



Analyse des interactions verbales dans la relation enseignant-élèves en lycée professionnel pour la formation des travailleurs migrants dans le secteur de la propreté

Sabrina Royer

► To cite this version:

Sabrina Royer. Analyse des interactions verbales dans la relation enseignant-élèves en lycée professionnel pour la formation des travailleurs migrants dans le secteur de la propreté. 54^{ème} Congrès International Société d'Ergonomie de Langue Française, Sep 2019, Tours, France. hal-02394169

HAL Id: hal-02394169

<https://hal.science/hal-02394169>

Submitted on 22 Feb 2020

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.

Texte original*.

Analyse des interactions verbales dans la relation enseignant-élèves en lycée professionnel pour la formation des travailleurs migrants dans le secteur de la propreté

Résumé. L'apprentissage de la culture professionnelle passe systématiquement par la présence de la langue au sein même des situations professionnelles : compréhension des consignes de travail, de mises en garde de sécurité, explications et justifications des tâches de travail, lectures de protocoles de travail. Cependant la présence de la langue n'étant pas toujours explicite, il peut être difficile de la situer et de l'inclure dans une formation en français. Cette proposition questionne l'objet d'analyse des interactions lorsque la part langagière du travail n'est pas apparente dans les situations de communication professionnelles. Quelle méthodologie d'analyse de la langue et de l'activité faut-il donc adopter pour prendre en compte les imbrications de la langue et de l'action dans la composition des activités pédagogiques ? Cette contribution propose de réfléchir à la condition de formation professionnelle et linguistique pour les travailleurs migrants en France grâce à l'analyse des interactions dans un corpus d'apprentissage du métier d'agent de propreté.

Mots-clés : Analyse de la tâche, problèmes au travail, communication et compréhension de la langue

Analysis of interactions in work training for immigrants workers french language courses

Abstract. Learning the professional culture systematically involves the presence of language within professional situations: understanding of work instructions, safety warnings, explanations and justifications of work tasks, readings of work protocols. However, the presence of the language is not always explicit, so it can be difficult to situate it and to include it in a training of language courses for immigrant workers. This proposal questions the object of analysis of interactions when the linguistic part of work is not apparent in professional communication situations. Which methodology of analysis of language and activity should be adopted to take into account the interweaving of language and action in the composition of pedagogical activities? This contribution offers to reflect on the condition of professional and linguistic training for migrant workers in France through the analysis of interactions in a corpus of apprenticeship of the profession of cleaning officer.

Keywords: Professional issues, task analysis, language communication and comprehension

*Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Tours, les 25, 26 et 27 septembre 2019. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante :
(2019). Analyse des interactions verbales dans la relation enseignant-élèves en lycée professionnel pour la formation des travailleurs migrants dans le secteur de la propreté. Actes du 54^{ème} Congrès de la SELF, Université de l'Ergonomie : Comment contribuer à un autre monde ? Tours, 25, 26 et 27 septembre 2019 Aucun usage commercial ne peut en être fait sans l'accord des éditeurs ou archiveurs électroniques. Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page.

INTRODUCTION

Cette contribution se propose de réfléchir à l'agencement de la formation professionnelle et linguistique pour les travailleurs migrants, particulièrement dans le secteur de l'hygiène et de la propreté, secteur en tension (chiffres des études faites par Pôle emploi, 2017). Cette proposition est tirée d'un travail de thèse de doctorat en sciences du langage qui sera soutenu en décembre 2019.

Dans son ouvrage *L'identité au travail*, Renaud Sainsaulieu qualifie la parole au travail de « moyen de multiples phénomènes d'influence et de rapprochement affectifs » (2014 : 81). Accéder à langue permet donc d'accéder à une insertion professionnelle mais aussi sociale. Un travailleur étranger devra également compter sur sa maîtrise de la langue au travail pour s'intégrer culturellement, ce qui lui permettra également de comprendre d'autres codes sociaux à l'extérieur de la sphère professionnelle.

Cependant, il est tout à fait possible de comprendre une consigne de travail, de l'appliquer à la lettre et pour autant ne pas réussir correctement une tâche professionnelle, non par manque de compréhension de la consigne de travail mais parce qu'il ne sera pas en mesure d'« aller au-delà du prescrit » (Le Boterf, 2000, p.44). Or, un travailleur, allophone ou francophone ne peut aller au-delà du prescrit que s'il a pris conscience et connaissance des codes et des règles, bien souvent implicites qui s'apprennent au fur et à mesure de la pratique professionnelle, et peu évidentes même lorsque l'on maîtrise la langue de travail. Seulement, cette compétence en actes demande du temps et les travailleurs allophones n'ont pas les années devant eux qui leur permettraient de prendre le temps de développer cette compétence du « savoir-agir » en contexte. De quelle manière est-il possible pour l'enseignant de langue de travailler cette

compétence du savoir-agir en classe de français langue professionnelle ? Quelle méthodologie d'analyse de la langue et de l'activité faut-il donc adopter pour prendre en compte les imbrications des connaissances langagières et professionnelles dans la composition des activités pédagogiques ?

PREMIERE PARTIE: LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS POUR LES TRAVAILLEURS MIGRANTS : CONTATS

Le schéma de la formation pour les travailleurs migrants

Dans cette partie, nous souhaitons revoir brièvement l'organisation des formations professionnelles et linguistiques accordées aux travailleurs migrants dans ce secteur professionnel où la part des travailleurs étrangers avoisine les 20% (chiffres *Monde de la propreté*, 2017). Leur formation est souvent faite sur le tas et même décontextualisée des situations authentiques de leur futur milieu professionnel. En effet, dans les formations en français langue professionnelle (FLP), les enseignants prennent pour support de cours, des situations tirées de l'entreprise puis les transforment en exercices de langue étrangère appliquées aux situations professionnelles en prenant pour modèle la démarche en français sur objectif spécifique (FOS) centrée sur l'analyse des besoins à la conception des activités sur mesure (Mangiante et Parpette, 2004). Il peut donc s'agir d'exercices de grammaire contextualisés en reprenant les tâches professionnelles dans le meilleur des cas avec des immersions dans des situations professionnelles pour pouvoir reconstituer le réel de la situation professionnelle dans la salle de classe (Médina, 2014). Néanmoins, il a été démontré que les manuels de français professionnel ne prennent pas en compte l'oralité nécessaire aux domaines concernés par le FLP où les travailleurs

étrangers sont envoyés en raison de l'omniprésence de la situation orale (Mourlhon-Dallies, 2018b) et qu'il ne s'agit pas seulement de faire des exercices de langue contextualisés pour faire apprendre la langue à visée professionnelle.

La part langagière invisible du travail

Le second problème inhérent à l'organisation institutionnelle pour les travailleurs migrants se situe dans l'analyse des interactions qui en est actuellement faite par les ingénieurs pédagogiques dans le domaine du français langue professionnelle (FLP). La difficulté repose essentiellement sur la part invisible du travail qui est difficilement quantifiable. La « part langagière » (Boutet, 2001) explicite durant hygiène et propreté est quasiment inexistante car les situations de communications entre les agents en hygiène et propreté le sont également. Elles se situent avant (durant l'annonce des consignes, la répartition des tâches) et après l'action. La part langagière explicite n'intervient pas durant un accident ou une correction d'action sauf en cas d'urgence ou s'il faut faire appel à un intervenant extérieur car le travailleur en hygiène et propreté est censé compter sur sa propre autonomie pour régler le problème. Lorsqu'il fait appel à cette compétence que Le Boterf qualifie de « savoir-agir » (Le Boterf, 2004, l'agent fait appel à ses propres connaissances personnelles de la situation pour pouvoir intervenir qui vient d'un socle de situations problématiques qu'il a pu rencontrer auparavant mais aussi de sa formation professionnelle. Par conséquent, nous proposons d'analyser la part langagière de la tâche d'apprentissage : étude des consignes de travail demandées, étude des astuces et des conseils donnés par le formateur, étude de l'expérience personnelle de l'agent qui a construit lui-même sa propre compétence du savoir-agir.

DEUXIEME PARTIE: METHODOLOGIE DE L'ANALYSE DES INTERACTIONS AUX PROPOSITIONS DIDACTIQUES

Le lycée professionnel comme terrain de collecte de données

Il nous a semblé essentiel de revenir sur un lieu d'apprentissage de la tâche professionnelle pour pouvoir analyser cette part langagière au sein même de l'action professionnelle dans une dynamique interactionnelle pour comprendre la part de la langue intégrée progressivement dans la pratique des agents en hygiène et propreté.

Le lycée professionnel de Oignies dans les Hauts-de-France (62) nous a accueillie pour filmer des situations d'apprentissage de certaines situations professionnelles et nous donner accès à des protocoles d'apprentissages des différentes tâches professionnelles. Dans l'optique d'une démarche en français sur objectif spécifique (FOS), (Mangiante & Parpette, 2004), nous précisons que nous baserons notre collecte de données sur des situations authentiques de français natifs pour pouvoir par la suite le transformer en matériel pédagogique pour des non-francophones.

Présentation de la méthodologie d'analyse de la langue au travail

Analyse de l'activité d'apprentissage

Il convient ici de préciser notre objet d'analyse qui n'est pas celle de l'activité professionnelle classique. Leplat et Cuny définissent la tâche comme « la tâche définie par celui qui l'a conçue et qui est souvent en commande de l'exécution. Elle indique ce qui est attendu de l'opérateur et dans quelles conditions il doit l'accomplir. » (Leplat & Cuny, 1970, p.85). Avec les allophones, il est d'usage de travailler en priorité les éléments linguistiques qui composent les consignes de travail car ils sont essentiels à la

compréhension des tâches à effectuer. Une consigne mal comprise constitue une erreur qui peut s'avérer importante, coûter cher à l'entreprise et rendre inefficace le travail de l'employé : une erreur de protocole dans le nettoyage d'une cuisine peut intoxiquer les aliments ou une chambre d'hôpital mal nettoyée provoquer une infection. Dans notre corpus, tiré de la formation en lycée professionnel, le discours de l'enseignant-formateur contient le cadre de la tâche professionnelle, les consignes à suivre et les conseils à donner : son analyse est primordiale dans le cadre d'une démarche de FOS pour la formation à l'hygiène et à la sécurité.

Dans une optique de pouvoir analyser l'« activité d'apprentissage » (Pastré, 2007), il nous faut prendre d'abord en considération que la tâche professionnelle sera ici modifiée pour pouvoir être apprise à destination d'un public d'apprentis.

Après avoir d'un côté analysé les représentations de l'action sur le point de vue institutionnel et de l'autre les protocoles de travail sur une méthodologie d'analyse du discours, nous nous sommes intéressée plus particulièrement aux interactions au sein de l'activité d'apprentissage d'un métier en repérant les matrices discursives (Fillietaz, 2007, 2009, 2018).

Notre corpus est constitué de plusieurs objets. Ceux relevant des discours écrits :

- Des protocoles de travail utilisés dans la salle de classe pour apprendre le métier.
- Des notices d'utilisation des machines.

Ces discours ayant une particularité moins soumise à des changements discursifs contrairement aux interactions qui évoluent en fonction de l'enchaînement des tours de parole devront être analysés différemment.

En ce qui concerne les interactions présentes dans la salle de classe, nous avons constitué une grille d'analyse à double entrée qui étudie les correspondances entre

la part langagière et les tâches professionnelles (Leplat & Cuny, 1984) au sein de ce type d'interactions. Notre grille analysera ces correspondances dans les interactions entre l'enseignant et les élèves pour observer la manière dont la tâche d'apprentissage sera apprise grâce à la langue. Ces interconnexions entre la langue et l'action seront ensuite extraites pour voir les moments d'imbrications et d'impact de la relation interdépendante entre la langue et l'action.

L'activité d'apprentissage comprend les parties suivantes :

- Tâche prescrite par l'institution
- Tâche redéfinie par l'enseignant
- Tâche effectuée par l'enseignant (modélisation de l'acte professionnel)
- Tâche appropriée par les élèves
- Tâche effectuée par les élèves

Nous les mettons en correspondance avec la part langagière. Les correspondances de manière générale suivent un schéma de ce type :

- Tâche prescrite : Annonce des consignes + protocole + Explication
- Tâche effective : Répartition du travail
- Tâche attendue : Questionnement
- Mobilisation des connaissances (savoir agir)
- Correction de la tâche
- Tâche effective deuxième essai
- Retour de la tâche : dialogue avec l'enseignant

Ces croisements servent de guidage de correspondance quant à l'analyse qualitative que nous poursuivons ensuite.

Résultats

Les actes langagiers : moteurs de l'action

Nos résultats ont montré que le point de croisement de ces deux tâches se situe dans la notion d'actes.

Nous nous rattacherons à la dénomination d'actes langagiers de Searle et d'Austin (1980) pour pouvoir les catégoriser au sein même de ce domaine professionnel. Ces points d'ancrage sont essentiels pour

analyser où se situent les connexions entre la langue et l'action afin de les travailler au sein de la salle de classe dans une meilleure compréhension pour les apprenants allophones des imbrications langue action au travail.

Nous proposons par la suite de montrer deux exemples tirés de situations différentes et de les commenter.

Exemple 1 : Analyse des interactions de l'enseignante en cours théorique

1. PROF : quand on parle de revêtement textile **qu'est-ce qu'on retrouve dans cette catégorie** /
2. on peut retrouver effectivement tout ce qui est tapis /
3. ELEVE : moquette
4. PRO : la moquette
5. ELE : les trucs de\des sièges on va directement /
6. PRO : alors **on peut retrouver du mobilier \donc\ textile effectivement/ ça peut être les sièges les fauteuils les canapés** /
7. ELE : et les murs en machin /
8. PRO : et les murs/ **alors ça s'appelle comment /** les murs en machin/ alors un revêtement textile qu'on pose sur un mur c'est quoi / ça s'appelle de la moquette murale tout simplement / d'accord /
9. d'accord / **donc ça c'est ma première approche** donc mon revêtement textile (pause).

L'enseignante cherche dans le cas présent à faire décrire l'espace et les différentes parties de la surface à nettoyer. Le repérage des lieux est effectivement essentiel puisque la première compétence est de pouvoir analyser son espace de travail avant de pouvoir le nettoyer. Ainsi lorsque l'enseignante pose la question « *qu'est-ce qu'on retrouve dans cette catégorie ?* » (1) dans le premier tour de parole, elle attend que les élèves lui donnent la liste du mobilier qui sera ensuite à nettoyer « ça peut être les sièges les fauteuils les canapés ». Elle cherche à mobiliser leurs connaissances sur le mode opératoire de travail afin de leur transmettre des mécanismes d'analyse de l'espace de travail requis, ce qui est confirmé par l'acte locutoire « *ça c'est ma première approche* » au tour de parole 9. L'enseignante est rigoureuse en ce qui concerne la maîtrise du lexique (faisant partie de l'un des savoirs listé dans les référentiels de compétences professionnels mais aussi dans les savoirs faire). L'acte de « bien nommer » (Grossmann, 2011) est visé par l'enseignante au sein de cette interaction.

Exemple 2 : Analyse de l'annonce des consignes de sécurité

1. P : Donc **on déverrouille** d'accord / **on appuie ici pour la vapeur** j'allume ici\ ...et dès que je quitte\ **dès que je quitte je verrouille/**
2. ça c'est un élément de sécurité important\ je me mets donc \je me colle pas pour pas avoir la vapeur au milieu du visage\ d'accord /
3. **je me mets à distance mais quand même pour savoir tenir mon pistolet** parce que l'air de rien ça fait quand même son / son poids d'accord /
4. allez vas-y Manon\
5. (Manon se penche et effectue l'action)
6. E : là il est verrouillé ? /
7. P : non\ d'un point de vue sécurité quand je te le donne il est verrouillé automatiquement\
8. E : je peux allumer l'aspiration en même temps /
9. P : oui\
10. E : tu veux que je monte l'aspiration Manon /
11. P : Il est au maxi l'aspiration\ vous avez pas suivi hein/ ...
- attention/ voilà...\ là tu vois\ ta raclette\ **ta raclette elle est mal positionnée\ elle aspire pas** il faut bien ici\ ... tout à l'heure\ donc bien positionné de façon à ce que ta raclette elle aspire\ donc si t'es comme ça\ si t'es comme ça\ ça c'est pas en contact\ et ça m'aspire pas\ donc\
12. E : ah c'est ça\
13. P : voilà c'est là donc je redis système/
14. E : raclette\
15. P : non/ regarde est-ce que ça racle ça ? /
16. E : non Madame/
17. P : bah voilà\ réfléchissez hein/ donc là qu'est-ce que ça va faire /
18. E : l'aspiration / nan\ projeter la vapeur\
19. P : voilà donc ici ça va projeter la vapeur \par cette brosse-là \je vais avoir mon action mé-mécanique\ donc ça va venir frotter\ et la dernière étape ça va racler et aspirer\ tout à l'heure je vous ai dit\ faites bien attention\ euh, comment dire/ à la position de votre suceur parce que si c'est pas en contact ça va pas aspirer\ c'est ce qui s'est passé avec Manon\ ça n'aspirait pas\ il faut vraiment que vous mettez bien ici\ votre euh votre suceur de raclette en contact\

Dans cet extrait, l'enseignante explique la technique du nettoyeur vapeur en insistant particulièrement sur les règles de sécurité puisque l'appareil peut provoquer des accidents. Dans son discours l'enseignante insiste particulièrement sur les règles de sécurité. Elle donne différents conseils pour positionner son aspiration. C'est ce type de discours qu'intégrera l'agent lorsqu'il fera à lui-même l'action en autonomie. Les actes langagiers présents dans ces discours ne sont pas simplement d'inciter à l'action mais à la réflexion sur la pratique professionnelle afin de faire attention à bien préparer son matériel. La part langagière n'est donc pas au sein de la prescription mais des conseils donnés par l'enseignant formateur afin de réussir à mettre en action la machine. Si l'on observe une correspondance « correction de l'action » et « expliquer la technique professionnelle ». Corriger une action c'est donc également. De ce fait, on observe également des structures qui démontrent que la formatrice tente d'argumenter pour aider l'apprenti à

comprendre pourquoi la raclette ne fonctionne pas « ta raclette est mal positionnée elle n'aspire pas » afin que dans une situation en autonomie, l'apprenti puisse prendre ce type de décisions.

QUELLE CONSTRUCTION DES INTERACTIONS SOCIALES ?

La première question du point de vue pragmatique se pose de savoir de quelle manière l'analyse des interactions peut être utilisée pour pouvoir en faire du matériel pédagogique utilisable dans cette dynamique langue-action. L'analyse des interactions est utilisée en ergonomie comme objet de compréhension des mécanismes.

Dans un second point, le travail d'un agent en hygiène et propreté n'est pas seulement mécanique. En effet, si l'activité de propreté se réalise souvent en horaires décalés, les interactions entre les individus restent importantes (avec les autres agents, le chef d'équipe ou même le client présent sur les lieux à nettoyer). Les activités se composent d'arbitrages qui demandent à être explicités entre pairs, négociées avec les usagers ou argumentées auprès de l'entreprise commanditaire. La dimension affective est également à prendre en compte, dans la mesure où, au-delà du cahier des charges et des protocoles à suivre, la « propreté » renvoie à des formes d'appréciation très subjectives de la part du commanditaire mais aussi de la part de l'agent. Il est également nécessaire de repérer dans quelle mesure les formateurs professionnels prennent en compte cette dimension relationnelle du métier dans la transmission des connaissances.

CONCLUSION ET MISE EN PERSPECTIVE

La contribution à un nouveau monde peut se situer également dans la réflexion sur les pratiques de formations professionnelles et langagières afin que l'insertion des travailleurs migrants dans la société puisse être optimale. L'importance de la langue est trop souvent laissée à l'abandon au profit d'une insertion immédiate dans le travail sans prendre en compte l'importance des interactions, nécessaire au développement de la compétence du savoir-agir pour pouvoir être armé face à la résolution des erreurs au travail mais aussi des relations sociales.

BIBLIOGRAPHIE

- Boutet, J. (2001). La part langagière du travail : bilan et évolution. *Langage et société*. 2001 / 4 (n°98), 17-42
- Fillettaz, L. & Bronckart, J.-P. (Ed.) (2005). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*. Louvain-La-Neuve : Peeters, Coll. Bibliothèque des Cahiers de l'Institut de Linguistique de Louvain.
- Fillettaz, L. (2009). Les formes de didactisation des instruments de travail en formation professionnelle initiale. *Travail et Apprentissages : Revue de didactique professionnelle*, 4, 26-56.
- Fillettaz, L. (2018). *Interactions verbales et recherche en éducation : principes, méthodes et outils d'analyse*. Université de Genève : Carnets des sciences de l'éducation.
- Grossmann, F. (1999). Littératie, compréhension et interprétation des textes. *Repères : Recherches en didactique du français langue maternelle*, (19), 139-166.
- Le Boterf, G. (2000). *Ingénierie et évaluation des compétences*. Paris : Eyrolles.
- Leplat, J., & Cuny, X. (1984). *Introduction à la psychologie du travail* (2ème ed.). Paris : PUF.
- Mangiante, J-M & Parpette, C. (2004). *Le français sur objectif spécifique*. Paris : Hachette.
- Mourlhon-Dalies, F. (2018). Du FOS au FLP : la bascule des paradigmes in « Le français à visée professionnelle : recherches et dispositifs de formation ». *Les cahiers de l'Asdifle*.

SITOGRAPHIE

Le mode de la propreté (consulté le 10 janvier 2019) <https://www.monde-proprete.com/>