hommes,
- âgés en moyenne de 45 ans ;
- majoritairement non francophones et non diplômés ;
- 10 d'entre eux ont suivi une formation générale de type « remise à niveau » ou « maîtrise des écrits professionnels » ;
- 10 occupent un emploi précaire (contrat de travail à temps partiel ou contrat à durée déterminée) ;
- 6 travaillent pour une société privée et 11 pour une collectivité publique ;
- ils ont en moyenne plus de 8 ans d'ancienneté dans la branche professionnelle de la propreté (de 2 à 25 ans d'ancienneté). Les plus anciens dans la branche (3 témoins) travaillent pour une collectivité publique.

Au moment des premières observations nous avons adopté la démarche de C. Pétonnet (2002) qui consiste à rester disponible et vacant. Nous avons donc suivi les employés pendant leur travail dans les lieux nettoyés mais aussi durant leur pause et, pour certains, pendant leurs déplacements. Nous avons pris des notes dans un carnet de bord et effectué un enregistrements audio pendant toute la durée des observations. Au terme de tous ces recueils, nous avons rédigé les comptes rendus d'observation qui représentent une synthèse et un premier niveau d'analyse des données. Par ailleurs, parallèlement à la rédaction du carnet de bord, et dès le début de notre étude, nous avons rédigé un journal de recherche.

Les compétences empiriques à partir de trois focales : les écrits, la parole et les gestes professionnels

L'objectif de cette recherche était de repérer les compétences existantes des employés dans la perspective de fournir aux formateurs des points d'appui. Il s'agissait d'une part de repérer les traces de littéracie sur le lieu de travail, en relation avec l'activité professionnelle. D'autre part, il s'agissait d'appréhender ce que les employés savent faire à savoir, leurs compétences existantes.

Compte tenu de nos emprunts à l'anthropologie, nous avons examiné les données recueillies à partir de trois focales :

1. la littéracie dans l'univers sémiotique de l'entreprise,
2. la parole au travail,
3. les gestes professionnels.

La littéracie dans l'univers sémiotique de l'entreprise : une littéracie souterraine

A l'issue des observations, nous avons relevé un grand nombre d'écrits sur les postes de travail. Pour classer ces écrits, nous nous sommes inspirée d'une typologie établie par J. Boutet (1993). Cette classification permet de prendre en considération tous les écrits visibles sur les postes de travail. Il s'agit de ceux du travail prescrit, tel qu'il est déterminé par l'entreprise ou par le client, et de ceux issus du travail réel, tel qu'il est effectivement mis en œuvre par les agents de nettoyage. Ces notions de travail prescrit et de travail réel sont empruntées aux ergonomes. Aux trois catégories proposées par J. Boutet, nous en ajoutons deux qui rendent compte de la littéracie au sens large :

1. Les écrits règlementaires comme les notes de service et les consignes. Ces documents sont émis par la hiérarchie ;
2. Les écrits du travail réel. Rédigés spontanément par les employés, il s'agit des aide mémoire et des messages qu'ils déposent dans les lieux qu'ils nettoient, sur un bureau par exemple ;
3. Les écrits démocratiques élargis à ceux de l'environnement de travail. Ils sont émis par le donneur d'ordre et ne sont pas destinés aux agents de nettoyage. Ce sont par exemple, des revues et d'autres documents d'information déposés sur une table dans le hall d'entrée d'un établissement de formation ;
4. Les traces de numérotation. Ce sont notamment les chiffres et les numéros qui signalisent les lieux entretenus par les employés ou encore l'usage d'une montre pour mesurer le temps ;
5. Les autres traces de l'univers sémiotique de l'entreprise. Il s'agit des couleurs, des outils et des produits d'entretien.

Cette catégorisation donne la possibilité d'envisager les écrits en relation avec le travail, sous l'angle de la littéracie élargie à la « raison graphique » et donc à la gestion du temps et de l'espace.

En parallèle au relevé systématique des traces de littéracie sur les postes de travail, dans le sillage des travaux menés par les chercheurs affiliés au courant des New Literacy Studies (Fraenkel & Mbodj, 2010), nous nous sommes intéressée aux pratiques des employés à ce propos.

Lorsque l'on examine les écrits de la première catégorie, ceux du travail prescrit, il est frappant de remarquer que les employés ont peu d'occasions d'écrire. Les tâches

d'écriture qu'on leur demande de réaliser sont rudimentaires : apposer une signature au bas d'un document ou cocher des cases. En revanche, celles de lecture sont plus complexes. Il s'agit des documents issus d'une démarche qualité comme les tableaux à double entrée dans lesquels ils apposent une croix face aux tâches à réaliser ou des fiches sur lesquelles ils inscrivent leurs horaires de passage lorsqu'ils nettoient les lieux.

Concernant cette première catégories, nous avons également noté des situations dans lesquelles les responsables hiérarchiques évitent le recours à l'écrit de leurs employés. En effet, les chefs d'équipe déclarent qu'ils lisent les notes de service à la place des agents et qu'ils leur transmettent les consignes à l'oral. Ce résultat rejoint celui d'une étude menée par le bureau d'information et de prévisions économiques (BIPE, 2000) sur le secteur du nettoyage. Cette étude montre que l'oral domine sur le lieu de travail des agents de nettoyage, en particulier pour la transmission des informations.

Les écrits du travail réel (2^{nde} et 3^{ème} catégorie) sont davantage utilisés que ceux du travail prescrit. Les employés ont recours à l'écrit de manière spontanée. Certains sollicitent les usagers par écrit pour leur demander de ranger les chaises sur les tables dans une salle de cours. D'autres rédigent des listes de produits ou d'outils en vue d'un prochain réapprovisionnement. Certains employés utilisent aussi un planning pour repérer l'occupation des salles et organiser le nettoyage des locaux en fonction des informations qu'ils ont consultées sur ce type de document. Ces pratiques scripturales permettent aux employés de gagner du temps, de mémoriser des informations et d'organiser leur activité.

Lorsque l'on examine les représentations de la hiérarchie à propos des pratiques des employés, ils disent que ces derniers n'ont pas besoin d'utiliser l'écrit pour réaliser les tâches de nettoyage. Or, les résultats issus des observations de poste, montrent que les écrits sont omniprésents sur les lieux nettoyés et que leur usage est plus important que ce qui est attendu. Ainsi ces écrits « invisibles » (Fraenkel, 1993) sont utilisés au cours de l'activité. Cette littéracie « souterraine » mobilisent des savoirs et des savoir-faire puisés dans l'expérience. Non reconnues et non valorisées par la hiérarchie ni dans les formations linguistiques, ces compétences empiriques peuvent être rapprochées de la notion de « curriculum clandestin » des employés (Castela, 2007).

Concernant la quatrième catégorie, celle de la numératie, on constate un évitement des opérations de calcul de la part des employeurs ou des fabricants. Les quantités de produits d'entretiens sont pré-calculées par la hiérarchie ou, parfois, les récipients sont équipés de système de pré-dosage. Or, lors des observations certains témoins effectuent en notre présence des opérations complexes comme l'addition des durées notamment pour calculer le nombre d'heures travaillées dans le mois. Des compétences existent donc et sont mises en œuvre au cours des observations. Elles

apparaissent également parce qu'elles sont verbalisées par les employés, au cours de l'observation. Les employés parlent spontanément de leur travail et de la manière dont ils organisent les tâches.

Enfin, l'étude des signes autres que les lettres ou les chiffres (5ème catégorie), conforte les remarques précédentes. La mise en place d'un code de couleurs pour l'usage du matériel et des produits empêche ou évite le recours à l'écrit. Ainsi, la couleur d'un produit renseigne sur son usage plus rapidement que la lecture d'une étiquette. Toutefois, cette codification peut parfois rendre le travail des employés plus difficile. En effet, la plupart travaillent dans plusieurs lieux dans lesquels la codification n'est pas mise en place. Parfois même, ils ne disposent pas du matériel nécessaire à son application. Ils doivent donc s'adapter au contexte dans lequel ils travaillent.

Il ressort de cette étude de l'environnement professionnel, sous l'angle de la littéracie élargie à la raison graphique, que malgré les représentations qu'ont les employeurs des savoir-faire des employés, ces derniers sont amenés à lire et à écrire et mobilisent donc des compétences langagières. Ainsi, des compétences existent et l'usage de l'écrit permet d'organiser l'activité. Des capacités cognitives comme la planification, l'anticipation et la mémorisation sont mises en œuvre. Ces compétences empiriques ne sont pas toujours connues ni valorisées sur le lieu de travail, c'est ce que l'on peut qualifier « compétences ignorées » (Penloup, 2007).

La parole au travail : un vocabulaire spécifique et des propos réflexifs sur l'activité

Pour analyser les propos des employés enregistrés lors des observations et au moment des entretiens, nous avons procédé à une analyse thématique. Nous avons retenu trois thèmes, a posteriori, à partir de la récurrence des indices relevés sur le terrain et des faisceaux de convergence qui en résultent :

1. les propos des interactions verbales ;
2. le vocabulaire utilisé par les employés ;
3. leurs discours réflexifs sur l'activité.

Concernant le premier thème, celui des interactions verbales, les échanges avec les usagers sont brefs et utilitaires. Dans l'ensemble et d'un point de vue pragmatique, nous avons noté la capacité des employés à utiliser le langage de manière adaptée à la norme standard en fonction des interlocuteurs. Nous avons notamment relevé des réussites pour des phénomènes d'alternance codique (passage du français à une autre langue) ainsi que pour des rituels sociolangagiers comme l'alternance entre le tutoiement et le vouvoiement selon l'interlocuteur. Ainsi, les employés ont des connaissances des règles en usage, il les mobilisent et adaptent leur discours au contexte, qu'il s'agisse des interactions avec les membres de leur équipe, leurs responsables et les usagers. Cela suppose donc de la part des employés, une capacité à s'approprier la part implicite du

langage sur le lieu de travail, en fonction des situations et du statut social des interlocuteurs. La part langagière du travail (Boutet, 2001) qui se traduit ici par ces échanges témoignent donc de compétences relationnelles essentielles à l'organisation et au déroulement du travail.

Les propos enregistrés au moment des observations de poste ont également permis d'appréhender le vocabulaire technique. Il s'agit des termes utilisés par les locuteurs pour désigner les lieux dans lesquels ils travaillent, leurs outils, les produits qu'ils utilisent ainsi que leurs gestes professionnels. Par gestes professionnels, nous désignons les actions qui relèvent de l'activité de nettoyage et que nous avons pu observer. Nous développons ce thème au paragraphe suivant. Les résultats permettent de constater l'usage d'un vocabulaire spécifique, partagé par l'ensemble des employés mais de manière contrastée. En effet, certains termes comme le *balai pompon*³, sont utilisés par la majorité des témoins observés alors que d'autres termes techniques, le sont en fonction de différents niveaux de conceptualisation plus ou moins éloignés de l'objet désigné. Ainsi, concernant la désignation des produits nous avons relevé trois types de désignations :

- la destination finale (du *produit pour le sol*),
- la fonction (du *décapant*),
- un élément qui entre dans la composition chimique (du produit *alcalin*).

L'analyse de la désignation des gestes professionnels permet également de relever des différences dans la manière de désigner les actions. Les verbes sont davantage utilisés par les témoins que les substantifs. Lorsqu'ils le sont, ce sont avant tout des verbes génériques tels que : faire, mettre, passer. Alors que certains verbes évoquent le geste réalisé par les locuteurs (serrer le balai pompon, tourner son chiffon) d'autres spécifient la fonction de celui-ci : sécher, vaporiser, aérer.

Ainsi, le vocabulaire professionnel est, dans l'ensemble, relativement bien connu des témoins mais l'usage des verbes pour désigner les actions et leur fonction, l'est moins. Les verbes requièrent un autre niveau de conceptualisation car ils sont plus éloignés des objets que les substantifs. De ce fait, dans le cadre de la formation linguistique des adultes, en particulier dans celui de l'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience, l'acquisition des verbes pourrait être envisagée à partir de la verbalisation des actions et des connaissances existantes à ce propos.

Le troisième thème d'analyse, celui des discours réflexifs, concerne la dimension cognitive du langage au travail (Boutet & Gardin, 2001). Il s'agit de la description de l'activité par les agents de nettoyage, pendant qu'ils travaillent et sans être sollicités par

³ Les propos des témoins sont inscrits en italique.

l'enquêteur. L'analyse thématique de ces propos, a permis de dégager à posteriori, quatre objets discursifs récurrents :

- la gestion de l'espace et du temps (évocation des déplacements et de la planification des tâches) ;
- l'organisation du travail (la gestion des tâches) ;
- les commentaires évaluatifs sur les lieux et les objets et la prise de distance par rapport au poste de travail (évocation des outils de nettoyage, des surfaces à nettoyer, du travail et des conditions de travail) ;
- l'inventaire des formes discursives qui évoquent l'activité : l'organisation textuelle de l'oral. Nous entendons ainsi les compétences langagières qui relèvent de l'organisation textuelle comme la planification, qui sont activées à l'oral, dans les propos des employés.

Lorsqu'ils évoquent l'espace c'est-à-dire les lieux nettoyés, les employés ont recours aux chiffres. Ainsi, un employé indique qu'il nettoie *huit salles de cours et 84 bureaux... on n'a que 2 h 80⁴* alors qu'un autre affirme qu'il *balaie deux fois par semaine et lave une fois par semaine*. Cette utilisation des chiffres montre une capacité à penser l'organisation de l'espace de travail ainsi que des capacités de planification et d'anticipation, avec une conception plus ou moins large du temps selon les employés.

Les discours qui portent sur les tâches évoquent un point de vue réflexif sur l'organisation du travail, la mise en œuvre des consignes et leur justification. Ainsi, un employé insiste sur la nécessité de respecter un ordre dans l'exécution des tâches : *si tu mélanges ça et ça, tu n'y arrives pas*. D'autres témoins ajustent leur activité de ménage en fonction du temps dont ils disposent. L'un d'eux indique qu'il *n'a pas le temps de tout faire parce qu'il faut compter 20 minutes par bureau. Je fais la poussière mais s'il faut que je lave bien par terre, je ne la fais pas*.

Les commentaires évaluatifs montrent la « dimension critique » par rapport au travail et au métier (Green, cité par Grünhage-Monetti, 2007, p. 35). Ainsi, les discours des employés présentent une perception plus ou moins globale de l'activité. Certains propos sont plus proches de l'immédiateté et de l'énumération des tâches (*j'entre, j'aère, je fais mon tableau, je fais ma poussière, il faut que ce soit propre*) alors que d'autres envisagent l'activité de manière plus globale et plus éloignée dans le temps : *c'est dur de travailler comme ça, dans le nettoyage [...] c'est fatigant. L'entreprise de nettoyage s'occupe de la partie Sud*.

L'analyse des discours réflexifs des employés à propos de leur activité nous a permis de relever quatre formes discursives : la description, la narration, l'argumentation et la justification. L'ensemble des témoins alternent ces quatre formes discursives même

⁴ Durée exprimée en centièmes.

si, dans bien des cas, il est difficile d'établir une distinction fine, notamment entre ces deux dernières formes. Ainsi, les narrations et descriptions comportent des marqueurs d'organisation temporelle que l'on pourrait rapprocher de ceux de l'écrit : *et après, c'est que de l'entretien ; depuis que je suis revenue, ce n'est plus pareil ; c'est une salle que je fais le mercredi matin*. Les propos qui relèvent de l'argumentation et de l'explication témoignent d'une capacité d'abstraction plus importante, comportant des analyses. Le locuteur s'extrait de la situation réelle pour en parler. Il adopte une attitude « méta » pour organiser son discours. L'utilisation de connecteurs logiques, une vision globale de l'activité ainsi qu'une verbalisation de la logique interne à celle-ci constituent des indicateurs de la prise de distance par rapport à la réalité : *on ne peut pas faire à fond parce qu'on a beaucoup de secteurs ; un détergent enlève les salissures mais ne désinfecte pas*.

Cette étude des discours met en lumière des compétences ignorées et contrastées, élargies à d'autres dimensions cognitives proches de celle mobilisées à l'écrit comme la planification et l'anticipation.

Les principaux résultats relatifs à ces trois thèmes permettent de souligner les compétences existantes de ces employés peu ou pas qualifiés ni diplômés, en termes de compétence langagière orale. Des compétences existent donc, elles sont imbriquées à l'activité et l'observation de poste permet leur mise en lumière.

Les gestes professionnels : des manières de faire et des astuces

Nous avons analysé les gestes professionnels c'est-à-dire les actions des employés, sous l'angle de la gestion du temps et de l'espace et « des manières de faire » dans ces domaines (de Certeau, 1990). Lorsque l'on étudie les manières de faire, les données issues des observations convergent vers les notions d'espace et de temps. Dans l'analyse des pratiques d'écriture et de lecture dans les milieux populaires, B. Lahire (1993) étudie cet aspect sous l'angle de la raison graphique. Or, lorsque l'on examine la littéracie élargie à la raison graphique, à travers l'étude des gestes professionnels, d'autres pratiques issues de l'oral apparaissent. Ces savoirs et savoir-faire sont une sorte d'entre-deux, entre l'oral et l'écrit. Nous présenterons tout d'abord les manières de faire dans la gestion de l'espace et ensuite celles de la gestion du temps.

La configuration des lieux nettoyés implique de la part des employés la mise en œuvre d'une logique pour rendre le travail efficace et économiser des pas. La rationalité des déplacements montre qu'il existe des stratégies pour rendre le travail moins pénible. Il s'agit notamment de l'usage d'un sens de circulation pour laver le sol. Selon les lieux (salle de lecture dans une bibliothèque, bureau, sanitaires), la gestion des déplacements est plus ou moins complexe. Elle varie aussi en fonction de l'installation du mobilier et de la taille des lieux. Ce sont également des astuces comme, remplir un seau sous un

lavabo en dévissant le siphon ou nouer les sacs en plastique sur les corbeilles afin de les vider plus rapidement. Ces astuces permettent d'économiser des pas. Parfois les employés sont confrontés à des situations imprévues comme l'occupation d'une salle par les usagers. Ils doivent réorganiser leur activité en fonctions de ces imprévus. Ainsi, l'organisation des tâches dans l'espace fait appel à des capacités cognitives : analyse de la situation, mémorisation de l'ordre de succession des tâches ainsi que des habitudes des usagers, observation fine et déduction. Il est intéressant de souligner la mise en place d'une logique dans la gestion des tâches. Il s'agit d'une logique « en acte » que certains, vont jusqu'à verbaliser. La verbalisation de ces manières de faire par les employés montre qu'il s'agit d'actes réfléchis même si certains semblent relever d'une opportunité.

Ces gestes permettent également de gagner du temps. La notion de temps est un élément important et récurrent dans les propos des employés. En effet, la plupart d'entre eux affirment que leur temps de travail est inférieur à celui qui est nécessaire pour effectuer la totalité des tâches. Une employée indique : *on ne peut pas faire à fond parce qu'on a beaucoup de secteurs*. Une autre employée précise que le fait d'entretenir régulièrement lui permet de travailler moins les jours où elle se sent fatiguée.

La plupart des employés planifient leurs tâches et dans l'ensemble, la planification est réalisée sur une période courte : le jour même ou la semaine. S'ils ne planifient pas c'est parce qu'ils n'en n'ont pas la possibilité, travaillant dans l'urgence, en raison des contraintes. Les employés effectuent leur travail de manière autonome, avec pour certains, une plus grande liberté dans la prise de décision, comme le montre la gestion différenciée de la consigne par rapport aux ordinateurs. Alors que certains respectent la consigne en ne nettoyant pas le matériel informatique, d'autres s'en affranchissent, invoquant la remise en cause de l'efficacité de leur travail :

Normalement, je ne devrais pas y toucher, c'est personnel, mais je le fais quand même... et je lui dis, j'ai fait votre écran ! Nadia imite la voix de l'utilisateur : *merci*. Tout en parlant, elle vaporise l'écran, le tient d'une main et frotte fort, avec insistance, avec un chiffon en coton blanc⁵.

L'efficacité du travail est ici considérée comme un élément important qui peut remettre en question l'application stricte de la consigne.

Ainsi, étudier la gestion des tâches sous l'angle des gestes professionnels, conduit à observer des actes réfléchis, parfois en relation avec les propos des employés présentés précédemment. La remarque, *on a l'habitude, on voit tout*, suppose des capacités de déduction. Ils font des hypothèses, les vérifient et mettent en relation des informations.

⁵ Extrait d'un compte rendu d'observation de poste.

Ces capacités relèvent ici de l'oral mais sont proches de celles de l'écrit. Il s'agit de l'observation fine, de la perception globale de l'activité, des capacités relationnelles, de l'anticipation, de la planification et la discrétion. Ces actes sont construits dans la répétition des tâches et dans l'expérience.

L'analyse des gestes professionnels se situe au carrefour de celle des écrits et de la parole au travail. Il s'agit d'un apport complémentaire qui permet un éclairage à propos des « compétences ignorées » issues de l'oralité dont certaines sont proches de l'écrit. Il existe des logiques, des tours de main, des savoir-faire, mais aussi une grande capacité d'adaptation. Ainsi, la gestion et l'organisation spatiale et temporelle des tâches mettent au jour des capacités que l'on pourrait considérer comme relevant de la « raison orale ». Il s'agit plus particulièrement de :

- l'autonomie dans l'organisation des tâches ;
- la planification des actions ;
- l'observation des lieux, des habitudes des usagers et déduction ;
- l'adaptation des gestes professionnels et des consignes, aux habitudes des usagers, aux lieux et aux contraintes telles que la durée de l'intervention ;
- l'analyse de la situation pour organiser les déplacements ;
- capacités relationnelles par rapport à la hiérarchie et aux usagers.

Nous ajoutons à cette liste, la mémorisation des tâches, de leur succession, des habitudes des usagers et des lieux.

Ces manières de faire (ou compétences ignorées) dont certaines sont proches de l'écrit, pourraient être prise en compte dans les formations afin de favoriser l'acquisition de nouveaux savoirs. D'un point de méthodologique, l'observation directe du poste de travail sous l'angle des compétences langagières, permet de mettre en exergue les compétences empiriques dans ce domaine.

Conclusion et perspectives didactiques basées sur la valorisation de la « raison orale »

L'analyse de l'ensemble des données montre l'existence de nombreuses compétences langagières empiriques ignorées. Elles sont « ignorées » car elles ne sont ni valorisées par les employeurs ni par les formateurs et bien souvent, ne sont pas évoquées par les employés eux-mêmes lors des entretiens semi-directifs. Ces compétences sont mobilisées par les employés durant leur activité de nettoyage. Nous les avons repérées car ils les verbalisent pendant leur travail. Il est possible qu'elles n'apparaissent pas dans un contexte formel comme celui de la formation. Elles sont plus nombreuses que celles implicitement supposées par les employeurs et les formateurs. Il s'agit de compétences de réception et de production écrites. Ce sont également d'autres compétences affiliées à l'oral, dont certains savoir-faire (planification, anticipation), sont

communs à ceux mobilisés dans la compétence scripturale (Lahire, 1993 ; Dabène, 1992). Ces savoir-faire apparaissent spontanément dans les discours réflexifs des employés lorsqu'ils décrivent leurs tâches ainsi que l'organisation de leur travail. Enfin, l'étude des gestes professionnels, analysés du point de vue de la raison graphique et de la gestion du temps et de l'espace, permet de mettre en lumière ces actions verbalisées par les employés.

Ainsi, dans la continuité des travaux de Peytard (1970), ces résultats confortent l'hypothèse selon laquelle des compétences relevant de l'oral, présentes dans les compétences techniques et dans les verbalisations spontanées, peuvent être affiliées à celles développées dans la culture écrite, prépondérantes dans notre société. C'est ce que nous qualifions de « raison orale », en écho et dans la continuité de la notion de « raison graphique » initiée par J. Goody.

Nous reprenons, dans cette conclusion, les deux principaux axes à partir desquels des pistes didactiques peuvent être organisées pour la formation à l'écrit : la détermination des besoins de formation basée sur l'observation de poste et, la prise en compte des compétences ignorées dans l'apprentissage de l'écrit.

Concernant le premier axe, l'observation du poste de travail, réalisée en amont de la formation, permettrait d'appréhender les compétences langagières existantes repérées dans le travail réel. L'observation directe donnerait également la possibilité de dresser un inventaire des écrits professionnels et d'étudier l'usage qui en est fait par les employés. Ceci afin de déterminer au plus près les besoins de ces derniers et de leur apporter une réponse personnalisée.

Comme nous l'avons évoqué précédemment, observer le travail sous l'angle des compétences langagières permet de relever des compétences existantes à l'oral proches de celles généralement mobilisées à l'écrit. Le second axe des pistes didactiques proposées ici est basé sur ces compétences ignorées. Ainsi, on pourrait aborder l'apprentissage de l'écrit à partir des savoir et savoir-faire déjà là qui relèvent notamment de la « raison orale ». De fait, dans la formation des adultes dits en difficulté avec l'écrit, les compétences existantes à l'oral pourraient être envisagées comme des éléments facilitateurs du passage à l'écrit. L'observation fine mise en œuvre dans les gestes professionnels pourrait servir de point d'appui au lecteur débutant notamment pour la lecture de documents longs. Les interactions verbales relevées en contexte professionnel pourraient constituer un corpus didactique authentique permettant d'« établir une passerelle entre la réalité interactionnelle et l'artefact social de la salle » de formation (Adami, 2009, p. 111). Ainsi, l'oral pourrait être abordé à partir du sens et permettre un travail sur les thèmes qui apparaissent dans les discours des employés en formation ainsi que sur la situation langagière elle-même et notamment les normes

sociolinguistiques. Le travail de formation pourrait également être focalisé sur la forme des discours c'est-à-dire sur la structure des énoncés. Les corpus oraux pourraient donc servir de point d'appui à la formation et, comme le souligne H. Adami, être utilisés comme support de mise en situation. L'écrit peut également être abordé à partir d'un corpus oral : étude de la spécificité de la structure des interactions orales par rapport à l'écrit, repérage et transcription du vocabulaire technique. Enfin, dans une approche formative basée sur la production écrite de l'apprenant telle que la démarche ECLER⁶ (Ferrand, 2002), l'oral peut être le déclencheur du passage à l'écrit. Ces pistes sont à rapprocher de la notion de continuité entre ordre oral et ordre écrit introduite par J. Peytard (1970).

Enfin, cette notion de raison orale est une hypothèse. Elle mériterait d'être mise à l'épreuve en particulier dans d'autres contextes professionnels. Ceci, afin de préciser la description des compétences existantes voire d'en mettre au jour de nouvelles mais aussi d'apporter un éclairage sur la construction de ces compétences empiriques.

Bibliographie

Adami, H. (2009). *La formation linguistique des migrants*. Paris : CLE International.

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

Borzeix, A., Boutet, J. & Fraenkel, B. (2001). Introduction. In Borzeix, A. & Fraenkel, B. (Ed.), *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Editions, p. 9-17.

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

Boutet, J. (1993). Écrits au travail. In Fraenkel B. (Ed.), *Illettrismes, variations historiques et anthropologiques*. Paris : Centre Georges Pompidou, Bibliothèque publique d'information, p. 253-266.

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

Castela, C. (2007). Les ressources autodidactes en mathématiques de très bons élèves de classes scientifiques. In Penloup, M.-C. (Ed.), *Les connaissances ignorées : approche pluridisciplinaire de ce que savent les élèves*. Paris : Institut national de recherche pédagogique, p. 173-202.

Dabène, M. (1990). Des écrits (extra) ordinaires. Éléments pour une analyse de l'activité scripturale. *LIDIL*, 3, p. 9-26.

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

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

Ferrand, N. (2002). L'accès à la maîtrise du Lire/écrire en formation d'adultes. L'atelier ECLER. *Lidil*, 25, p. 43-56.

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

⁶ Écrire, Communiquer, Lire, Exprimer, Réfléchir.

- Fraenkel, B. (1993). Enquête sur les pratiques d'écriture en usine. In Fraenkel, B. (Ed.), *Illettrisme. Variations historiques et anthropologiques*. Paris : Centre Georges Pompidou. Bibliothèque publique d'information, p. 267-283.
- Goody, J. (1979). *La raison graphique*. Paris : Les Éditions de Minuit.
- Goody, J. (2006). La littéracie, un chantier toujours ouvert. Entretien avec Jack Goody. *Pratiques*, 131-132, p. 31-75.
- Goody, J. (2007). *Pouvoirs et savoirs de l'écrit*. Paris : La Dispute.
- Green, B. (1997). *Literacy information and the Learning society*. Joint conference of the Australian Association for the teaching of English, the Australian Literacy Educators Association and the Australian School Library Association : Darwin.
- Grünhage-Monetti, M. (2007). Former en langue des salariés immigrés dans l'entreprise : nouvelles orientations didactiques. *Le français dans le monde. Recherches et applications*, 42, p. 32-45.
- Jaffré, J.-P. (2004). La litéracie : histoire d'un mot, effets d'un concept. In Barré-De Miniac, C., Brissaud, C. & Rispaïl, M. (Ed.). *La littéracie. Conceptions théoriques et pratiques d'enseignement de la lecture-écriture*. Paris : L'Harmattan, p. 21-41.
- 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.
- Penloup, M.-C. (2007). Une écriture personnelle effervescente. In Penloup, M.-C. (Ed.), *Les connaissances ignorées : approche pluridisciplinaire de ce que savent les élèves*. Paris : Institut national de recherche pédagogique, p. 17-43.
- Pétonnet, C. (2002). *On est tous dans le brouillard*. Paris : C.T.H.S.
- Peytard, J. (1970). Oral et scriptural : deux ordres de situations et de descriptions linguistiques. *Langue Française*, 6, p. 35-47.