



HAL
open science

CHAPITRE 1 -SITUATIONS ET PRATIQUES LITTÉRARIQUES AU TRAVAIL : LE CAS DES MÉTIERS DU NETTOYAGE

Marie-Hélène Lachaud, Guernier Marie-Cécile

► **To cite this version:**

Marie-Hélène Lachaud, Guernier Marie-Cécile. CHAPITRE 1 -SITUATIONS ET PRATIQUES LITTÉRARIQUES AU TRAVAIL : LE CAS DES MÉTIERS DU NETTOYAGE. Grammaire des écrits professionnels, 7, 2021. halshs-03171747

HAL Id: halshs-03171747

<https://shs.hal.science/halshs-03171747>

Submitted on 19 Mar 2021

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.

CHAPITRE 1 - SITUATIONS ET PRATIQUES LITTÉRACIQUES AU TRAVAIL : LE CAS DES MÉTIERS DU NETTOYAGE

Marie-Hélène Lachaud

LIDILEM UGA

Formatrice indépendante

Marie-Cécile Guernier

LIDILEM UGA

Université Claude bernard
Lyon1

Pour citer cet article :

Lachaud M.H. & Guernier M.C. (2021). "Situations et pratiques littéraciques au travail : Le cas des métiers du nettoyage". Scolagram n°7, janvier 2021, *Grammaire des écrits professionnels*, Retrieved from : https://scolagram.u-cergy.fr/index.php/content_page/item/321-chap-1

Ce chapitre a pour objet de présenter le contexte et la méthodologie de l'enquête au cours de laquelle nous avons recueilli les données de notre étude sur les écrits professionnels dans la continuité de nos travaux sur la formation des adultes à l'écrit (Guernier & Sautot, 2017).

L'étude présentée dans cet ouvrage a été initiée en partie par le questionnement de deux formatrices pour adultes et membres du GRAFFIC (Groupe de recherche action formation en français, insertion et compétences) sur la manière dont les formateurs et les formatrices identifient et prennent en compte dans les séances de formation les stratégies et les usages littéraciques mobilisés par les salariés apprenants, et repérés à partir des compétences techniques identifiées par les analyses de postes réalisées en amont de l'entrée en formation des salariés. Partant en effet du constat que les salariés mobilisent de nombreuses compétences sur leur poste de travail, ces deux formatrices avaient pour objectif de mettre en rapport les contenus des formations linguistiques avec ces compétences identifiées et décrites. Le questionnement de ces deux formatrices rejoint ainsi l'objectif de notre recherche d'analyser l'adéquation entre les contenus de formation et la place des écrits dans l'activité professionnelle des apprenants.

1. ÉTUDIER L'ÉCRIT EN CONTEXTE PROFESSIONNEL

1.1. De la littéracie élargie à la raison graphique

Dans la filiation des travaux des New Literacy studies (Fraenkel & Mbodj-Pouyé, 2010), l'écrit est envisagé ici sous l'angle de la littéracie, afin de rendre compte d'une part de la variété des formes scripturales produites dans le cadre du travail, d'autre part de la complexité associée à l'usage des écrits. Jaffré (2004 : 31) définit la littéracie comme « l'ensemble des activités humaines qui impliquent l'usage de l'écriture, en réception et en production. Elle met un ensemble de compétences de base,¹ linguistiques et graphiques, au service de pratiques, qu'elles soient techniques, cognitives, sociales ou culturelles ».

Ces opérations mentales associées à l'usage de l'écrit sont reliées au contexte dans lequel elles sont investies et à sa variation culturelle et temporelle. Comme le note Privat (2015), la notion de littéracie concerne ainsi la dimension sociale de l'écriture et des écrits :

[...] la littératie c'est à la fois un ensemble d'habiletés comportementales et intellectuelles incorporées (par le scripteur et le lecteur), un système d'objets et de dispositifs (crayon ou ordinateur, bureau ou bibliothèque), un régime de certification sociale (les « papiers », les dossiers) et d'affiliation symbolique (les savoirs fondamentaux, les savants). (p. 116).

Dans cette même perspective et afin de décrire des compétences mobilisées dans le cadre professionnel, nous élargissons la focale de la littéracie à celle de la « raison graphique » (Goody, 1979). La notion de « raison graphique » rend compte d'une logique propre à l'écriture qui a pu agir au fil du temps sur l'organisation sociale auparavant dominée par l'oral. Selon Goody, l'écriture a eu un impact sur l'évolution des sociétés dans les processus d'élaboration des connaissances. La constitution de listes et de tableaux a notamment permis la catégorisation puis la comparaison des informations. La généralisation de l'écriture imprimée a également rendu possible le stockage d'un grand nombre d'informations, de manière rigoureuse et permanente. Goody poursuit le débat sur l'articulation entre oralité et scripturalité en proposant de considérer l'écriture comme un outil non exclusif, au service des individus, permettant d'organiser la pensée (Goody, 2007). Ainsi, par exemple, les « écritures domestiques » comme les aide-mémoires, les itinéraires tracés avant de partir en voyage ou encore les agendas construisent une représentation du temps et de l'espace (Lahire, 1993 : 129). Ces pratiques scripturales mobilisent des capacités également affiliées à l'oral telles que l'anticipation, l'observation, la mémorisation et la planification. Étudier la littéracie revient donc à prendre en considération l'écriture et les produits issus de la culture écrite en lien avec les traces qui se perpétuent dans l'oralité.

Enfin, du point de vue de la formation qui nous intéresse dans cet ouvrage, la littéracie permet « d'envisager la question de l'écrit [...] dans la diversité des modèles théoriques qui permettent de comprendre leur transmission, leur apprentissage et leur mise en œuvre » (Barré – De Miniac, 2004 : 8).

Enfin, dans le prolongement des travaux de Goody (1979, 2007) et Lahire (1995), nous envisageons la numéracie comme un élément issu et construit dans la culture de l'écrit

dans le sens où les chiffres et les calculs ont un impact sur l'organisation sociale du temps et de l'espace. Il s'agit par exemple, du découpage du temps en heures, minutes et secondes et de la représentation de l'espace à l'aide du système métrique mais aussi des technologies associées à cette organisation telles que l'affichage digital, des instruments de mesure, montres, horloges, téléphones, plans et GPS.

1.2. Prise en compte des « écrits ordinaires » et des « pratiques invisibles » en lecture-écriture

A contrario de la norme scolaire qui valorise peu ou pas les écrits du quotidien, dans la perspective littéracique, notre recueil de données inclut les écrits « ordinaires » (Dabène, 1990 : 9), y compris les éléments de numération comme par exemple les horaires de travail et la numérotation utilisée pour signaler les lieux. Comme le montre Fraenkel (1993) dans une enquête sur la maîtrise de l'écrit dans une usine métallurgique, ces écrits professionnels « ordinaires » ne sont pas mentionnés par les opérateurs lors des entretiens qu'elle mène avec eux sur leurs pratiques scripturales au travail. Elle propose donc de les qualifier de « pratiques invisibles » (p. 277). Se trouve ainsi mise en évidence la part des représentations dans la conception de la littéracie et dans la maîtrise des écrits professionnels, composante que Dabène (1992) intègre à la notion de compétence langagière.

1.3. Étude de l'écrit dans son contexte d'utilisation en relation avec l'activité professionnelle

Notre étude s'inscrit dans le sillage des travaux menés ces dernières décennies sur le langage au travail (et présentés au chapitre suivant) et emprunte entre autres aux travaux du réseau Langage et Travail la notion d'appréhension de l'écrit en contexte, sur le lieu de travail et en relation avec l'activité. En effet, comme l'indique Adami (2007 : 91), à propos d'une recherche menée dans le cadre de l'élaboration d'un référentiel d'évaluation linguistique des salariés de la propreté, « la parole au travail est ancrée dans ce contexte matériel qui représente non seulement un cadre de travail mais la raison d'être de ce travail ».

Toutefois, alors que les travaux de ce réseau mettent au jour « la part langagière du travail » ainsi que l'interpénétration du langage dans les gestes professionnels (Boutet, 1993) à travers l'analyse des interactions langagières, nous développons l'approche spécifique de la littéracie élargie à la raison graphique (voir paragraphe ci-dessus). Nous prolongeons la réflexion par la prise en compte de la gestion de l'espace et du temps et des compétences mobilisées sur ces plans, en lien avec le secteur d'activité du nettoyage où ces compétences constituent des éléments essentiels à la réalisation des tâches. Nous étudions l'écrit et les compétences de littéracie dans le contexte où ils sont mobilisés : sur le lieu de travail.

2. IMMERSION DANS LE MILIEU PROFESSIONNEL DU NETTOYAGE INDUSTRIEL

2.1. Description du lieu de recherche

Notre enquête et les observations qui la composent se sont déroulées auprès de dix-sept agents de service employés par des entreprises privées et des collectivités publiques pour la plupart à temps partiel, dans le cadre de contrat à durée déterminée. Ces employés interviennent dans des lieux variés : laboratoire de recherche, bureaux, salles de réunion et de conférence, amphithéâtre, sanitaires, couloirs, escaliers. Les bâtiments comportent plusieurs étages et certains sites sont répartis sur plusieurs hectares.

Le démarrage du recueil de données a été soumis à plusieurs échanges et requêtes auprès des employeurs et des employés selon la démarche présentée au chapitre suivant. La mise en relation avec la première entreprise de nettoyage a été facilitée par la formatrice investie dans la mise en place des formations des employés (Lachaud, 2013). Un délai moyen d'un mois et demi s'est écoulé entre la demande de rendez-vous et les premières observations de poste.

2.2. Principes méthodologiques

Conformément aux méthodes présentées au chapitre suivant, notre enquête est qualitative et s'appuie sur les méthodes de l'ethnologie (Boutet & Gardin, 2001 ; Fraenkel & Moatty, 2000). Nous avons retenu quatre modalités de recueil de données :

- 1 - l'observation de quatre postes de travail entre février et juin 2009, en moyenne à trois reprises. Chaque observation a duré trois heures, a été l'objet d'un enregistrement audio transcrit ainsi que d'une prise de notes de type ethnographique dans un carnet de bord pendant toute la durée des observations portant sur la description détaillée des lieux, des personnes et des comportements,
- 2 - des entretiens semi-directifs en amont et en aval des observations des postes de travail, enregistrés et transcrits,
- 3 - le recueil de productions écrites auprès des agents de service,
- 4 - la tenue d'un journal de recherche pendant toute la durée de l'étude.

La méthodologie est fondée sur les notions de « travail réel » et de « travail prescrit », les résultats sont organisés selon deux axes issus des faisceaux de convergence et d'indices récurrents relevés dans le corpus des données :


- 1 - la littéracie dans le travail prescrit. Il s'agit des écrits qui organisent le travail tel qu'il est prévu dans le cahier des charges rédigé par le client et tel qu'il est transmis aux agents de service dans les consignes par l'employeur ;
- 2 - la littéracie dans le travail réel. Ce sont les pratiques de lecture et d'écriture observées et qui sont réellement mobilisées par les agents de service pendant l'activité.

2.3. Enquêter en entreprise

Concernant ce recueil de données et en particulier l'accès au terrain de recherche, notons que parmi les observations de poste, certaines ont eu lieu en présence de la

hiérarchie et un des chefs de chantier n'a pas donné son accord pour poursuivre l'enquête. La raison invoquée était la gêne occasionnée par notre présence du fait du peu de temps dont disposent les agents de service pour effectuer leur travail. Nous avons perçu ces réticences dès l'entretien que nous avons mené avec ce responsable et qu'il a écourté de manière imprévisible. C'est à la suite de cette rencontre que ce responsable nous a signifié son refus de poursuivre les observations. Ainsi, l'adhésion des agents de service est nécessaire mais n'est pas suffisante. Celle de l'encadrement de proximité est également indispensable. Enquêter en milieu professionnel revient donc à envisager l'entreprise dans son ensemble, à partir de son organisation hiérarchique et sociale. Rappelons que les deux chercheuses qui menaient l'enquête étaient également formatrices et que l'une d'elle intervenait auprès des salariés. Cela a probablement influencé la relation avec l'entreprise, facilitant la prise de contact avec les salariés et l'employeur mais pouvant également entraver la relation avec l'encadrement de proximité. Cette double posture de chercheuse et formatrice a pu établir une confusion auprès des responsables (Lachaud, 2013) et nécessite d'être questionnée en particulier dans le cas d'un terrain d'enquête « sensible » comme celui du nettoyage, fortement marqué par la concurrence, la relation de sous-traitance et le cadre réglementaire.

2.4. Les participants à l'enquête : portraits et situations langagières

Afin de donner un aperçu des profils littéraciques des agents de service qui ont participé à l'enquête, nous présentons ici le portrait de deux d'entre eux : Gisem et Martine,  construit à partir des entretiens semi-directifs menés avec elles.

Les éléments biographiques de Gisem, inscrite en formation « Maîtrise des écrits professionnels » et de Martine, en « remise à niveau » présentés dans le tableau ci-dessous apportent deux points de vue détaillés sur le parcours de deux participantes types des formations linguistiques d'adultes. Leur rapport à l'écriture et aux écrits apporte également un point de vue d'utilisatrice des écrits analysés dans les chapitres suivants.

Tableau n°1 : Données biographiques et parcours professionnel

Gisem2,, 45 ans	Martine, 55 ans
Scolarisée en Turquie, 6 ans d'ancienneté dans le secteur du nettoyage	Scolarisée en France, 24 ans d'ancienneté dans le secteur du nettoyage
Gisem vit en France depuis 20 ans. Elle est mariée, ses deux filles sont âgées de 16 et 18 ans et son fils a 13 ans. Elle a quitté l'école à la fin de la première année de lycée, en Turquie. Gisem a le permis de conduire, elle se déplace en voiture.	Martine est mariée, elle a une fille âgée de 13 ans. Elle a arrêté sa scolarité après le « certificat d'études » qu'elle a « raté ». Après un « apprentissage en couture », elle a travaillé pour « une maison d'enfance », dans une famille en Suisse puis a occupé un emploi de « caissière » et de « mise en rayon » dans un supermarché et enfin un poste d'agent de dans une municipalité.
Pour Gisem, participer à une formation c'est espérer changer de métier. Elle a cherché un autre travail mais elle n'en a pas trouvé alors elle a « continué comme femme de ménage3 ».	Elle a participé à une formation technique mais elle a surtout appris « toute seule » et avec « les filles » qui lui ont « montré leur façon de faire »

Tableau n°2 : Éléments du rapport à l'écrit, à l'écriture et à la langue

<p>Gisem parle et lit le turc, sa langue d'origine. Elle a commencé à parler français avec une assistante sociale puis elle a participé à une formation pendant quatre mois. Ensuite, elle a passé le permis de conduire pour trouver du travail.</p> <p>Lorsqu'elle évoque ses difficultés à écrire, elle explique qu'en français, « parler et écrire ce n'est pas pareil ». Elle remarque que c'est plus facile de lire que d'écrire.</p>	<p>Martine dit qu'elle n'écrit jamais et qu'elle lit parfois les prospectus « en vitesse ». Elle parle des lettres de motivation et dit qu'elle demande de l'aide à la responsable et à une autre personne : « je sais ce qu'il faut mettre mais je ne sais pas comment la tourner ».</p> <p>Elle ne s'occupe pas des comptes parce que « tout est prélevé », elle sait compléter les chèques mais paye essentiellement en espèces. Lorsqu'elle évoque des problèmes financiers et ajoute : « on paye souvent en liquide, nous ».</p>
---	---

Tableau n°3 : Informations relatives à la formation linguistique et aux effets constatés par les bénéficiaires

<p>Lors de notre première rencontre, nous avons des difficultés à nous comprendre. Un an après, Gisem trouve que c'est encore difficile de s'exprimer et de comprendre le français mais, « c'est un petit peu mieux » qu'avant et notre entretien est plus fluide. Elle explique alors que sa formation l'aide à mieux parler en français. Gisem dit qu'elle rédige elle-même les chèques et qu'elle s'occupe de la correspondance avec le collègue de ses enfants.</p>	<p>Martine dit qu'elle ne progresse pas pendant sa formation. Toutefois, elle apprécie la « bonne ambiance » dans le groupe et ajoute qu'elle participe avant tout « pour se remettre dans le bain » et pouvoir aider sa fille dans sa scolarité. En effet, la « remise à niveau » est un préalable à la préparation aux concours internes de la fonction publique. Martine précise qu'elle ne veut pas entreprendre une telle démarche car elle a « trop peur de rater » un concours.</p>
---	--

2.5 Pratiques scripturales

En complément des entretiens, nous avons relevé de nombreuses situations de lecture et d'écriture dans le cadre personnel et professionnel. Nous présentons dans le tableau ci-dessous une liste non exhaustive.

Tableau n°4 : Situations et types d'écrits évoqués
Activités scripturales

	Réception	Production
Situations personnelles		
Messagerie électronique	X	X
Inscription des rendez-vous		X
Correspondance avec le collègue	X	X
Formulaires administratifs	X	X
Chèques bancaires		X
Situations professionnelles		
Messages dans l'entreprise	X	
Étiquettes des produits	X	

d'entretien

Planning X

Fiche de paye X

Fiches de congé X

Nos entretiens mettent en évidence que les participants à notre enquête utilisent l'écrit principalement pour planifier, communiquer, effectuer des démarches administratives (en particulier par messagerie électronique).

Lorsqu'ils évoquent leurs usages de l'écrit, les employés font part de stratégies comme :

- demander à quelqu'un d'écrire à sa place pour répondre par e-mail à des interlocuteurs qui ne font pas partie de l'environnement familial,
- utiliser des modèles pour écrire (texto, e-mail),
- échanger avec les collègues pour améliorer l'oral,
- s'exprimer en français à chaque fois que cela est possible.

Notons que ces stratégies concernent essentiellement l'apprentissage du français et qu'elles sont mises en œuvre en dehors du lieu de formation.

3. LA LITTÉRACIE SUR LES POSTES DE TRAVAIL

3.1. La littéracie et les représentations de l'écrit dans le travail prescrit

Lors de nos observations des postes de travail, nous constatons que des documents sont affichés dans les lieux nettoyés par les agents de service. Ces écrits sont émis par l'entreprise cliente qui fait appel à l'entreprise de nettoyage. Les exemples⁴ présentés ci-après illustrent la place de l'écrit dans le travail prescrit.

Tableau 5 – Les écrits du travail prescrit

Types d'écrits	Fonction des écrits	Contexte d'utilisation
Fiche de « traçabilité » (Tableau à double entrée)	Inscription des horaires de passage et signature	Document imposé par le client dans le cadre de la démarche qualité. Il doit être complété par le personnel d'entretien à chaque intervention.
Badge magnétique comportant des informations écrites	Permet la circulation dans les bâtiments pour l'ouverture des portes des bureaux et des salles nettoyées par les AS.	Bâtiment non accessible au public
Plan d'évacuation des locaux	Facilite l'évacuation des locaux en cas d'incident.	Affiché sur le mur du couloir, près du local technique (lieu de rassemblement de l'équipe de nettoyage).
Affiche de pictogrammes	Signalent les dangers liés aux substances chimiques présentes dans les salles.	Affiche apposée sur le mur à l'entrée d'un laboratoire. D'autres pictogrammes se sont

collés sur la porte de quelques armoires.

Lorsqu'elles ont lieu, les tâches d'écriture sont très rudimentaires. Les agents de service cochent des cases, apposent leur signature ou écrivent leur nom.

En revanche, davantage évoquées et observées sur les postes, les tâches de lecture sont plus nombreuses que celles d'écriture ; et bien qu'elles ne soient pas évoquées comme une nécessité par les responsables, ces tâches de lecture sont complexes. Par exemple, la lecture du plan d'évacuation des locaux nécessite des capacités de repérage dans le document (sens de lecture) et d'identification de logogrammes, de pictogramme et de symboles (postes incendie, flèches), qui d'une manière générale, en tant que traces de littéracie, nécessitent des tâches de lecture complexes si l'on n'en connaît pas le code. C'est le cas en particulier des symboles de sécurité relevés dans les lieux où les agents de service travaillent en présence de produits chimiques. En plus, ce type d'écrit étant affiché et faisant partie des consignes implicites de sécurité, il requiert une compréhension de la signification et de la fonction de ce document sur le poste de travail. Toutefois, un chef de chantier déclare que les agents de service n'ont pas besoin d'utiliser ce document, au motif que les exercices de sécurité sont organisés durant la journée, donc en l'absence du personnel de nettoyage.

Nous avons observé que les écrits réglementaires comme les notes de service sont exclusivement utilisés par les responsables hiérarchiques. Notons que la valeur symbolique accordée à ce type d'écrit peut être rapprochée du « principe de hiérarchisation sociale » (de Certeau, 1990 : 205). L'écrit peut représenter un élément de pouvoir qui contribue à marquer la position des responsables dans la hiérarchie.

L'ensemble de ces normes et de ces usages de l'écrit constitue aussi des objets d'apprentissage travaillés en formation (voir chapitre XXX).

3.2. Les usages et pratiques de littéracie dans le travail réel

Nous avons observé des pratiques spontanées de lecture et d'écriture dans le travail réel des agents de service. Ces pratiques se distinguent de celles des écrits réglementaires qui résultent d'une injonction. Les écrits présentés ci-dessous illustrent ces pratiques spontanées de lecture, ce sont des messages émis par les usagers des lieux entretenus par les agents ; comme par exemple ces panneaux déposés sur les établis dans une salle de cours :

Figure 1 : panneaux d'affichage

Certains agents de service prennent également des notes pour se souvenir de ce qu'ils doivent demander au responsable ou du matériel qu'ils doivent déposer dans une pièce.

Dans le travail réel, ces pratiques ont pour principales fonctions l'anticipation et la mémorisation. Nous avons noté que l'investissement des agents de service dans ces écrits est en décalage avec les représentations qu'ont leurs responsables de leurs compétences langagières. De plus l'engagement des agents dans ce que l'on pourrait

SITUATIONS ET PRATIQUES LITTÉRACIQUES AU TRAVAIL

appeler des pratiques de littéracie « clandestines », requiert des tâches de production moins rudimentaires que celles des écrits du travail prescrit. Il s'agit par exemple de messages à l'attention des usagers des lieux nettoyés dans lesquels les agents expriment une demande ou signalent une anomalie.

Pour d'autres compétences, comme par exemple le repérage temporel ou la manipulation de grandeurs proportionnelles, nous avons constaté qu'elles n'entrent pas dans les tâches des agents. Ainsi les plannings sont souvent renseignés par les chefs d'équipe et les opérations de dosage des produits sont préalablement effectuées soit par les employeurs soit par les fabricants. Dans certains cas, les agents de service utilisent des flacons équipés d'une mesure, le dosage des produits d'entretien est pré-calculé. Dans d'autres cas, le responsable effectue lui-même le dosage, comme par exemple, sur le poste de travail de Gisem. Lorsqu'elle a débuté, une autre employée dit qu'elle utilisait un petit verre pour mesurer le produit et qu'il fallait ajouter vingt décilitres, soit deux petits verres, de produit pour vingt litres d'eau. Ces exemples montrent que les agents de service font preuve d'empirie : elles mesurent le produit en fonction de leur expérience, selon l'odeur ou la quantité de mousse constatées.

Inversement les agents de service peuvent être amenés à produire des calculs complexes comme par exemple l'addition des durées de travail du fait que les employés des sociétés de nettoyage sont rémunérés à l'heure et que certains interviennent pour une durée exprimée en centièmes d'heure (« deux heures quatre-vingts ») par site conformément au cahier des charges. Ces durées varient d'un site à un autre, voire d'une entreprise à une autre. Nous avons rencontré une employée qui utilisait son téléphone portable pour surveiller l'heure. D'autres procèdent de manière empirique à partir de l'observation d'indices concrets comme la présence des usagers sur leur poste de travail.

Pour conclure retenons que les écrits sont omniprésents sur les postes de travail et qu'ils contiennent des éléments de numératie. Les agents de service mobilisent ainsi des compétences langagières de littéracie dont certaines concernent la gestion du temps et de l'espace.

Dans les postes de travail que nous avons observés, les situations de réception écrite sont complexes (lecture de planning ou de tableaux dans des documents longs) ; et les opérations de comptage et de mesure peuvent donner lieu à des opérations cognitives complexes comme l'addition des durées.

Ces écrits donnent lieu à des pratiques d'écriture et de lecture clandestines ou « invisibles » (Fraenkel, 1993). Mais pour les écrits du travail prescrit, les pratiques d'écriture des agents de service sont souvent évitées par la hiérarchie et les fabricants. En effet, lors des observations du travail de nettoyage, nous avons constaté que les étiquettes des produits peuvent être remplacées par l'usage de couleurs qui codifie la fonction des produits d'entretien : bleu pour nettoyer les surfaces vitrées, jaune pour les tables. De même, des récipients sont équipés d'une mesure qui permet d'effectuer le dosage sans avoir besoin de calculer.

Les compétences des agents sont le plus souvent « ignorées », au sens où l'entend Penloup (2007), c'est-à-dire développées en dehors du contexte formel de l'apprentissage et non valorisées par la norme sociale. Ce sont notamment celles que requièrent les opérations de planification et d'organisation mises en œuvre dans la réalisation des tâches de travail. Ces compétences ne sont pas reconnues ni valorisées

par les employeurs et parfois elles ne sont pas évoquées non plus par les agents de service lors des entretiens. Toutefois mises en œuvre dans l'activité, nous les avons observées en situation professionnelle.

CONCLUSION : DE LA RECHERCHE À LA FORMATION, PISTES DIDACTIQUES

L'étude de ces cas dresse un tableau à la fois des types d'écrits présents et utilisés sur les lieux de travail des employés du secteur de la propreté et des compétences langagières mobilisées pour mener à bien les opérations de nettoyage. Notre étude qualitative ne permet pas de généraliser nos résultats. Toutefois elle justifie et légitime l'analyse linguistique approfondie de ces écrits dans une perspective didactique, d'autant plus que les représentations que nous avons pu mettre à jour lors des entretiens montrent le peu de cas que la hiérarchie accorde au sein de l'entreprise à la complexité des compétences langagières mobilisées pour maîtriser ces écrits.

Ainsi l'enjeu de cette description est tout à la fois scientifique (mieux connaître ces écrits), didactique (mieux connaître ces écrits pour mieux former) et social (mieux connaître ces écrits pour reconnaître les savoirs et les compétences langagières mobilisés dans des métiers socialement défavorisés).

À l'issue de cette étude plusieurs questions se posent :

Comment « outiller » les formateurs dans leur approche didactique des écrits professionnels ?

Comment interroger la nature des écrits professionnels et en dégager des caractéristiques textuelles générales ?

Peut-on fournir une grammaire des formes rencontrées dans ces écrits ?

Peut-on proposer une grammaire textuelle des écrits appuyée sur des finalités discursives ?

BIBLIOGRAPHIE

Adami, H. (2007). Dire le savoir-faire en contexte professionnel : problèmes, enjeux et perspectives. *Le français dans le monde, recherches et applications*, 42, 88-99.

Barré – De Miniac, C. (2004). Introduction. La littéracie : constantes et variations. In C. Barré – De Miniac, C. Brissaud, & M. Rispail, (Ed.), *La littéracie. Conceptions théoriques et pratiques d'enseignement de la lecture-écriture* (pp. 7-18). Paris : L'Harmattan.

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

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

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

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

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

Fraenkel, B. & Mbodj-Pouye, A. (2010). Introduction : Les New Literacy studies, jalons historiques et perspectives actuelles. *Langage et société*, 133,(3), 7-24. <https://www.cairn.info/revue-langage-et-societe-2010-3-page-7.htm>

Fraenkel, B. & Moatty, F. (2000). La mesure de la littéracie au travail. Résultats, problèmes, perspectives. In C. El Hayek (Ed.), *Illettrisme et monde du travail* (pp. 33-44). Paris : La Documentation française.

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

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

Guernier, M.-C., Sautot, J.-P. (dir.) (2017). *Former des adultes à l'écrit : questions didactiques pour la professionnalisation des formateurs*. Dijon : Raison et Passions.

Jaffré, J.-P. (2004). La littéracie : histoire d'un mot, effets d'un concept. In C. Barré-De Miniac, C. Brissaud, & M. Rispaïl (Ed.). *La littéracie. Conceptions théoriques et pratiques d'enseignement de la lecture-écriture* (pp. 21-41). Paris : L'Harmattan.

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

Lahire, B. (1993). *La raison des plus faibles. Rapport au travail, écritures domestiques et lecture en milieux populaires*. Lille : Presses Universitaires de Lille.

Lahire, B. (1995). *Tableaux de familles. Heurs et malheurs scolaires en milieux populaires*. Paris : Seuil / Gallimard.

Penloup, M.-C. (2007). Une écriture personnelle effervescente. In M.-C. Penloup (Ed.), *Les connaissances ignorées : approche pluridisciplinaire de ce que savent les élèves* (pp. 17-43). Paris : Institut national de recherche pédagogique.

Privat, J. (2015). Pr. Jack Goody (1919-2015). *Revue française de pédagogie*, 190, (1), 115-120. <https://www.cairn.info/revue-francaise-de-pedagogie-2015-1-page-115.htm>