

Ecrits-oraux professionnels et savoirs expérimentiels

Anne Morel-Lab

► **To cite this version:**

Anne Morel-Lab. Ecrits-oraux professionnels et savoirs expérimentiels : Les apports d'une littéracie plurilingue à l'appropriation d'un usage normé des langues. Véronique FILLOL; Claire COLOMBEL-TEURIA; Stéphanie GENEIX-RABAULT. Littéracies en Océanie : enjeux et pratiques, L'Harmattan, p.207-223, 2017, Portes Océanes, 978-2-343-10857-5. halshs-02554606

HAL Id: halshs-02554606

<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-02554606>

Submitted on 30 Apr 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.

Ecrits-oraux professionnels et savoirs expérientiels, Les apports d'une littéracie plurilingue à l'appropriation d'un usage normé des langues

Anne Morel-lab CNEP, Université de Lorraine

Introduction.

La notion de littéracie, adaptation du terme anglais literacy renvoie à de nombreuses orthographes et définitions dépendant des approches scientifiques qui lui sont associées (Rispaïl 2011, 2014). Suivant la proposition de M. Rispaïl de progresser par cercles concentriques autour ce nouvel objet scientifique, j'illustrerai ses analyses de « littéracie et TIC » (Rispaïl, 2011, 6) et « littéracie et plurilinguisme » (Rispaïl, 2011, 7) par les données ethnographiques collectées entre 2009 et 2014 dans le cadre de mes activités de formatrice linguistique et administrative au sein du Centre de Coordination des Visas (CCV), un service support du projet de KNS jouant un rôle d'interface entre le management du projet, les sous-traitants internationaux et l'administration calédonienne.

Cette expérience personnelle, par ailleurs terrain d'étude de ma thèse (Morel-lab, 2014), offre en effet un point de vue singulier sur la notion de littéracie en lien avec son environnement professionnel international. Au cours des cinq années de ma recherche, j'ai pu y observer des pratiques professionnelles entremêlant le plurilinguisme et l'emploi des TIC que ce soit pour servir à la production d'écrits administratifs en anglais ou en français ou pour communiquer, de manière plus conversationnelle, par échanges de courriels bilingues. Cette observation, au plus près du terrain et sur une période longue, m'a permis de constater l'amélioration des compétences langagières des jeunes océaniens recrutés localement, que ce soit en français, langue officielle de la Nouvelle-Calédonie ou en anglais, langue qualifiée d'internationale sur le projet de KNS.

C'est ainsi que dans le prolongement de la problématique de ma thèse, je m'attacherai ici à répondre à la question : Comment les agents plurilingues du Centre de Coordination des Visas (CCV) ont amélioré leurs compétences littéraciques dans les langues normées du projet de KNS en échangeant, par courriels avec leurs interlocuteurs à distance ?

Le contexte professionnel et la nature de cette problématique m'ont amenée à développer une approche interdisciplinaire pour construire un cadre de référence ad hoc à même de consolider l'analyse de mes données.

Je m'appuie pour cela sur les travaux réalisés par le réseau Langage et travail dont les thématiques de recherche menées par des équipes pluridisciplinaires documentent et analysent la part langagière des activités de travail (Boutet, 1976). Je me réfère également à la notion d'action située (L. Suchman, 1987) pour analyser la contribution des TIC à l'amélioration des compétences littéraciques des agents du CCV aussi bien en français qu'en anglais. En d'autres termes, au-delà des outils et du dispositif de formation élaborés, auxquels j'ai contribué lors de la mise en place du service puis que j'ai accompagné au cours des cinq années de ma recherche, je souhaiterais ici questionner la part jouée par les acteurs eux-mêmes dans la construction d'une littéracie professionnelle via les TIC et les interactions plurilingues.

La première partie de cet article présentera le contexte du terrain d'étude de la recherche afin d'éclairer la situation décrite.

La deuxième contextualisera les apports de l'action située en réponse à la question posée. La troisième partie examinera les pratiques langagières des agents du CCV et en particulier leurs écrits-oraux professionnels illustrant ainsi les apports du plurilinguisme et des TIC à la littéracie en Océanie.

Une situation complexe dans un environnement multi-situé

Le projet de KNS

Le site industriel du projet de KNS exploitera le minerai de nickel extrait du massif du Koniambo. Sa superficie de près de 250 km² englobe : la mine, le convoyeur qui achemine le minerai jusqu'à la plateforme industrielle composée de deux usines : une centrale électrique à charbon qui produira l'énergie nécessaire à la technologie pyrométallurgique de la seconde usine de traitement du minerai, un port en eau profonde et des unités industrielles de moindre importance comme une usine de désalinisation. Il est situé dans la province Nord de la Nouvelle-Calédonie, peuplée majoritairement par des Kanak dont les relations avec le monde du travail étaient encore peu institutionnalisées au moment de l'ouverture du chantier de construction comme le montrent les résultats de l'étude menée par l'IAC (Institut Agronomique Néo-Calédonien)¹ en 2010.

Ainsi, la construction de cette gigantesque installation industrielle vise un développement économique pour répondre à une demande politique de rééquilibrage entre la Province Sud, majoritairement blanche et développée et le Nord laissé pour compte. À ce titre, le projet est partie intégrante des accords politiques passés entre la Nouvelle-Calédonie et l'Etat français². Il s'inscrit donc dans le processus de décolonisation actuellement en cours en Nouvelle-Calédonie.

En outre, du fait des enjeux politiques qui pèsent sur le déploiement de ce projet économiques, les besoins en personnel et main d'œuvre sont encadrés par une législation restrictive en matière de recrutement à l'international. C'est ainsi que les articles LP 622-1 à LP 624 – 1 du code du travail calédonien regroupés sous l'intitulé communément qualifié de loi PSI (Prestation de Service International) encadrent le travail des étrangers détachés de leur entreprise dans le cadre d'opérations de construction. Parallèlement, conformément aux engagements politiques conclus dans l'accord de Nouméa, une loi de pays, en discussion depuis de très nombreuses années, relative à : « la protection, la promotion et au soutien de l'emploi local » a été votée le 27 juillet 2010.

Les entreprises d'ingénierie en charge du projet de construction du site industriel de KNS (de sa conception à sa mise en service) prenant en compte l'ensemble de ces composantes ont opté pour la création d'un service support dédié à l'examen au cas par cas des demandes des entreprises sous-traitantes du projet dans tous les domaines relatifs aux mobilités liées au travail et en particulier aux rapports entre emploi local et emploi international. Ce service a été initialement placé sous l'autorité directe de l'administration générale du projet sous la dénomination de Centre de Coordination des Visas

Le Centre de Coordination des Visas (CCV)

Le CCV fut créé fin 2009. J'ai été associée à sa mise en place dans le cadre d'un contrat de sous-traitance. À ce titre, j'ai assisté aux entretiens d'embauche des candidats locaux

¹ L'agriculture des tribus en Nouvelle-Calédonie, Résultats d'une enquête de 2010 sur la place et les fonctions de l'agriculture, l'élevage, la pêche et la chasse pour les groupes domestiques résident en tribu

² La signature de l'accord de Nouméa fut conditionnée par celle du Protocole de Bercy, autrement nommé « e préalable minier » engagement irrévocable de la construction d'une usine métallurgique en Province Nord.

sélectionnés sur la base d'un profil de poste d'agent administratif. Lors de ces entretiens qui se déroulaient en français, l'attention fut portée sur la capacité des candidats à s'intégrer dans un service encore inexistant et tandis que l'activité allait s'y développer très rapidement. Il fut d'usage de leur poser au moins une question en anglais pour estimer leur niveau de compréhension dans cette langue et leur capacité à faire face à des situations d'ordre conversationnel en anglais courant. Leurs compétences linguistiques dans les deux langues officielles du projet : le français et l'anglais ne furent pas testées selon des processus normatifs. Ils furent « estimés », en fonction de leur niveau d'étude, (BEP, Baccalauréat professionnel, BTS) et de leurs expériences professionnelles antérieures à leur prise de poste. Le service s'est développé au fil des mois et de l'accroissement de l'activité. Au pic de la construction soit entre 2011 et 2012, l'équipe permanente était composée de 9 personnes :

- 1 directrice, responsable de l'équipe et des relations avec la direction du projet,
- 1 informaticien chargé de développer la base de données dédiée au traitement et suivi des dossiers de demande de permis de travail et visas,
- 2 agents administratifs dédiés au classement des documents,
- 5 agents en charge de l'instruction des dossiers répartis par entreprises et type d'activités.

Mon contrat de sous-traitance prévoyait des interventions à la demande, en fonction des besoins, à concurrence de 20 heures par semaine. À ce titre, je disposais d'un bureau, d'une adresse mail à l'adresse du projet et de tous les accès aux services internes utiles à mes activités. Celles-ci ont évolué au fil des mois, de la progression du chantier et de la pérennité du service. Au terme de mon contrat en 2014, l'équipe n'était plus composée que de la directrice et de 3 agents, tous en poste depuis l'ouverture du service.

Ce compagnonnage de plusieurs années avec cette unité atypique dans le cadre de la gestion des projets industriels m'a offert un point de vue singulier et exemplaire sur la part langagière des activités professionnelles de ses membres. Celles-ci sont intrinsèquement dépendantes des missions d'accompagnement et de contrôle opérées par le CCV.

La mission de contrôle s'attache à :

- veiller à ce que toute création d'emploi soit déposée auprès des services de placement et que toute ouverture de poste à l'international n'intervienne que dans le cas où aucun candidat local ne puisse occuper la fonction,
- vérifier que le personnel non-français mobilisé par les sous-traitants pour venir travailler sur le site réponde aux critères du poste tel que déposé auprès des services de placement,
- examiner les documents versés aux dossiers de demande de visa et permis de travail avant de les transmettre aux services instructeurs des différentes administrations.

Le rôle d'accompagnement se caractérise par le fait que les agents sont en contact régulier avec les demandeurs remplissant les conditions préalables : du lancement du processus de recrutement jusqu'à l'obtention des visas et permis de travail des candidats retenus.

Aussi la part bureaucratique du travail de ces agents, soit les activités de: classement des dossiers, mises à jour de la base de données, gestion des calendriers, est-elle relative au regard de la part langagière requise par ces activités administratives.

Des interactions multimodales dans un environnement multi-situé

Le traitement bureaucratique de l'ensemble des procédures établies en conformité avec le processus de décolonisation en cours, constitue en soit une situation complexe. De plus elle est multi-située. D'une part, les entreprises d'ingénierie impliquées dans la réalisation du projet sont des entités internationales recrutant à l'international, d'autre part, les technologies industrielles utilisées nécessitent l'intervention de spécialistes répartis à l'échelle de la planète. C'est ainsi que la plupart des interlocuteurs des agents du CCV, généralement des responsables de services RH, ne sont pas sur le territoire calédonien au moment du premier

contact. D'autre part les bureaux du CCV sont à Nouméa, la capitale administrative de l'île, située à distance des centres de décision du projet et de la quasi-totalité des services supports en charge de la gestion et de l'organisation du chantier, eux-mêmes déployés sur le site industriel. De ce fait, les interactions en face à face entre les agents du CCV et les personnes concernées par les dossiers qu'ils traitent sont quasi inexistantes. Les échanges d'informations se font principalement via internet.

Ma présence régulière dans les bureaux à Nouméa dans le cadre de mon activité de formatrice m'a ainsi permis d'observer la nature des compétences linguistiques mobilisées par les agents dans leurs interactions à distance avec leurs interlocuteurs non-français et l'évolution des modalités mises en œuvre. J'ai pu suivre comment certains agents se détachant des prêts à écrire (J. Boutet, 1994) bilingues mis à leur disposition préféraient rédiger des messages plus personnels et relever comment d'autres, au fil du temps, ont basculé vers des pratiques conversationnelles plus informelles en privilégiant autant que possible les échanges téléphoniques. Ceci m'a amenée à m'interroger sur le rôle de l'environnement technologique mis à leur disposition et à m'intéresser aux recherches du courant de l'action située (L. Suchman, 1987)

Action située et centre de coordination des visas

L. Suchman, anthropologue des sciences et techniques, commença à explorer les relations hommes-machines dans le cadre d'un programme d'innovation technologique autour des photocopieurs au sein du Palo Alto Research Center (PARC). Prenant le contrepied des informaticiens qui pensaient que la machine pouvait être conçue pour guider l'humain vers son objectif, en d'autres termes qu'il suffisait de partir de l'objectif souhaité par l'humain pour l'amener à suivre les étapes prédéfinies dans la machine, elle démontra que dans la réalité les interactions ne suivaient généralement pas les plans élaborés. L'approche ethnométhodologique de L. Suchman: « Rather than attempting to abstract action away from circumstances and represent it as a rational plan, the approach is to study how people use their circumstances to achieve intelligent actions. » (Suchman, 1987, p. 50) est à l'origine du concept « d'action située », À sa suite, les travaux de J. Lave ont montré l'importance de la relation *arena/setting* soit la manière dont l'arrangement d'un environnement (arena) rend possible une situation (setting). La notion d'action située aurait donc plusieurs facettes (Conein, Jacopin, 1994) qui se caractériseraient par :

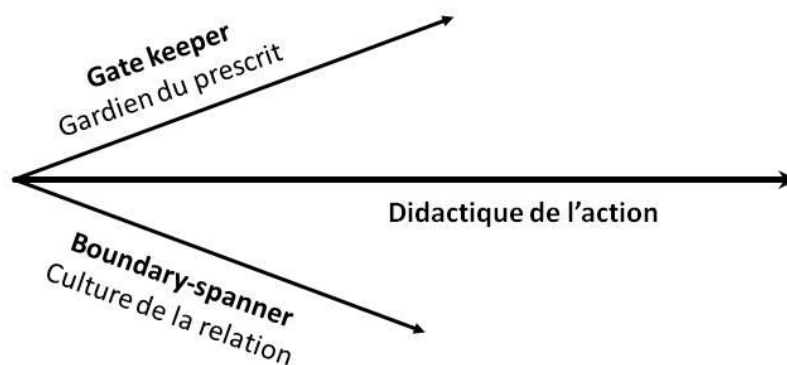
- un versant social fondé sur des approches ethnométhodologiques qui analysent les interactions entre les individus dans la réalisation d'une action impliquant des machines,
- un versant écologique ancré dans une ethnographie de terrain qui analyse les interactions entre l'homme et des objets intervenants dans la réalisation d'une action.

Le terrain d'étude du CCV donne à voir la dynamique générée au croisement entre ces deux versants rejoignant en cela la théorie de l'acteur réseau (Callon, Latour, 1981), approche sociologique des sciences et techniques qui prend en compte l'ensemble des actants d'une situation qu'ils soient humains ou non-humains. En effet, l'activité bureaucratique du CCV engage de nombreuses interactions avec les ordinateurs dans les échanges avec des interlocuteurs à distance. De fait, les activités des agents du CCV sont essentiellement communicationnelles. Leur objectif pragmatique est de parvenir à ce que les non-français, candidats à un emploi sur le projet de KNS puissent comprendre les pré-requis calédoniens et que, dans l'hypothèse où ils y satisfassent, ils parviennent à compléter une demande de visas et permis de travail conforme aux normes calédoniennes dans les délais requis par l'avancement du chantier. De ce fait, ces agents combinent deux rôles :

- celui de « gate keeper » (Boutet, Heller, 2007) qui contrôle l'accès au travail en Nouvelle-Calédonie pour les non-français. Ce rôle consiste donc à veiller à ce que les informations échangées sont conformes au pré-requis et prescrits locaux, celles envoyées et celles reçues.
- celui de « boundary-spanner » (Barner-Rasmussen, 2014) qui les amènent à cultiver la relation (Glissant, 1990) de manière à instaurer le climat de confiance nécessaire à la mise en place de mécanismes d'intercompréhension dans le cadre des échanges conversationnels plurilingues qu'ils entretiennent avec leurs interlocuteurs non-français.

Compte-tenu de son cadre professionnel et des normes imposées par le contexte, cette situation génère une tension entre deux tendances oppositionnelles dont la résultante est ce que j'ai nommé la « didactique de l'action » (Morel-lab, 2013) représentée sous la forme suivante :

(Figure 1 –la didactique de l'action)



Ce schéma illustre comment, les agents visés, ne pouvant se référer à aucun modèle communicationnel pré-existant à leur prise de poste, ont étayé leur littéracie en puisant dans des savoir-faire tirés de leur expérience personnelle du plurilinguisme. Ainsi, la part langagière de leurs actions est porteuse d'une dimension didactique dont ils sont eux-mêmes les acteurs.

Par ailleurs, prenant en compte les contraintes de la situation :

- la nature du prescrit encadré par une législation restrictive imposant la production de documents administratifs rédigés et présentés selon des normes réglementaires,
- la temporalité des activités y compris la gestion des délais à respecter dans le traitement des données,

d'importants moyens matériels et humains furent déployés pour mettre en place des outils et un dispositif conçus *in situ*.

Les outils

Deux objectifs ont servi de base à l'élaboration des outils IT développés par l'informaticien dont la mission commencée à distance en 2009 a pris fin en 2012 avec les derniers développements de la base de données.

Le premier visait à l'autonomie de chaque agent dans la gestion de ses dossiers. La base de données fut donc conçue pour permettre à ce que les agents puissent facilement accéder à l'information relative au suivi des dossiers individuels dont ils avaient la charge.

En outre, les agents pouvaient à tout moment éditer des rapports selon les critères de leurs choix afin de pouvoir établir par eux-mêmes l'avancement de leur travail, définir leur plan de charge et ainsi s'organiser et prendre en compte la composante temps, élément capital dans la gestion des demandes.

Le second était de parvenir à une dématérialisation complète de la gestion documentaire.

Un serveur dédié fut donc ouvert pour permettre à l'ensemble des utilisateurs de déposer des documents selon un système de codification défini afin de faciliter leur traitement et leur archivage dans un autre serveur propre au service.

Parallèlement, un fond documentaire virtuel fut mis en place sur l'interface ouverte partagée par l'ensemble des membres du CCV. Une de mes missions était d'enrichir ce fond documentaire en fonction des demandes que m'adressaient les agents.

Enfin, des artefacts virtuels : des glossaires, des procédures, des tableaux de bord, des prêts à écrire : fonds de courrier, trames de courriel, reprenant la syntaxe et le lexique propre à ce type d'écrits administratifs furent développés pour servir de base de travail aux agents qui pouvaient soit les coupler à la base de données pour les personnaliser ou les modifier pour les adapter à leurs besoins spécifiques.

L'ensemble de ces outils correspondrait à ce que D. A. Norman (1993, 18) a défini comme un artefact cognitif soit : *«un outil artificiel conçu pour conserver, exposer et traiter l'information dans le but de satisfaire une fonction représentationnelle »*. La composante cognitive s'est manifestée dans les pratiques développées au fil du temps par les agents qui ont réinvesti les savoirs procéduraux maîtrisés et les connaissances acquises en les adaptant à des situations nouvelles.

Ainsi, le fait que les outils aient été conçus dans l'idée d'amener les utilisateurs à être autonomes s'est avéré avoir une forte valeur didactique. De fait, au fil du temps, les agents ont amélioré leurs compétences rédactionnelles dans leurs écrits professionnels en français et en anglais.

Le dispositif³

Le versant social de l'action située repose sur le dispositif mis en place. Le management développé par la directrice embauchée localement en est une composante majeure. Cette française métropolitaine, diplômée en langues et en management et installée en Nouvelle-Calédonie depuis une quinzaine d'années au moment de son recrutement par le projet avait une bonne connaissance de la législation locale et des relations de travail interculturelles. Elle a su instaurer un encadrement de proximité adapté à la volatilité de la situation. Proche des membres de son équipe sur le plan relationnel, accessible pour répondre à la moindre de leur

³ Le terme de dispositif renvoie ici à son usage dans les situations d'apprentissages (Vygotski, 1930)

question dans son bureau toujours ouvert, elle leur a fait confiance dans l'optique de les amener à être plus autonomes. Parallèlement, elle a établi un cadre de travail rigoureux et exigeant marqué par des relations de travail fermes mais ouvertes. Ainsi, les agents ont peu à peu pris confiance en eux-mêmes tout en sachant qu'en cas de défaillance, leur responsable ne se désolidariserait pas des actions menées et en assumerait la responsabilité.

Cette composante doublée d'un accompagnement technique personnalisé assumé par l'informaticien en matière de TIC et par moi-même dans les domaines relatifs aux aspects administratifs et linguistiques a contribué à la mise en place d'une organisation adaptée à la complexité de la situation tout en permettant à chacun de se situer dans son espace de travail (le virtuel et le physique) et dans ses relations avec l'ensemble des membres de l'équipe : la directrice du service, les personnes ressources, les autres agents. Cette organisation a contribué au climat de solidarité collective développé au sein du service. Concrètement, de nombreux exemples de mécanismes de co-construction émaillent l'histoire du CCV : La base de données a été développée en prenant en compte les remarques des utilisateurs, celles des agents du service, utilisateurs directs mais également celles des utilisateurs à distance dont les commentaires retransmis par leurs correspondants internes ont contribué à faciliter l'utilisation collective. De même, les fonds documentaires ont été enrichis au fur et à mesure des besoins exprimés par les agents, par exemple chaque fois qu'une nouvelle nationalité était identifiée ou bien pour y intégrer de nouveaux textes et documents ayant trait à l'activité du service. Parallèlement, les agents ont développé des formes de stratégies collaboratives dans les manières mises en œuvre pour s'entraider et ainsi palier aux méconnaissances ou défaillances ponctuelles des uns ou des autres particulièrement sur le plan linguistique. J'ai pu régulièrement assister aux sollicitations discrètes de l'un ou de l'autre auprès d'un collègue. Lors des entretiens biographiques réalisés dans le cadre de la thèse (Morel-lab, 2014), cette pratique a toujours été mise en avant comme étant un facteur important de l'amélioration des compétences littéraciques de l'ensemble des membres de l'équipe.

En conclusion, l'articulation entre les outils élaborés de manière *ad hoc* et le dispositif édifié *in situ* constitue une action située. Sur le plan didactique, le déploiement des TIC visant à l'autonomie des utilisateurs supervisé par un encadrement de proximité ferme et bienveillant a contribué à la mise en place d'une spirale bénéfique porteuse d'une dynamique d'amélioration des compétences dans les deux langues officielles du projet. De fait, l'insécurité linguistique des jeunes océaniens relevée au moment de leur recrutement s'est peu à peu transformée au fil de leur activité professionnelle, en compétence littéracique soit selon la définition de M. Rispaïl : « *la capacité à s'adapter, par une certaine maîtrise de l'écrit, à différentes situations demandées par la vie sociale.* ». (Rispaïl, 2014)

En outre, le pragmatisme des interactions langagières produites dans le cadre de leurs relations professionnelles leur a permis de prendre la mesure de la valeur des variétés et registres de langues, en particulier de percevoir la différence entre le français normé des courriers administratifs et le français calédonien pratiqué dans les échanges entre locaux. En ce sens, leur littéracie renvoie aussi à (Rispaïl, 2014) : « *avoir des savoirs littéraciques, c'est savoir s'adapter aux contraintes et activités d'une société, par ses pratiques langagières et leur maîtrise.* »

Notons également que l'introduction de l'anglais leur a permis de se « décoloniser » de leur relation souvent difficile avec le français. Ainsi, leur activité professionnelle a pu réparer ce que l'école indigène (Salaun, 2005, 2013, Fillol, 2013) avait mis à mal. Plus globalement, leur rôle les a conduit à naviguer dans les langues ce qui les a amené à valoriser leurs compétences plurilingues. Leur activité professionnelle a notamment facilité la revalorisation de leurs langues d'appartenance. Ce faisant, cette action située a contribué à une prise de conscience de la valeur de leur littéracie plurilingue.

Ecrits oraux professionnels et savoirs expérientiels

Les premiers résultats du projet de recherche portant sur les transformations des pratiques langagières sur le grand Nouméa mené par une équipe du CNEP sous l'impulsion de V. Fillol tendent à montrer que les échanges via les réseaux sociaux ou les messages textes envoyés par téléphone (mobitag en Nouvelle-Calédonie) participent à la mise en lumière des variétés de français et des pratiques plurilingues en usage dans ces espaces urbains. Les agents du CCV, jeunes urbains océaniens sont représentatifs de ces nouvelles pratiques. Ils échangent régulièrement par mobitag, comme en témoignent les sonneries régulières de leur portable toujours à portée de main, au bureau ou ailleurs. Au travers de Facebook, ils entretiennent leur réseau d'appartenance et développent leur réseau relationnel en devenant ami avec des collègues de travail, des calédoniens mais aussi des non-français.

Dans cette dernière partie, j'examinerai comment leurs pratiques liées à cet usage personnel des TIC sont transférées vers des usages professionnels en lien avec leurs activités de travail.

Au CCV, l'immense majorité des échanges s'opèrent via les messageries professionnelles. Selon leurs dires, les agents instruisent de 10 à 30 courriels par jour dont une bonne partie sont envoyés par des interlocuteurs non-français depuis des sites distants, partout dans le monde. Ces courriels sont généralement classés et archivés dans les messageries professionnelles des agents comme autant de preuves matérielles de l'historique des relations et du suivi des actions menées.

Ils sont représentatifs des trois fonctions identifiées par J. Boutet dans son analyse de la part langagière au travail :

- une fonction instrumentale dans lequel le langage a valeur d'acte ce qui se traduit par une économie des moyens linguistiques, l'emploi d'acronymes, de codes et des formes syntaxiques de type injonctif,
- une fonction cognitive qui sert à transmettre des informations, des savoirs, des usages. Cette fonction tend à instaurer un dialogue entre les acteurs en utilisant des formes linguistiques pour expliciter, convaincre, inciter,
- une fonction sociale qui prenant appui sur des rites utilise des procédés rhétoriques pour faire société.

Le mail reproduit ci-dessous en est un exemple banal mais néanmoins représentatif :

Figure 2

1 Bonjour XXX,
2 Happy New Year and best wishes for 2014.
3 Can you please book an appointment for XXXXX and family (not needed for XXX) at the French Consulate ASAP?
4 They need to lodge again an application; I will send you all documents in several mails.
5 The documents which are still missing are:
-
-
-
6 Thanks.
7 Bien Cordialement/ Best Regards,



Les lignes 1, 2 6, 7 et 8 relèveraient de la fonction sociale
Les lignes 3 et 5 de la fonction instrumentale
La ligne 4 de la fonction cognitive

Par ailleurs, l'immense majorité de ces échanges, hormis ceux qui servent à envoyer des documents aux administrations calédonniennes, sont rédigés en anglais.

Ces écrits professionnels reprennent néanmoins certaines formes conversationnelles d'où la dénomination écrits-oraux. Ils alternent du langage très formel basé sur un lexique technique pour ce qui est du cœur du message avec des formes plus informelles qui servent à cultiver la relation avec leurs correspondants étrangers.

Cet usage de l'internet est manifeste d'un enchevêtrement entre des pratiques privées et des nécessités professionnelles. A ce titre, les agents du CCV réinvestissent des savoirs expérientiels personnels en particulier leurs pratiques linguistiques plurilingues. C'est ainsi qu'il n'est pas rare que leurs courriels fassent usage d'une alternance codique adaptée à la situation et à la nationalité des correspondants étrangers. De même le ton globalement conversationnel de ces écrits oraux mêlent différents registres de langues et intègrent des pictogrammes. L'ensemble de ces modalités rejoint la définition proposée par Marielle Rispaïl des « littéracies plurilingues » : « *il s'agit de se servir d'une langue et d'autres moyens de communication pour aller vers l'autre et sa vision du monde* ». Il renvoie également à la proposition de C. Colombel de nommer « plurilitéracies océaniques » les usages linguistiques pluriels observés en milieu urbain à Nouméa combinant des écrits auxquels sont souvent appliquées des conventions de l'oral.

En outre, compte-tenu du canal utilisé et des conventions qui s'y rattachent, ces courriels professionnels relèveraient de la « littéracie numérique » qui selon l'étude menée par M. Hoehsmann et H. DeWaard pour le compte du gouvernement canadien :

n'est pas une catégorie technique qui décrit un niveau fonctionnel minimal de compétences technologiques, mais plutôt une vaste capacité de participer à une société

qui utilise la technologie des communications numériques dans les milieux de travail, au gouvernement, en éducation, dans les domaines culturels, dans les espaces civiques, dans les foyers et dans les loisirs. (Hoechsmann, DeWaard, 2015)

De plus, j'ai pu observer que cette littéracie numérique participe à une amélioration dans la maîtrise des codes orthographiques et syntaxiques en usage dans les courriers administratifs et les courriels. Par exemple, l'usage des fonctions « correcteur orthographique » permet de s'auto corriger tandis que celui des dictionnaires en ligne sert à préciser l'emploi d'un lexique adapté à la situation, voire de s'interroger sur une structure syntaxique.

En outre, la maîtrise de ces outils d'aide à la rédaction a introduit de nouvelles modalités dans les relations de travail. A titre d'exemple, je mentionnerai le détournement opéré par les agents visa du CCV de la fonction « CC » des messageries pour renforcer le caractère injonctif d'un message, en mettant la responsable du service en copie d'une requête. C'est ainsi que tandis que les échanges de type conversationnels faisant usage d'alternance codique avec emploi de pictogrammes entretenaient la relation pour servir au rôle de « boundary-spanner » dans une relation de type duelle; les courriels à caractère prescriptif relevant de la fonction « gate keeper » étaient rédigés en anglais ou français normé et adressés à plusieurs interlocuteurs, la personne directement concernée mais aussi la responsable du service dont la simple mention donnait un caractère plus formel à l'injonction. En outre, cela permettait à ce que dans les cas où la réponse attendue tardait à venir, la responsable puisse prendre le relais, relevant d'un niveau l'injonction. Ainsi, la possibilité offerte par les messageries électroniques de jouer sur une pluralité de modalités littéraciques renforcerait les effets d'une didactique de l'action située telle que présentée plus haut.

Conclusion

Dans cet article portant sur les littéracités plurilingues d'Océanie, j'ai revisité le terrain d'étude de ma thèse en centrant mon regard sur les actions des agents du CCV en lien avec la part langagière de leurs activités professionnelles. J'en suis ainsi arrivée à contextualiser les apports du courant de l'action située à la situation de cette interface bureaucratique d'un projet industriel participant d'un processus de décolonisation. Ces apports théoriques, adaptés aux usages des TIC dans les activités professionnelles des agents du CCV, m'ont permis de montrer comment le milieu professionnel pouvait contribuer à l'amélioration des compétences littéraciques de ces jeunes océaniens urbains marqués par le plurilinguisme de leurs appartenances et le diglossisme du contexte caléonien. Cette contribution à l'identification de pluri-littéracités ou/et de littéracités plurilingues traite également des littéracités numériques qui offriraient la possibilité de développer de nouvelles modalités dans l'approche des langues normées. Ce sujet mériterait néanmoins d'être étudié de manière plus fine afin de pouvoir confirmer que la notion de littéracie en Océanie ouvre la voie à de nouvelles perspectives en terme de didactique.

Bibliographie

Boutet Josiane et Heller Monica, « Enjeux sociaux de la sociolinguistique : pour une sociolinguistique critique », *Langage et société* 2007/3 (n° 121-122), p. 305-318.

Conein Bernard et Jacopin Eric, *Action située et cognition: le savoir en place*, Association pour le développement de la sociologie du travail Sociologie du Travail, Vol. 36, No. 4, travail et cognition, pp. 475- 500, 1994.

Duguid Paul, *On rereading. Suchman and Situated Action*, Le Libellio d' AEGIS Vol. 8, n° 2, 2012 , pp. 3-9

Fillol Véronique *Pour une sociodidactique des langues et des cultures : enjeux, démarches, éthique. Une expérience océanienne*, Synthèse d'HDR, Université Jean Monnet, Saint-Etienne, 2013.

Glissant Edouard *Poétique de la Relation*, Paris, Gallimard, 1990.

Hochsmann, Michael, DeWaard, Helen. *Mapping Digital Literacy Policy and Practice in the Canadian Education Landscape: MediaSmarts*, 2015 <http://mediasmarts.ca/teacher-resources/digital-literacy-framework/mapping-digital-literacy-policy-practice-canadian-education-landscap>.

Lave Jane, *Cognition in practice : Mind mathematics and culture in everyday life*, Cambridge, NJ, Cambridge University Press, 1988

Morel-lab, Anne *L'impalpable au travail : les interférences de langues dans les relations professionnelles. Quelle langue pour quel usage ? Etude contextualisée dans le cadre du projet ValeInco en Nouvelle-Calédonie*, mémoire de Master 2 : Université de la Nouvelle-Calédonie, 2009.

Morel-lab, Anne *Les passeurs de langues, acteurs de l'interculturel en milieu professionnel plurilingue, le cas des grands projets miniers en Nouvelle-Calédonie* », thèse : Université de la Nouvelle-Calédonie, 2014.

Norman Donald A., « Les artefacts cognitifs », in B. Conein, N. Dodier et L. Thévenot (éds.), *Raisons pratiques n° 4. Les objets dans l'action*, Paris, Éditions de l'EHESS, 1993, pp. 15-34

Rispail Marielle, *Enjeux littéraciques en Océanie : entre vigilance culturelle et innovations didactiques* (communication lors du colloque Corail 2014)

Rispail Marielle, *Littéracie: une notion entre didactique et sociolinguistique – enjeux sociaux et scientifiques*, Forum lecture.ch. , 2011

Salaün, Marie, *Décoloniser l'école ? Hawai'i, Nouvelle-Calédonie. Expériences contemporaines*, Presses Universitaires de Rennes, collection Essais, 2013.

Suchman Lucy *Plans and situated actions: the problem of human/machine communication* Cambridge, Cambridge University Press, 1987.

Rapport d'étude Guyard S, Apithy L, Bouard S, Sourisseau JM, Passouant Mi, Bosc PM, et Bélières JF. *L'agriculture des tribus en Nouvelle-Calédonie*, 230p.+annexes, 2014