

Chapitre 2 - Bilan des recherches sur la littéracie au travail dans le champ francophone

Marie Hélène Lachaud – Lidilem UGA – Formatrice indépendante

Pour citer cet article

Lachaud M.H. (2021). "Bilan des recherches sur la littéracie au travail dans le champ francophone". Scolagram n°7, janvier 2021, *Grammaire des écrits professionnels*,
https://scolagram.u-cergy.fr/index.php/content_page/item/322-chap2

Cette partie présente un état des lieux non exhaustif des travaux menés sur le langage au travail, des années 1980 à nos jours. Elle s'inscrit dans la continuité d'autres publications portant sur ce thème (Boutet et Gardin : 2001 ; Fillietaz, 2006). Nous portons ici notre attention sur la littéracie au travail, la place et l'essor des situations et pratiques liées à l'écrit dans les organisations en relation avec l'évolution du poste de travail. Nous nous intéressons également à l'étude des compétences langagières associées aux gestes techniques et plus particulièrement de celles relatives à l'écrit.

Repères chronologiques et constitution du champ de recherche

Genèse des études sur le langage au travail

La linguistique du travail s'est imposée dans les années 1970 à une période où les travaux se détachent du courant de la linguistique structuraliste consacrée à l'étude formelle du langage (Boutet et Gardin : 2001). Les linguistes qui s'intéressent au langage au travail s'inscrivent dans le sillage des sociolinguistes et des interactionnistes avec pour particularité la prise en compte de la situation d'énonciation. Il s'agit d'une rupture avec les études jusqu'alors consacrées aux écrits dits légitimes tels que les textes sacrés (Johannot, 1994) et ceux des domaines spécifiques (juridique, comptabilité, enseignement, presse, édition).

Dans les années 1970, les travaux des sociolinguistes décrivent les systèmes langagiers et communicationnels au sein des organisations. Au début des années 1980, les études menées auprès des ouvriers élargissent le champ d'étude du langage, de la condition sociale à l'interaction entre langage, action et contexte de réalisation du travail. De 1990 à 2000, les études s'orientent sur l'articulation entre activité, communication et production de connaissances (Borzeix, Fraenkel, 2001). Le langage au travail est analysé selon les points de vue sémiotique, rédactionnel et discursif (Boutet, 1992 ; Fraenkel, 1992 ; Pène, 1992a). Enfin, depuis le milieu des années 2000, dans la continuité du réseau Langage et Travail, le langage en milieu professionnel est étudié en relation avec la formation des employés (Adami, 2009 ; Adami & André, 2012 ; Lachaud, 2011; Vicher, 2008). Les deux réseaux de recherche, Langage et Travail puis Langage, Travail et Formation mettent en relation des travaux en histoire, en sociolinguistique, en anthropologie, en sociologie, en psychologie du travail, en ergonomie et en communication et gestion.

Les recherches sur les écrits professionnels

Les premières recherches sur les écrits au travail débutent au milieu des années 1990. Elles mettent en relief l'évolution du travail et des moyens liés à sa réalisation. Les résultats montrent le rôle des technologies dans l'activité humaine associées à la communication et au contrôle des coûts en vue d'une meilleure rentabilité. La mise en place des normes de qualité, de sécurité et plus récemment de protection de l'environnement, contribue à la mutation des pratiques langagières et au resserrement le lien entre langage et productivité. La « mise en écrit de l'activité » (Boutet, 2001 : 38) a pour conséquence la multiplication des situations d'écriture et de lecture qui se mêlent au travail quel que soit le niveau hiérarchique et l'activité professionnelle exercée. Le management participatif demande à chacun d'être acteur et impose une normalisation des capacités de communication. Savoir communiquer s'inscrit comme une compétence professionnelle en lien avec la productivité.

Dans une étude menée dans cinq entreprises Vermelle (2000) s'intéresse au contexte dans lequel les écrits professionnels sont mis en place. Les résultats mettent en évidence l'évolution des rapports sociaux relatifs au travail et à la coopération au sein de l'entreprise en particulier entre agents de maîtrise et ouvriers. Si les tâches des

ouvriers changent relativement peu, les écrits professionnels ont un impact sur les exigences en termes de recrutement. La direction privilégie désormais les diplômés y compris pour les premiers niveaux de qualification et « la maîtrise de l'écrit devient un instrument de la sélection à l'embauche et une condition requise à l'entrée dans des filières évolutives d'emploi en cours de définition » (p. 118).

Les études sur le langage au travail soulignent la transformation progressive des gestes professionnels de production. Ces dernières apportent de nouvelles connaissances sur l'imbrication entre langage et travail ainsi que sur le contexte de réalisation des tâches inscrivant le langage parmi les compétences professionnelles.

Description des recherches sur le langage au travail

Les pratiques de recherche s'étendent à l'ensemble des domaines professionnels et à tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise.

Les objectifs et les terrains de recherche

L'autorisation d'enquêter dans un service est soumise à l'accord de plusieurs interlocuteurs en plus de celle des enquêtés eux-mêmes. « L'entreprise protège le secret de sa vie interne » (Pène, 1995 : 8). Les préoccupations des entreprises concernent avant tout le travail et l'efficacité. Parmi les réticences évoquées par les responsables hiérarchiques à l'accueil d'un chercheur dans leur équipe, nous avons notamment relevé des raisons liées au risque de divulguer des gestes professionnels à la concurrence mais aussi à la gêne éventuelle dans la réalisation des tâches (Lachaud, 2013). Ces résistances et tensions sont également relevées dans les études menées dans les centres de formation d'adultes qui interviennent dans le champ des formations linguistique à visée professionnelle (Guernier & Rivière, 2012 ; Guernier, 2017). Des recherches se déroulent dans ces organismes et, de même que pour les entreprises, depuis les années 2010, ces derniers sont davantage soumis aux contraintes institutionnelles et économiques (Portefin, 2012). Ils se trouvent confrontés à une logique de marché et donc en concurrence concernant l'accès aux actions de formation de type « compétences clés » qui relèvent des financements publics. Ce changement de situation accroît la difficulté d'accéder aux terrains de recherche ainsi que la collaboration inter organismes entre les membres d'un groupe de recherche-action se retrouvant « bien malgré eux, en position de concurrence » (Guernier, 2017 : 50).

La plupart des recherches menées en milieu professionnel sont donc reliées aux objectifs des entreprises (Boutet & Gardin, 2001). Ainsi, l'amélioration des postes de travail, le développement des offres de service et de la communication constituent des raisons valables pour que les entreprises ouvrent leur porte aux chercheurs. Dans une étude menée dans cinq entreprises, Vermelle (2000) précise que ces dernières souhaitent former le personnel afin d'éviter la disqualification des employés qui rencontrent des difficultés avec l'écrit. Ces entreprises sont engagées dans un processus de certification, la réduction des coûts et la traçabilité sont leurs principaux objectifs. La conception des formations nécessite donc une meilleure connaissance des postes et des situations de travail et devient un objectif recevable par les entreprises. Parfois, les établissements ouvrent leur porte aux chercheurs sans attendre de retour mais ce sont ces derniers qui vérifient « "l'efficacité" sociale » de leur intervention

(Delcambre, 1990 : 2). Après avoir effectué un compte rendu de recherche dans un établissement du secteur sanitaire et social, les chercheurs réalisent une seconde étude pour appréhender les effets produits par les conclusions remises à l'équipe de direction.

Les terrains de recherche sont variés. Parmi les secteurs étudiés, notons ceux de la santé, du secteur hospitalier (Davezies, 1993 ; Balcou-Debussche, 2004 ; Grosjean & Lacoste, 1998, 1999 ; Fraenkel, 1992), du champ social (Delcambre, 1997) et de la protection judiciaire de la jeunesse (Matuszak, 2014). L'écriture tient une place prépondérante dans ces domaines professionnels comme pour élaborer les comptes rendus, les notes adressées à l'équipe, les rapports et les bilans (Bouquet, 2009). Les recherches concernent aussi les métiers de l'industrie pharmaceutique (Fraenkel, 1992), du bâtiment, des transports, des services et de la fonction publique territoriale (Davezies, 1993 ; Delcambre, 2002 ; Guernier & Rivière, 2012 ; Guernier, Sautot, Lachaud, Boganika, 2015 ; Leclercq, 2008 ; Rouard, 2001 ; Vicher, 2008). Les chercheurs du réseau Langage et Travail s'intéressent à « tout travail, de l'OS au cadre dirigeant » (Borzeix, Boutet, Fraenkel, 2001 : 10) et dans cette publication, nous portons notre attention sur celles réalisées auprès des employés dits « éloignés de l'écrit ».

Les méthodes de recherche : recueils polymorphes et analyses pluridisciplinaires

Les études sont consacrées à l'analyse du langage dans et sur le travail. Les méthodes de recueil d'informations et d'analyse convoquent plusieurs champs disciplinaires dont la linguistique, l'ergonomie et la psychologie sociale (Fillietaz, 2006). Ce sont des enquêtes qualitatives dont beaucoup sont proches de l'ethnographie. Elles prennent appui sur plusieurs types de recueils comme l'observation directe, l'entretien semi-directif, l'auto-confrontation et les techniques d'explicitation. L'observation directe permet d'appréhender les actions au plus près de leur mise en œuvre et rend notamment possible la mise au jour des « pratiques invisibles » d'écriture et de lecture (Fraenkel, 1993 : 277).

Depuis 2010, plusieurs recherches consacrées à l'étude du langage au travail, en lien avec la formation linguistique dite "de base" à visée professionnelle, se déroulent selon le principe de la recherche-action (Guernier & al., 2017). Ce terrain de recherche est très hétérogène en raison de la variété des structures, des acteurs, de leur rôle et des buts poursuivis par les apprenants. De surcroît, comme nous l'avons souligné dans l'introduction de cette partie, il est difficile d'accès. Les enquêtes menées dans le cadre de ces formations d'adultes supposent donc une bonne connaissance du terrain et du contexte (Adami & André, 2012 ; Guernier, 2017).

Dans ce contexte, l'immersion de longue durée ainsi que la professionnalisation constituent les fondements de la recherche-action-formation et sont très pertinents. Enfin, la spécificité de ce terrain de recherche nécessite une approche conceptuelle et méthodologique variée issue notamment des travaux menés en anthropologie, psychologie sociale, sociologie, linguistique et didactique.

Panorama des principaux résultats sur la littéracie au travail

Deux types de résultats sont mis en évidence dans les travaux menés sur la littéracie au travail. Le premier concerne le contexte professionnel, l'entreprise, son organisation, l'évolution des procédures de fabrication et des méthodes de gestion des personnels. Le second concerne les individus, leurs compétences et les représentations sociales de l'écrit et de l'écriture. Les résultats situent l'écrit comme un mode d'expression qui s'articule à d'autres et qui évolue au fil de l'industrialisation.

La mise en perspective de l'évolution du travail : les travaux sur la part du langage écrit dans l'activité

L'apport des historiens : du mouvement ouvrier à la description de l'organisation du travail

L'apport des études menées sur le travail du 19^{ème} au 20^{ème} siècle par les historiens éclaire sur le passage d'un point de vue focalisé sur l'histoire du mouvement ouvrier et de la lutte des classes à une approche globale et descriptive de l'emploi et de l'organisation du travail (Dewerpe, 1992). Les écrits sont d'abord pris en compte par les historiens comme une donnée parmi d'autres, servant à dénombrer (un bon d'achat renseigne sur un nombre de machines) et à vérifier des informations comme les données tirées des documents comptables. Au 19^{ème} siècle, dans la première étape de l'industrialisation, les échanges oraux sont dominants, ils organisent la mise en œuvre du travail. L'équilibre entre oral et écrit évolue avec la mutation de l'organisation du travail initiée par le taylorisme et la « stratégie de séparation de la conception et de l'exécution » (Dewerpe, 1992 : 13). Cette « mise en écrit du travail » qui accompagne cette redistribution des tâches a pour conséquence une prégnance de l'écrit sur l'oral ainsi qu'une progressive mise à l'écart de la compétence ouvrière.

La place de l'auteur dans la production d'écrits

Dans ce prolongement, on peut s'interroger sur la nature du travail et sur l'écart entre le travail « écrit » et prescrit et les tâches réellement effectuées. Ce qui conduit à envisager la place de l'auteur dans la production d'écrits. Celle de ceux qui produisent des écrits prescriptifs est plus aisée à identifier que celle de ceux supposés ne pas écrire. Ce qui conduit les chercheurs en psychologie sociale à prendre appui sur les travaux des ergonomes et la distinction entre travail prescrit et réel (Davezies, 1993). Dans différentes études menées en milieu hospitalier et dans l'industrie, Davezies montre le cloisonnement entre « l'activité réelle et ses traces écrites » (p. 287) et remet en question la séparation entre les tâches prescrites et celles réellement effectuées. La sous-traitance de certaines prestations, comme la maintenance dans le secteur industriel, accroît la concurrence et donc la séparation entre tâches prescrites et tâches réalisées sous couvert de la confidentialité liée à la concurrence. Davezies signale par ailleurs la dégradation des conditions de travail sur le plan humain tant du côté des donneurs d'ordre (chargés de contrôler l'exécution du travail) que de celui des exécutants. Ce qui a notamment pour conséquence une « dérive de l'autorité et de la

fonction du texte dans l'entreprise » (p. 290). L'évolution des consignes est en grande partie liée au signalement d'erreurs et de dysfonctionnements que les intervenants n'ont pas toujours intérêt à communiquer, pour des raisons de qualité de la prestation et donc économiques.

Les enjeux associés à l'écrit et la notion de responsabilité

Dans le sillage des travaux menés sur l'écriture (Goody, 2007), les chercheurs signalent différents enjeux associés à l'écrit. Davezies (1993) indique que les écrits professionnels présentent « deux faces distinctes », celle du contenu et celle du pouvoir de l'émetteur et de « l'assujettissement de celui qui le reçoit » (p. 292). De même, dans une étude sur la réception d'instructions écrites menée à partir de l'analyse d'enquêtes statistiques et de terrain sur l'organisation du travail, Moaty, (2001) met en lumière la place et la fonction de l'écrit dans l'organisation du travail. La consigne écrite informe sur ce qui doit être réalisé et sur la manière dont la tâche doit être exécutée y compris la durée. L'auteure relève une progression croissante des instructions transmises par écrit et à distance. Les instructions peuvent avoir une fonction de ressources ou de contrôle et la réception écrite constitue un indicateur d'une forme de rapport de soumission entre l'émetteur et le récepteur en particulier pour les employés qui occupent des fonctions subalternes dans la hiérarchie de l'entreprise. Par ailleurs, dans une étude menée auprès d'officiers de la marine marchande à partir du concept de « place » (p. 74) du scripteur dans les échanges et dans l'organisation des travailleurs sociaux, Delcambre (2002) indique que l'écriture (et l'individu qui la produit) est en prise dans des « phénomènes institutionnels ou relationnels » (p. 77). L'auteur précise le recours à ce concept car il caractérise les conditions matérielles et le lieu dans lequel le scripteur produit des écrits, sa position et fonction dans son équipe ainsi que son expérience d'écriture et de la construction des actes sociaux qui en découlent. Il s'agit de la relation entre langage et travail en tant qu'éléments constitutifs l'un de l'autre.

Enfin, le Groupe d'Équipes de Recherche en Information et Communication (Gerico) étudie la place de l'écrit et du scripteur en contexte professionnel notamment à partir de la notion de responsabilité (Pène, 1992b). La responsabilité concerne les écrits émis dans et en dehors de l'entreprise. L'écrit par sa fonction de traçabilité engage l'auteur et a pour effet la responsabilisation des opérateurs. Dans le prolongement, Pène signale la difficulté de déterminer qui est l'auteur, un individu (l'employé-scripteur), ou un collectif (l'entreprise) ainsi que l'anonymat de beaucoup d'écrits qui ne comportent ni signature ni nom d'auteur. Ainsi, comme le souligne l'auteure, la notion de responsabilité permet d'ancrer l'écriture dans l'activité. Elle permet également d'intégrer les « effets du travail » (Pène, 1992b : 11) et de prendre en compte les « effets sociaux » des écrits du travail.

Cette mise en perspective de l'évolution du travail montre l'expansion ainsi que les effets produits par ces écrits dans l'organisation et sur les lecteurs-scripteurs. Ces effets sont à prendre en compte pour le développement des compétences professionnelles.

La caractérisation des écrits au travail

La catégorisation des écrits au travail

La catégorisation des écrits au travail s'appuie sur la distinction entre travail prescrit et réel évoquée au paragraphe précédent. Cette différenciation permet de mettre en évidence d'une part les difficultés dans la mise en œuvre de consignes écrites prescrites et d'autre part de remettre en cause l'efficacité de la réalisation des tâches prescrites si elles sont appliquées au mot près. Il s'agit par exemple des difficultés rencontrées par des équipes dans un service de cancérologie infantile dans la mise en œuvre d'un protocole qui stipule l'administration d'un traitement (Davezies, 1993). La variation des horaires d'entrée des patients n'est pas prévue dans ce protocole et constitue une source d'erreur dans l'administration du traitement. Décloisonner l'activité réelle de l'activité prescrite rendrait possible l'évolution des consignes de même que la mise en lumière des compétences des opérateurs. Les écarts entre prescription et respect du protocole sont relevés dans d'autres études. Ces résultats appellent à une meilleure connaissance de toutes ces traces écrites associées aux gestes professionnels.

Boutet (1993) s'appuie sur cette distinction entre travail réel et prescrit pour répartir les écrits selon trois catégories : les écrits règlementaires, démocratiques et ceux du travail réel. Les premiers sont en relation avec la réglementation en vigueur dans l'entreprise. Ce sont les consignes de production, les protocoles, les écrits de la sécurité, de la qualité et les notes règlementaires émises par la hiérarchie. La seconde catégorie concerne la communication interne à l'entreprise. Il s'agit des journaux, des bulletins d'information et d'autres supports de communication relatifs à la vie de l'entreprise. Les écrits du travail réel sont peu visibles, ils sont directement reliés à la réalisation des tâches : liste de matériel à commander, plan des lieux, message adressé à un collègue, etc. Souvent, ils ne sont pas mentionnés spontanément lors des entretiens de recherche et peuvent être rapprochés des « pratiques invisibles » citées au paragraphe précédent (2.2). A cette typologie, nous ajoutons deux autres catégories à partir d'une étude menée dans le travail du nettoyage (Lachaud, 2011 : 230) : les « traces de numérotation » et les « autres marques de la raison graphique » (Goody, 1979). La numérotation est représentée par les chiffres et nombres pour contrôler le temps, mesurer des quantités et se repérer dans les lieux comme la numérotation des portes de bureaux. Les autres traces de la raison graphique sont les pictogrammes, les logogrammes et les schémas présents dans l'univers sémiotique de l'entreprise.

Enfin, Dewerpe distingue les « écrits organiques » (1992 : 11) produits par l'entreprise dans le cadre de son activité courante d'autres textes qui émanent de l'extérieur. Ces derniers publiés ou non rendent compte et commentent l'activité a posteriori comme les articles de presse syndicale et les comptes rendus d'inspecteurs du travail. L'auteur distingue trois fonctions de l'écrit : prescriptive (règlements, consignes), comptable (facture, livres de comptes) et communicationnelle (relation industrielle, commerciale et financière).

L'énonciation polyphonique et les routines discursives

Comme nous l'avons abordé au paragraphe consacré à la responsabilité et aux enjeux associés aux écrits professionnels, une description plus fine met au jour le caractère

collectif de la production d'écrits. Dans plusieurs études menées en milieu hospitalier et dans l'industrie pharmaceutique, Fraenkel met en évidence l'« hétérogénéité énonciative » (1992 : 27) des écrits professionnels. L'« énonciation plurielle » voire « polygraphique » des écrits indique le caractère collectif de la production d'écrits tels que les cahiers de transmission. Ce type d'énonciation renseigne également sur le mode de production de l'écrit par la copie. Notons que cette « chaîne d'écriture » est caractéristique de la messagerie électronique avec la rédaction de messages successifs pour répondre ou commenter.

Nous rapprochons cette description de la relation entre écriture et lecture à partir des notions de « discours fermés » et « discours ouverts » développées dans l'étude du passage de service et de la transmission au sein d'une équipe d'infirmières (Boutet, 1992 : 24). Dans le premier cas, le groupe des scripteurs est équivalent au groupe des lecteurs alors que dans le cas des « discours ouverts », le groupe de scripteurs est restreint contrairement à celui des lecteurs. Les écrits du travail réel sont des écrits « tournés vers soi » (p. 23), scripteur et lecteurs sont souvent une même personne alors que pour ceux du travail prescrit, scripteur et lecteur sont des personnes différentes. De plus, certains textes du travail prescrit ont pour seule fonction d'attester. Ces derniers ne nécessitent pas d'être lus pour la réalisation du travail.

Dans ce prolongement, la description de textes longs tels que des rapports d'éducateurs spécialisés de la protection de l'enfance, à partir des routines discursives (Née, Sitri, Veniard, 2014) montre l'articulation entre le lexique, la syntaxe, le texte, le discours et les aspects pragmatiques. L'étude porte sur les versions finales et intermédiaires des rapports rédigés par les éducateurs. L'analyse prend appui sur l'analyse de discours et de la statistique textuelle. Les séquences « multidimensionnelles » (p. 2123) relevées font ressortir l'interaction entre le texte et le discours. Les formats textuels et « l'observation du fonctionnement discursif des patrons » syntaxiques donnent accès à « des fonctionnements textuels ». Cette analyse constitue une piste à explorer pour comprendre le lien entre l'écrit et le contexte dans lequel il est produit.

L'imbrication de l'oral dans l'écrit

L'analyse de discours et d'activités langagières au travail montre la part du contexte et de l'interprétation du lecteur (Grosjean & Lacoste, 1998). Les écrits sont associés à d'autres traces graphiques, à la parole, aux codes (de l'oral et de l'écrit) et aux usages sociaux de ces codes (Boutet, 1992 ; Rouard, 2001). Dans le travail des opérateurs de téléassistance, Rouard souligne la mise en œuvre simultanée de compétences complexes d'ordres cognitifs et communicationnels. De même, dans le travail des infirmiers, Grosjean & Lacoste (1998) apportent des précisions sur des éléments du contexte d'interprétation de l'écrit : les gestes et regards du patient, les échanges au sein de l'équipe, les régulations et négociations. Ainsi, l'étude des interactions verbales montre l'imbrication de l'oral dans l'écrit dans l'usage du dossier de soin et des outils de programmation de l'activité comme par exemple le planning. Il s'agit également de la fonction d'explicitation de l'oral dans l'usage des écrits telle que demander des éclaircissements à l'oral par rapport à une consigne écrite. Le recours à l'oral est parfois nécessaire pour vérifier une information, la renégocier dans le cas des protocoles adaptés par les infirmiers (Grosjean & Lacoste, 1998) voire interroger la validité de l'information.

La caractérisation des écrits professionnels permet de mieux connaître le contexte de production des écrits. Dans la perspective de la formation professionnelle, ces apports éclairent notamment la notion de travail réel et le lien entre oral et écrit.

L'articulation du langage avec le travail et la formation

Beaucoup d'études sont menées sur la formation à l'écriture en milieu professionnel, peu sur les écrits. Concernant le langage au travail, les travaux sont essentiellement issus du champ des sciences de l'éducation, de la formation ou du monde de l'entreprise.

La littéracie du point de vue de la maîtrise des écrits

La plupart des travaux menés sur la littéracie sous l'angle de la maîtrise de l'écrit mettent en relief les difficultés liées à la lecture et à l'écriture. Parmi les publications consacrées à l'illettrisme en lien avec le travail, celle de Brangier & Barcenilla (2000) consacrée aux écrits professionnels note l'accroissement des tâches de lecture et d'écriture directement reliées à la réalisation du travail. Les auteurs invoquent l'impact des outils issus des nouvelles technologies, l'évolution des organisations du travail qui procure davantage de responsabilités aux opérateurs ainsi que la mise en place d'une démarche qualité. Les difficultés liées à l'élaboration d'« aides textuelles » (p. 100) sont également relevées. Ces supports sont mis en place pour assister la réalisation des tâches tant sur les plans techniques que sur ceux de la sécurité et de la communication. La réception écrite peut parfois être complexe du fait d'une mise en schéma importante ainsi que de la combinaison d'autres éléments non mentionnés de manière explicite tels que l'objectif du document et les moyens utiles à la réalisation de la tâche.

Comme évoqué précédemment, en lien avec le contexte économique et un marché de l'emploi très concurrentiel, la compétence langagière s'intègre à la compétence professionnelle (Portefin, 2012 ; Rivière, 2012). Ainsi, « la maîtrise de l'écrit devient un instrument de la sélection à l'embauche et une condition requise à l'entrée dans des filières évolutives d'emploi en cours de définition » (Vermelle, 2000 : 118).

Les représentations sociales de l'écrit au travail

Dans les années 1990, une décennie après la mise en exergue de l'illettrisme et au moment de la mise en place des premiers dispositifs de formation linguistique pour adultes, le besoin de mieux connaître ces publics donne lieu à plusieurs publications. Les travaux menés en didactique de l'écrit montrent que l'apprentissage de l'écrit ne consiste pas au seul apprentissage du code langagier mais également à l'acquisition de connaissances d'ordre social et culturel. Les études portent sur l'insécurité langagière et scripturale, l'acculturation à l'écrit, le rapport à l'écrit en milieu professionnel (Adami, 2008 ; Bourgain, 1990, Dabène, 1990, 1991, 1992 ; Frier, 1992, 2002 ; Lahire, 1993 ; Rouard, 2000 ; Moaty, 2000).

A ce propos, dans une étude menée dans une usine métallurgique, Fraenkel note que les pratiques d'écriture et de lecture ne sont pas évoquées spontanément par les opérateurs. Nous rapprochons ces travaux de ceux menés par Bourgain (1990, 1992) auprès d'ouvriers et de cadres concernant la perception de l'écrit et de l'écriture. L'auteure montre l'impact des représentations et des normes sociales qui pèsent sur

l'écrit ainsi que la variation en fonction de la position hiérarchique occupée par les lecteurs scripteurs. Les cadres s'affranchissent plus facilement de l'orthographe, contrairement aux ouvriers qui lui accordent davantage d'importance ainsi qu'à la graphie. Le rapport à la norme écrite varie en fonction des situations et des enjeux associés à l'usage de l'écrit. De même, nous relevons dans une étude menée auprès d'employés inscrits dans un parcours de formation en vue d'une (ré)insertion sociale et professionnelle que l'orthographe est source d'insécurité lorsque ces derniers s'adressent à un interlocuteur inhabituel ou qui occupe une place sociale estimée importante (Lachaud & Rehaili, 2012). Enfin, dans une recherche-action-formation menée dans une collectivité publique auprès d'agents de maîtrise, les résultats mettent en évidence d'une part l'écart entre besoins perçus en termes de formation et pratiques réelles d'écriture au travail (Barrot, 2009). D'autre part, ils soulignent le poids de la norme sociale associée à l'écriture, la focalisation sur la maîtrise de l'orthographe et des aspects formels plutôt que sur la transcription d'éléments de contenus essentiels à la compréhension du message. En plus des aspects strictement linguistiques, l'auteure souligne donc la nécessité d'aborder en formation la notion de rapport aux écrits et à l'écriture ainsi que des « opérations de haut-niveau » (p. 52) telles que se représenter le ou les destinataires, leur niveau de connaissance du sujet abordé ainsi que l'objectif de l'écrit. Enfin, cette étude relate l'impact de la recherche sur l'évolution des représentations des témoins également commanditaires de la prestation d'ingénierie de formation.

Les compétences langagières sur les postes des employés dits peu qualifiés

Dans ce prolongement, une étude menée auprès de responsables et d'employés de petites entreprises du bâtiment, Vicher (2008) affirme que les difficultés évoquées par les témoins en communication orale et écrite et en calcul n'entravent pas l'efficacité dans la réalisation du travail. Différentes stratégies sont mises en place de part et d'autre pour compenser le recours à l'écrit. Toutefois, les résultats permettent d'identifier des besoins de formation en vue de développer des compétences langagières associées au travail. Notons que les études sur les écrits professionnels des employés possédant un diplôme de niveau V ou infra portent sur les représentations et peu sur la description des écrits qui se trouvent sur les postes de travail.

La formation des employés, le partage des connaissances sur le poste de travail entre pairs et la simplification voire la réduction des documents sont alors mentionnés comme des pistes possibles à l'accompagnement de l'usage des écrits professionnels. Toutefois, à propos de la production d'écrits supposés « simplifiés pour une main d'œuvre illettrée », Vermelle (2000 : 39), évoque la difficulté liée à la lecture de ce type de supports. Ainsi, des fiches présentes sur une chaîne de production à proximité des machines procurent des informations aux opérateurs sur les modalités et le matériel utile à la fabrication de produits. Les difficultés d'interprétation suivantes sont relevées : la désignation des produits fabriqués ainsi que leur référence divergent de celles en usage dans l'atelier (écart entre le nom commercial et le vocabulaire actif), la rédaction varie d'une fiche à l'autre en fonction des représentations des auteurs quant aux difficultés des ouvriers. Les concepteurs minimisent parfois les informations à inscrire

afin de simplifier les documents. Or, les omissions donnent lieu à de nombreux implicites et rendent la lecture plus complexe.

Comme évoqué à plusieurs reprises, les écrits professionnels sont ancrés dans le contexte duquel ils sont issus et ainsi difficilement transposables à d'autres métiers voire à d'autres situations. Les contenus discursifs sont insuffisants et bien souvent éloignés du cadre de référence des destinataires. Ils nécessitent la maîtrise de compétences orales et d'habiletés littéraciques proches de ces dernières telles que l'organisation dans le temps et l'espace (Guernier, Sautot, Lachaud, Boganika, 2015 ; Lachaud, 2011, 2012, 2016, 2017 ; Sautot, Guernier, Lachaud, 2017 ; Guernier, Lachaud, Sautot, 2017). Pour la formation, une reconstitution du contexte en lien avec les situations auxquelles se réfèrent les documents est donc utile.

Bibliographie

- Adami, H. (2008). Le français professionnel ou le retour du travailleur. *Savoirs et Formation*, 70, 9-11.
- Adami, H. (2009). Littéracie et alphabétisation des adultes : questions théoriques, andragogiques et didactiques. Introduction. *Savoirs & formation. Recherches & pratiques*, 1, 6-8.
- Adami, H., André, V. (2012). Formation aux écrits professionnels : pour une sociolinguistique impliquée. *Lidil*, 45, 51-71.
- Balcou-Debussche, M. (2004). *Écriture et formation professionnelle, l'exemple des professions de la santé*. Villeneuve D'Ascq : Presses universitaires du Septentrion.
- Barrot, A. (2009). Écrits professionnels, pratiques et représentations des acteurs. Effets attendus et inattendus (!) d'une recherche-action en entreprise. *Savoirs et Formation. Recherches & Pratiques*, 1, 39-78.
- Borzeix, A., Boutet, J., Fraenkel, B. (2001). Introduction. In A. Borzeix, & B. Fraenkel (Ed.), *Langage et travail. Communication, cognition, action* (p. 9-17). Paris : CNRS Éditions.
- Bourgain, D. (1990). Des représentations sociales de la norme dans l'ordre scriptural. *Langue française*, 85, 82-101.
- Bourgain, D. (1992). Normes et écritures. De quelques représentations recueillies auprès de personnels dits « de basse qualification ». In J.-M. Besse, M.-M. De Gaulmyn, D. Ginet & B. Lahire (Ed.). *L'illettrisme en questions* (pp. 163-179). Lyon : Presses Universitaires de Lyon.
- Boutet, J. (1992). Quelques propriétés des écrits au travail. *Cahier Langage et Travail*, 6. En ligne sur le site du réseau Langage et Travail <http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/>, consulté le 8 août 2011.
- Boutet, J. (1993). Écrits au travail. In B. Fraenkel (Ed.), *Illettrismes, variations historiques et anthropologiques* (pp. 253-266). Paris : Centre Georges Pompidou, Bibliothèque publique d'information.
- Boutet, J. (2001). La part langagière du travail : bilan et évolution. *Langage & société*, 98, 17-42.

Bilan des recherches sur la littéracie au travail dans le champ francophone

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

Bouquet, B. (2009). Diversité et enjeux des écrits professionnels. *Vie sociale*, N° 2, 81-93. En ligne sur le site de CAIRN.INFO : <https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2009-2-page-81.htm>

Borzeix, A., Fraenkel, B. (Ed) (2001). *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Éditions.

Brangier & Bacenilla (2000). L'entreprise et ses écrits professionnels. Nouveaux développements des entreprises et problématique des aides textuelles au travail. In C. El Hayek (dir.). *Illettrisme et monde du travail* (97-109). Paris : La Documentation française.

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

Dabène, M. (1991). La notion d'écrit ou le continuum scriptural. *Le Français aujourd'hui*, 93, 25-35.

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* (p. 101-107). Lyon : Presses universitaires de Lyon.

Davezies, (1993). A propos de l'écriture et du texte dans les situations de travail (p. 285-293). In Fraenkel, B. (dir). *Illettrismes, variation historiques et anthropologiques*. Paris : Centre Georges Pompidou, Bibliothèque publique d'information.

Delcambre, P. (1990). Une analyse d'écriture revisitée : ou, quand l'analyse d'écriture fait intervention, que dire de ses effets ? *Études de communication*, 11. En ligne : <http://edc.revues.org/2823>, consulté le 15 mars 2017.

Delcambre, P. (1997). *Écriture et communications de travail*. Villeneuve-d'Ascq : Presses universitaires du Septentrion.

Delcambre, P. (2002). Un salarié a-t-il un « rapport à l'écriture » ? Quelques réflexions sur une activité des officiers de la marine marchande : remplir le journal de passerelle. *Pratiques*, 113-114, 68-82.

Dewerpe, A. (1992). Les écrits au travail. *Cahier Langage et Travail*, 6, 3-17. En ligne sur le site du réseau Langage et Travail <http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/ressources.htm>, consulté le 1er août 2011.

Filliettaz, L. (2006). Linguistique appliquée et activités de travail : État des lieux et perspectives dans le champ francophone. *Cahiers de l'Institut de linguistique de Louvain*, vol. 32, no. 1-4, p. 53-79

Fraenkel, B. (1992). La traçabilité, une fonction caractéristique des écrits de travail. *Cahier Langage et Travail*, 6, 26-38. En ligne sur le site du réseau Langage et Travail <http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr>, consulté le 8 août 2011.

Bilan des recherches sur la littéracie au travail dans le champ francophone

Fraenkel, B. (1993). Enquête sur les pratiques d'écriture en usine. In B. Fraenkel (Ed.), *Illettrisme. Variations historiques et anthropologiques* (p. 267-283). Paris : Centre Georges Pompidou. Bibliothèque publique d'information.

Fraenkel, B. (2001). Enquêter sur les écrits dans l'organisation. In A. Borzeix & B. Fraenkel (Ed), *Langage et travail. Communication, cognition, action* (p. 231-261). Paris : CNRS Éditions.

Frier, C. (1992). Les représentations sociales de l'illettrisme. Analyse des discours de la presse. In J.-M. Besse, M.-M. de Gaulmyn, D. Ginet & B. Lahire (Ed.), *L' « illettrisme » en questions* (p. 47-57). Lyon : Presses Universitaires de Lyon.

Frier, C. (2002). Rapport à l'écrit et parcours d'insertion. *LIDIL*, 25, 85-10.

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

Goody, J. (2007). *Pouvoirs et savoirs de l'écrit*. Paris : La Dispute.

Grosjean, M. & Lacoste, M. (1999). *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*. Paris : PUF.

Grosjean, M. & Lacoste, M. (1998). L'oral et l'écrit dans les communications de travail ou les illusions du « tout « écrit » ». *Sociologie du travail*, 4, 439-461.

Guernier, M.-C. (2017). Professionnaliser par la recherche-action-formation. In M.-C. Guernier & J.-P. Sautot (dir.), *Former des adultes à l'écrit : questions didactiques pour la professionnalisation des formateurs* (p. 41-69). Dijon : Raison et Passions.

Guernier, M.-C., Rivière, V. (2012). Pratiques de formation à la lecture-écriture des adultes en parcours d'insertion. *Enjeux didactiques et institutionnels. Lidil*, 45, 5-11.

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

Guernier, M.-C., Lachaud, M.-H., Sautot, J.-P. (2017). Les écrits professionnels en formation d'adultes faiblement qualifiés : de la typologie aux solutions didactiques. *Points communs*, 4. En ligne : <https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/publication-points-communs-4/>

Johannot, Y. (1994). *Tourner la page*. Grenoble : Éditions Jérôme Million.

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. (2013). Méthodologie d'enquête et accès au terrain : le cas des employés du nettoyage. *TransFormations*, 10, 53-69.

Lachaud, M.-H. (2012). Compétences issues de l'expérience : un levier pour les formations à l'écrit ? Le cas des métiers de la propreté. Colloque international « Expérience et professionnalisation dans les champs de la formation et du travail ; état

des lieux et nouveaux enjeux », Université de Lille 1 et Lille 3. En ligne : <http://www.trigone.univ-lille1.fr/experience2012/actes/47.pdf>

Lachaud, M.-H. (2011). Contribution à la formation à l'écrit en milieu professionnel. Le cas des métiers de la propreté. Thèse de doctorat en Sciences du langage, Université de Grenoble, dirigée par C. Barré-de Miniac et C. Frier. Récupéré de l'archive HAL : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/tel-00683132/>

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.

Leclercq, V. (2008). Introduction : connaître les adultes peu scolarisés et peu qualifiés : des recherches pour comprendre et agir. TransFormations. Recherches en éducation des adultes, 1

Matuszak, C. (2014). Repenser les écrits professionnels. Vers l'expertise éducative ? Les Cahiers Dynamiques 2014/3 (n° 61), 20-26.

Moaty, F. (2001). La fonction prescriptive de l'écrit en entreprise (p. 132-148). In Pène, S. Borzeix, A., Fraenkel, B. Le langage dans les organisations. Une nouvelle donne. Paris : L'Harmattan.

Moaty, F. (2000). Instructions de travail écrites et bas niveaux de qualification. Illettrisme et monde du travail, 61-74, Paris : la documentation française.

Née, E., Sitri, F., Veniard, M. (2014). Pour une approche des routines discursives dans les écrits professionnels. Congrès Mondial de Linguistique Française, CMLF, juillet 2014. Berlin, Allemagne. Récupéré de l'archive HAL : <http://dx.doi.org/10.1051/shsconf/20140801195>

Pène, S. (1992a). La lettre type entre stéréotypie et singularité. Cahier Langage et Travail, 6, 39-62. En ligne sur le site du réseau Langage et Travail : <http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/>, consulté le 8 août 2010.

Pène, S. (1992b). Qui est responsable d'un écrit professionnel ? Études de communication, supplément 1993. En ligne : <http://edc.revues.org/2708>, consulté le 20 janvier 2018.

Pène, S. (1995). Les écrits et les acteurs. Circulation des discours et empreinte des objets. Études de communication. En ligne : <http://edc.revues.org/2497> ; DOI : 10.4000/edc.2497, consulté le 30 septembre 2016.

Portefin, C. (2012). Adaptation des formateurs en milieu professionnel dans un environnement en mutation. Lidil, 45, 27-49.

Rivière, V. (2012). Regards socio-didactiques sur les pratiques de formation linguistique pour les adultes en parcours d'insertion. Lidil, 45, 163-176.

Rouard, F. (2001). Le contact entre la parole et l'écrit dans une activité de télé-assistante. In Pène, S. Borzeix, A., Fraenkel, B. Le langage dans les organisations. Une nouvelle donne. Paris : L'Harmattan.

Bilan des recherches sur la littéracie au travail dans le champ francophone

Rouard, F. (2000). Écritures au travail et insécurité linguistique. In C. El Hayek (Ed.). Illettrisme et monde du travail (pp. 53-60). Paris : La Documentation française, Ministère de l'emploi et de la solidarité.

Sautot, J.-P., Guernier, M.-C., Lachaud, M.-H. (2017). Conceptions linguistiques et démarches pédagogiques : quelle efficience 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>

Vermelle, M.-C. (2000). Dynamiques sociales de l'écrit professionnel dans l'entreprise. Les cahiers d'études du C.U.E.E.P., 42.

Vicher, A. (2008). Développement des compétences langagières en situation de travail dans les petites entreprises artisanales du bâtiment. Savoirs et Formation, 70, 31-35.