

**MILAFI**

Migrations  
& Langues :

Accueil,  
Formation,  
Insertions

11/04/2019

## **Littératie.s en contexte professionnel**

Publics – Problématiques – Besoins de formation

M.-H. Lachaud  
Docteur Didactique & Linguistique  
06.30.70.56.58 – [www.mhlachaud.fr](http://www.mhlachaud.fr)  
[contact@mhlachaud.fr](mailto:contact@mhlachaud.fr)

# Sommaire

1. Étude du langage au travail  
Littératie.s en contexte professionnel
2. Les écrits : contenus, supports, fonctions
3. Publics de formations : pratiques & acquis
4. Besoins de formation linguistique professionnelle  
Propositions didactiques

# 1 – Etude du langage au travail

Étude du langage au travail :

- 1990-2004 : Langage & Travail
- Depuis 2012 Langage Travail et Formation ([LTF](#), ATILF-CNRS, univ. Lorraine)
- [GRAFFIC](#) : groupe de recherche, action, formation, français, compétences (IRIS et LIDILEM, univ. Grenoble Alpes, Guernier, M.-C., Sautot, J.-P., Lachaud, M.-H., Boganika, L.)
- Tous secteurs d'activité

Peu d'études spécifiques sur les activités de lecture-écriture

Littératie.s ?

# Littératie-s : définitions

« **aptitude** à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la **collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités** »

(OCDE, 2000, p. X)



**approche fonctionnelle**

« [...] 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, linguistiques et graphiques, au service de pratiques**, qu'elles soient techniques, cognitives, sociales ou culturelles. Son **contexte fonctionnel peut varier d'un pays à l'autre, d'une culture à l'autre, et aussi dans le temps** » (Jaffré, 2004, p. 31)

Les *New Literacy Studies* étendent le champ aux contextes dans lesquels les pratiques d'écriture-lecture sont mises en oeuvre (Fraenkel & Mbodj, 2010)



**approche compréhensive**

# Quels écrits ?

**A RENDRE AVANT  
LE 24 DE CE MOIS**

entreprise de propreté

| NATURE DES PRODUIT                                  |                       | QTE | NATURE DES PRODUITS              |                       | QTE |
|---|-----------------------|-----|----------------------------------|-----------------------|-----|
| ALCOOL MENAGER                                      |                       |     | BLEU INOX                        |                       |     |
| ASSAINISSEUR CITRONNELLE<br>(désinfectant poubelle) |                       |     | MANCHE                           | BOIS VISSE            |     |
| BALAI BROSSÉ  | AVEC MANCHE           |     | MIROR                            |                       |     |
|   | SANS MANCHE           |     | NETTOYANT INOX                   |                       |     |
| BALAI DUR   | AVEC MANCHE           |     | PAPIER WC MINI JUMBO ROULEAU     |                       |     |
|   | SANS MANCHE           |     | PAPIER WC PAREDES GRAND ROULEAU  |                       |     |
| BALAI SOIE DEMI-TÊTE                                | AVEC MANCHE           |     | PAPIER WC OUATE 2 PLIS           |                       |     |
|   | SANS MANCHE           |     | PELLE PLASTIQUE                  |                       |     |
| BALAI TRAPEZE                                       | AVEC MANCHE           |     | PHENIX VITRES PULVERISATEUR      |                       |     |
|   | SANS MANCHE           |     | POMPONS                          |                       |     |
| CHIFFONS BLANC                                      | CARTON                |     |                                  | G24                   |     |
|   | SAC                   |     |                                  | R50                   |     |
| DOSETTE POUR LE SOL                                 |                       |     | PULVERISATEUR                    | DEPROTEX<br>(aquadex) |     |
| EPONGES SPONTEX                                     |                       |     |                                  | SEGUR                 |     |
| EPONGES VEGETALES                                   |                       |     |                                  | BLANC                 |     |
| ESSUIE MAINS  | FEUILLES              |     | RECHARGE SAVON                   | SOFT CARE<br>BLEU     |     |
|   | ROULEAU<br>SERIE 3000 |     | SAC POUBELLE<br>TRANSPARENT      | 110 L                 |     |
| FRANGES   | A PATTES              |     | SAC POUBELLE BLANC               | 30 L                  |     |
|   | A POCHE               |     |                                  | 30 L                  |     |
| GANTS BLEUS DOUBLE                                  | T 6 1/2               |     | SAC POUBELLE NOIRS               | 50 L                  |     |
|   | T 7 1/2               |     |                                  | 110 L                 |     |
|   | T 8 1/2               |     |                                  | 130 L                 |     |
|   | T 9 1/2               |     |                                  | 330 L                 |     |
| GANTS MENAGERS                                      | T 6 1/2               |     | SAVONNETTE POUR MAINS            |                       |     |
|   | T 7 1/2               |     | SEAU ET ESSOREUSE ROND           |                       |     |
| GAZE IMPREGNEES ROSE                                |                       |     | SAC ASPIRATEUR VERT              |                       |     |
|   |                       |     | ULTRAGEL (produit WC détartrant) |                       |     |

2 Paquets de Papier WC  
1 carton de Petit SAC  
8 Paquets de grand SAC  
2 Paquets de dijonnette  
1 Produit Pour les WC  
1 Produit Sol  
2 Produit SAVON Main  
1 Hvel  
6 Pompon

31/05/06 J'ai besoin des clef B002, B003 et B005 ainsi que du digicode du local étudiants (au-dessus F001). Merci Dolorès

15/05/06 Chambre 2 faite ajd. Boullin

31/05/06 Bonjour Danielle, Il me faut les clef F001 et local étudiant SVP. Merci. Dolorès.

02/06/06 Chambre 1 faite, la baignoire se boude. Boullin

16/06/06 Chambre 4. Boullin

**VOTRE COMMANDE EST A EFFECTUER AVANT LE 24 DE CHAQUE**

**MOIS APRES DE**

**(POUR LIVRAISON LA 1<sup>o</sup> SEMAINE DU MOIS)**

# Quels contenus ?



# Les contenus : du texte et d'autres formes picturales



## PREMIERS SOINS EN CAS D'ACCIDENT AVEC DES PRODUITS DE NETTOYAGE

| Brûlure chimique cutanée  | Projection oculaire de produit   | Inhalation, asphyxie<br>Respiration   | Absorption par la bouche<br>Ingestion   |
|---|--|---|---|
| Contact avec <b>la peau</b>   | Contact avec <b>l'œil</b>  |    |   |
| <b>Attention : éviter lors de l'intervention une contamination des secouristes</b>  |  |   |   |
| <p>1, Placer la zone touchée sous l'eau courante (douche de sécurité si possible)</p> <p>2, Pendant <b>10mn</b> au moins,</p> <p>3, Retirer les vêtements souillés, sous l'eau</p> <div style="text-align: center;"></div> | <p>1, Laver immédiatement à l'eau tiède, œil ouvert</p> <p>2, En faisant ruisseler l'eau à faible débit</p> <p>3, Pendant <b>15 mn</b>,</p> <div style="text-align: center;"></div> | <p>1. Retirer la victime de la zone dangereuse.</p> <p>2. En cas de malaise associé, allonger la victime sur le côté en position latérale de sécurité.</p> <p style="text-align: center;"><b>Position latérale de sécurité</b></p> <div style="text-align: center;"></div> | <p>1, Calmer la victime,</p> <p>2, En cas de malaise ou de vomissements spontanés, placer la victime en position latérale de sécurité</p> |

# Quels supports ?



## Fiche d'intervention pour l'entretien de la zone sanitaire

Groupe scolaire ..... Nom de l'agent : ..... Sanitaire : ..... Etage : .....

| Ordre des tâches à effectuer | Tâches à effectuer au quotidien   | lundi | mardi | mercredi | jeudi | vendredi | samedi |
|------------------------------|---|-------|-------|----------|-------|----------|--------|
| 1                            | Aérer le local  |       |       |          |       |          |        |
| 2                            | Evacuer les déchets   |       |       |          |       |          |        |
| 3                            | Mettre en trempage des poubelles, WC, urinoirs, douches, lavabos : du plus sale au plus propre <b>en utilisant le vaporisateur bleu avec le produit alcalin et eau froide</b>   |       |       |          |       |          |        |
| 4                            | Laver les points de contact (poignées, dévidoirs papier WC, rampe pour handicapés) <b>en utilisant une lavette rose bien essorée et le produit alcalin (lavette pliée en 4)</b> |       |       |          |       |          |        |
| 5                            | Dépoussiérer les meubles  |       |       |          |       |          |        |
| 6                            | Dépoussiérer les radiateurs   |       |       |          |       |          |        |

1ère zone - lavabos : du plus haut au plus bas, du plus propre au plus sale et de l'extérieur à l'intérieur en utilisant une lavette rose pliée en 4 par zone sanitaire

|    |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|
| 7  | Laver les carrelages hauts, les miroirs  |  |  |  |  |  |  |
| 8  | Laver les robinets   |  |  |  |  |  |  |
| 9  | Laver les lavabos  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Désinfecter les robinets, les lavabos <b>avec le vaporisateur rouge (eau avec 1/4 de pastille de chlore et de l'eau froide) en vaporisant en brume. Ne pas essuyer</b> |  |  |  |  |  |  |

2ème zone - douches : du plus haut au plus bas, du plus propre au plus sale et de l'extérieur à l'intérieur en utilisant une lavette rose pliée en 4 par zone sanitaire

|    |   |  |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|--|
| 11 | Laver les carrelages hauts  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Laver les robinets  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Laver les douches   |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Désinfecter les robinet et les douches <b>avec le vaporisateur rouge (eau avec 1/4 de pastille de chlore et de l'eau froide) en vaporisant en brume. Ne pas essuyer</b> |  |  |  |  |  |  |



## Quelles fonctions ?

- prescrire/demander/autoriser
- décrire/expliquer
- rendre compte/signaler

Travail –prescrit / travail réel

# Complexité et acculturation à l'écrit au travail

- Des écrits nombreux et variés
- Des tâches de lecture complexes
- De l'oral dans l'écrit : les écrits reliés aux situations professionnelles
- La-les cultures de l'écrit dans les entreprises

# 3 - Quels publics ?

## Qui ? Quel.s profils linguistiques ?

Tous publics de la formation d'adultes :

- Francophone ou non

- Tous les âges, des hommes et des femmes (en majorité)

- Parcours linguistique et scolaire variés : primo arrivant, FLE, en France de longue date

- Peu, pas ou très scolarisés en France ou dans un autre pays

- En emploi ou non

## Quels sont leurs attentes ?

Des attentes exprimées dans les productions écrites :

- Développer des compétences en langue française

- Accéder à une formation qualifiante

- Être autonome sur son poste de travail et dans ses démarches quotidiennes

- Évoluer sur son poste de travail

- Aider la scolarité des enfants

- ...

# Littératie : pratiques & acquis

|                   | Écrits règlementaires   | Écrits du travail réel   | Écrits de l'environnement de travail  |
|-------------------|---|--|---|
| Réception écrite  | <p>Peu de pratiques<br/>Tâches variées et complexes</p> <p>Ex. : consignes, notes de service, protocoles</p>  | <p>Tâches plus nombreuses, spontanées et complexes</p> <p>Ex. : messages des usagers</p> | <p>Pratiques spontanées<br/>Tâches variées et complexes</p> <p>Ex. : planning, plan des locaux, revues, signalisation, affiches</p> |
| Production écrite | <p>Peu de pratiques<br/>Tâches rudimentaires</p> <p>Ex. : fiches de traçabilité, protocole d'intervention</p> | <p>Pratiques plus nombreuses et spontanées</p> <p>Ex. : aide-mémoire, listes, notes</p>  | <p>Opérations cognitives complexes</p> <p>Ex. : tri et classement de revues, planification des tâches</p>                           |

 Des situations & pratiques « invisibles »

# La parole au travail : pratiques & acquis

## Des discours réflexifs sur l'activité

1. Formes discursives « méta »
  - Narration-description
  - Explication-argumentation
2. L'évocation globale de l'activité
  - Verbalisation de la planification et de l'anticipation
  - Des différences dans l'énonciation de l'amplitude temporelle
3. L'usage distancié du vocabulaire technique
  - Ancrage ou prise de distance / aux situations et aux objets



Des compétences à l'oral proches de celles de l'écrit

# Les gestes professionnels : pratiques & acquis

## Deux dimensions d'analyse :

1. La logique de la gestion des tâches dans l'espace
2. La gestion rationnelle des tâches dans le temps  
(Goody, 1979 ; Lahire, 1995)

## La « raison orale » :

- Autonomie dans l'organisation des tâches
- Planification des actions
- Capacité d'adaptation
- « Tours de main » (de Certeau, 1990)

 Des compétences généralement associées à l'écrit : de l'écrit dans l'oral

## 4 - Quels besoins de formation ?

- Développer d'autres compétences en français écrit (et oral)
- Développer la confiance en situation de lecture-écriture
- Accéder au sens des documents dans l'organisation de l'entreprise et du travail

# Quelles propositions didactiques ?

Identifier les codes, normes et fonctions de l'écrit dans l'organisation du travail

Individualiser : prendre en compte le rapport à l'écriture et aux écrits et les attentes de l'apprenant & de de l'entreprise

(Barré-de Miniac, 2000 ; Leclercq, 1999 ; Besse, Petiot-Poirson, Petit Charles, 2003)

Varié les modalités et les supports

(Bucheton, 2014)

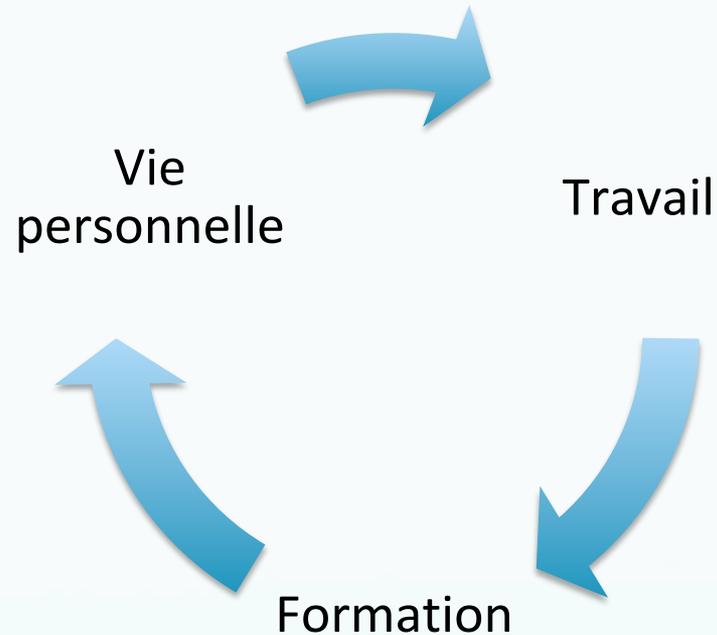
Proposer une démarche réflexive

(Guernier, M.-C., Lachaud, M.-H., Sautot, 2015 ; Morisse & Lafortune, 2014)

Proposer des temps d'écriture-lecture :

- Libres, spontanés, répétés, réguliers, partagés

# Conclusion



- Valoriser les pratiques « invisibles » (Fraenkel, 1993)
- Mettre au jour les « compétences ignorées » (Penloup, 2007) et la « raison orale » (Lachaud, 2011, 2017)

Merci