

# Les formations langagières dans le domaine du nettoyage/propreté

Florence Mourlhon-Dallies, Education, Discours, Apprentissage,  
Université Paris Descartes, Sorbonne  
f.md@laposte.net

# Une organisation par branche professionnelle

- Fédérations d'employeurs d'entreprises de nettoyage industriel (OPCALIA) avec des cabinets de conseil (RECIF) et des universités (H. Adami de l'Université de Lorraine)
- Institut National d'Hygiène et de Propreté Industrielle (INHI) / pôle ingénierie de formation
- Fédération d'Employeurs Particuliers d'Employés de Maison (FEPÉM)/ formations agréées et capacité à produire des certifications professionnelles qualifiantes.

# Depuis dix ans une grande activité d'élaboration de matériel didactique pour les employés

- Dans le cadre de la formation professionnelle
- Mais comme les employés sont par exemple dans le nettoyage industriel à plus de 90% des migrants, cela revient à travailler les compétences langagières en lien avec les compétences professionnelles
- Formations souvent pionnières, comme la formation aux écrits professionnels dans le domaine de la propreté, il y a une bonne dizaine d'années (littéracie).

Comme ce sont des projets bien financés, régulièrement renouvelés, on note

- Une mise en scène multimédia récurrente
  - Un CDROM réalisé à Nancy (H. Adami + un lexique du nettoyage 2013)
  - Un site (2014), Langage et Nettoyage (référencé sur le site de LfW) avec des vidéos et des QCM
  - Une mallette pédagogique avec clé USB intégrée (MAPFLE) qui comprend des posters, des jetons, un plateau de jeu
  - Et tout dernièrement une formation sur tablette tactile, conçue en partenariat avec l'INHI pour un dispositif innovant LIBERO (2015/6)

# I. Des formations mettant l'accent sur le lexique

- Des personnels souvent au niveau A2, qui manquent de vocabulaire en français
- Des personnels ayant des difficultés pour lire (imagiers, mots prononcés en même temps que lus) → multimédia nécessaire
- Des formateurs souvent persuadés de la nécessité d'apprendre la langue avant la communication (mission de scolarisation qui prend la forme d'une insistance sur les mots et l'orthographe)
- Des certifications très normées qui vont demander aux travailleurs migrants de nommer en termes techniques les outils et les techniques (cf. Article d'H. Adami, dans Langue et Travail en 2009).

# Quelques exemples

- <http://www.apprendrelalanguefrancaiseensituationprofessionnelle.org/>

Langage et Nettoyage (2014)

Lexique illustré (chiffonettes)

Gestes (matériel pensé pour la certification)

→ Discours expositif, qui n'a rien à voir avec l'interaction sur le lieu de travail mais qui se comprend pour la VAE et pour la formation certifiante

- Lexique des métiers de la propreté (Adami, André, Opcalia, Recif, 2012) avec 150 entrées
  - paraphrase analytique
  - contexte linguistique des termes
  - Termes liés

Un vrai travail terminologique, de grande rigueur scientifique... mais quelle utilisation avec le public concerné?

- MONOBROSSE nom, féminin : Machine d'entretien des sols qui frotte le sol grâce à une partie tournante, généralement une brosse, qu'on pousse devant soi ou qu'on tire vers l'arrière en marchant, en la tenant par des poignées. Lors de travaux nécessitant l'utilisation d'une monobrosse, il est impératif de porter des vêtements de travail (protection contre les projections de produits) et des chaussures de sécurité afin de protéger les pieds de risques d'écrasement (une monobrosse pèse entre 30 et 60 kg). [Manuel de formation INHNI « L'utilisation de la monobrosse sur sols souples », page 23]
- PARTIES D'UNE MONOBROSSE : brosse, disque ou pad, manche directionnel, timon, poignée
- UTILISER UNE MONOBROSSE : ....

→ Du discours prescriptif, qui relève des normes de sécurité et des normes qualités, au cœur des préoccupations des financeurs (pas de lien avec les échanges sur le lieu de travail)



Avec un libre accès

- <http://fr.calameo.com/read/002881275eb3db47ce613>
- Mais une partie plus confidentielle, un CDROM qui a un côté très graphique : quels objets déplacer pour nettoyer, etc (formation langagière et professionnelle, mais toujours au niveau du lexique et des gestes professionnels associés)

- MAPFLE (Organisme de formation Reflets, inséré dans un projet européen. Jeu, e-mallette pédagogique) : accent mis sur le lexique et les postures professionnelles

<http://www.mapfle.fr/index.php/index.php/e-mallette/faut-que-ca-brille>

Parcours chronologique de l'intervention (scénarisation)

Travail au domicile, avec toutes sortes de tâches d'entretien

## II. Une approche plus interactive, Libero (INHI/CO-alternatives)

- Un matériel destiné **aux managers sur place**, sur tablette mobile, pour travailler **avec l'employé**
- Un projet **accompagné par des chercheurs** (pas une recherche action) dont Mariela de Ferrari et moi-même
- Des enregistrements audios authentiques qui ont servi d'**appui** pour fabriquer des dialogues (**documents réalistes**)
- La volonté de basculer des résultats bien connus en **grammaire de l'oral** en français dans les préoccupations pédagogiques en français professionnel

Par exemple, pour les scènes dialoguées, jouées par des acteurs

- **Les progressions d'une phrase à l'autre avec reprises au plus proche voisinage**, quand on introduit une personne ou un objet. Par exemple, quand on dit **(Accueil/ Le responsable de secteur)** : « Je vous présente **Madame Caramoko**. Aujourd'hui, **elle** intègre votre équipe... ». On aurait plutôt « Je vous présente Madame Caramoko. **Elle intègre votre équipe aujourd'hui/ ou encore C'est elle qui intègre l'équipe aujourd'hui....** plutôt que d'intercaler l'information (aujourd'hui) avant le pronom elle de reprise (RETOUCHE 1)
- **Les dislocations/bascules à gauche pour mettre le focus sur tel ou tel élément (ce dont on veut parler est mis en premier, pas en complément à droite)**.. Pour la préparation du matériel et la sécurité, on va aller dans le local de nettoyage, [comme ça] on sera sur place...Les méthodes de nettoyage, on les verra directement sur place, ça permettra de les mettre en pratique. (Au lieu de : Après je vous propose qu'on aille au local de nettoyage. Je vous expliquerai la préparation et les consignes de sécurité...). (RETOUCHE 2)

- des pauses ou reprises qui reformulent légèrement le propos

Responsable du site : Madame Caramoko vous allez entretenir les parties communes, c'est-à-dire le hall, l'ascenseur, l'escalier.... Ces zones devront être nettoyées.... » Dans cette phase de consigne longue, tous les mots ont leur importance. Or, à l'oral, cela ne s'enchaîne pas de manière aussi dense, sans reprise ou si c'est ainsi, celui qui écoute décroche. Proposition d'ajustement « **On récapitule. Mme Caramoko, vous allez entretenir quoi ? Les parties communes....les parties communes qui sont le hall d'entrée, l'ascenseur, l'escalier....sans oublier les circulations du rez de chaussée. Ces zones, enfin tous ces endroits, ceux dont je viens de parler (le hall, l'ascenseur, l'escalier, les circulations vous les nettoierez tous les jours, tous les jours hein ! du lundi au vendredi, toute la semaine donc....**

# Intérêt de Libero (pas de diffusion actuellement, placé sous confidentialité)

- Lier des artefacts (documents professionnels) porteurs de langage à des réactions ou à des questionnements qui demandent des prises d'initiatives et mettent l'employé en position d'agir selon les standards professionnels – inter/action légitime
- L'employé discute avec son encadrant de ses choix, de ce qu'il a à lire, à écrire, à dire ... Ils argumentent du bien-fondé des échanges écrits et oraux à initier avec les personnels qui travaillent dans le bureaux (relation client).
- Le lexique spécialisé n'est pas la préoccupation dominante, la relation de service et la formation à la sécurité l'emportent

# Conclusion

- Une gamme très variée d'appuis à la formation langagière dans ce domaine
- Dont les particularités ont toujours une bonne raison d'être, en lien avec les projets des financeurs
- Avec un caractère multimédia affirmé, qui en fait l'intérêt pour le partage à l'international