

METHODOLOGIE D'ENQUETE ET ACCES AU TERRAIN : LE CAS DES EMPLOYES DU NETTOYAGE

*Marie-Hélène LACHAUD,
docteure en Sciences du Langage,
Université de Grenoble, Laboratoire Lidilem*

RESUME

La méthodologie que nous présentons ici concerne une recherche qui vise à décrire et à analyser les compétences langagières d'employés inscrits dans des parcours de formations linguistiques dits de "base".

Nous avons mis en place une enquête de terrain de type ethnographique. Pendant plus d'une année, nous avons observé le travail d'employés du nettoyage dans des entreprises privées et des collectivités publiques françaises. Des entretiens individuels semi-directifs complètent ce recueil.

La présente contribution rend compte de la manière dont nous avons mené cette recherche à partir de deux axes :

Le travail préparatoire réalisé en amont de notre immersion dans le milieu professionnel de la propreté : les spécificités d'accès, les moyens mis en œuvre pour entrer en contact avec le terrain de recherche ainsi que les répercussions sur la qualité du recueil de données ;

- Le second axe concerne l'immersion sur le terrain, le déroulement et les modalités de l'enquête. Nous présentons les choix méthodologiques et les outils du recueil de données : l'observation directe, la description ethnographique et les écrits de la recherche.
- Ces deux moments de la recherche sont présentés à partir des difficultés et de la manière dont nous les avons abordées. Nous mettons également en lumière les éléments qui ont favorisé l'accès au terrain et le recueil des données.

Enfin, nous terminons en interrogeant nos choix méthodologiques au regard de la place accordée aux employés lors de cette enquête et de la posture du chercheur. La méthodologie que nous présentons ici accorde une part importante à la parole des employés au travail. Les données recueillies montrent la verbalisation spontanée de manières de faire, d'astuces et de compétences ignorées ou masquées pourtant essentielles à l'organisation du travail.

MOTS-CLES

Méthodologie ethnographique / observation impliquée / place d'enquête / posture du chercheur / littéracie

CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

La présente contribution se situe dans le champ de la formation à l'écrit des salariés peu ou pas qualifiés. Formatrice d'adultes, nous avons mené cette recherche dans le cadre d'une thèse de doctorat en Sciences du langage. Notre posture a donc évolué au fil de notre formation scientifique, passant de celle de formatrice à celle de chercheuse.

La problématique de notre recherche trouve son origine dans notre expérience de formatrice. En nous rendant sur leur poste de travail pour déterminer leurs besoins de formation, nous constatons que les employés mobilisaient de nombreuses compétences techniques. La question de départ de notre recherche concerne donc le lien éventuel que l'on pourrait établir entre ces compétences et les apprentissages dits de base destinés à ces employés. Notre objectif était de repérer des traces de littéracie sur les postes de travail ainsi que les compétences associées à l'écrit, mobilisées au cours de l'activité. Par littéracie, nous entendons l'écrit, son usage et l'ensemble des opérations mentales associées à son usage en relation avec les contextes et l'environnement dans lesquels il est mis en œuvre (Jaffré, 2004).

La première partie de cet article est consacrée aux principales pistes théoriques qui ont guidé ce travail. La seconde partie présente les terrains, les témoins et les écrits qui ont accompagné cette étude. Dans la troisième partie nous présentons le travail préparatoire réalisé en amont de l'immersion dans le milieu professionnel de la propreté, puis l'immersion sur le terrain, et le déroulement et les modalités de notre enquête.

ETUDIER LE LANGAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL

La plupart des recherches menées auprès d'adultes peu ou pas qualifiés inscrits dans un parcours d'apprentissage se déroulent sur le lieu de la formation. Dans cette étude, nous nous intéressons à la formation du point de vue des compétences des employés, dans le contexte où elles sont mises en œuvre : le lieu de travail.

LANGAGE ET TRAVAIL

Dans ce projet de repérer les compétences de littéracie, nous considérons que le contexte dans lequel elles sont mobilisées constitue un élément essentiel. En effet, les recherches menées sur le langage en milieu professionnel montrent que langage et activité se trouvent imbriqués. La part langagière peut prendre des formes variées : langage intérieur, échanges oraux, communication écrite pour soi ou pour autrui (Boutet, 2001). Le langage est mobilisé pendant l'activité et contribue à l'organiser.

Les chercheurs mettent également au jour l'interpénétration de l'oral et de l'écrit. Il s'agit de l'intrication des actes d'écriture et de lecture avec l'oral ainsi que d'autres opérations mentales et physiques comme la prise de notes à l'aide d'un clavier en vue de mémoriser une information en situation de communication téléphonique. La "plurisémioticité" au travail mêle actes de paroles et d'écriture avec d'autres gestes mentaux et physiques (Boutet et Gardin, 2001, p. 105). Ainsi, dans le sillage des travaux du réseau *Langage et Travail*, nous nous sommes intéressée au langage en action mais aussi au contexte dans lequel il est mis en œuvre (Borzeix, Boutet et Fraenkel, 2001). Nous avons retenu une méthodologie ethnologique pour décrire les compétences de littéracie de ces employés et apporter des informations sur le milieu dans lequel ils les investissent.

LITTERACIE ELARGIE A LA RAISON GRAPHIQUE

Etudier la littéracie dans le contexte de son utilisation revient à l'envisager sous l'angle des pratiques et de la variété des formes scripturales (Fraenkel et Mbodj, 2010). Afin de dresser un inventaire précis, tous types d'écrits y compris les écrits ordinaires (Dabène, 1990) et les pratiques invisibles (Fraenkel, 1993) ont retenu notre attention. Ces pratiques scripturales et ces écrits ne sont pas toujours évoqués dans les entretiens notamment lorsque l'on enquête auprès de personnes peu ou pas qualifiées, ni diplômées.

Lorsque l'on s'intéresse à l'écrit dans son contexte d'utilisation, notre regard ne se porte pas seulement sur les écrits professionnels mais aussi sur leur impact dans l'organisation de l'activité. Nous avons emprunté à Goody (1979) la notion de raison graphique qui conduit à envisager l'impact de l'écriture dans la structuration de l'espace et du temps. Nous nous référons aussi aux travaux de Lahire (1995) pour cette notion de gestion du temps et de l'espace, des compétences qui existent sur ces plans et qu'il décrit dans des familles de milieu populaire.

L'activité professionnelle du nettoyage est soumise à de fortes contraintes de gestion du temps. En effet, les employés ne disposent pas toujours du temps nécessaire pour effectuer leur travail. Leurs horaires, la durée des interventions et parfois la présence des usagers nécessitent une gestion efficace du temps et de l'espace notamment concernant les déplacements. Avec l'expérience, les employés développent et mettent en œuvre des stratégies spontanées pour être plus efficaces et rendre le travail un peu moins pénible. Il s'agit des tours de main, astuces et autres manières de faire (de Certeau, 1990) que nous incluons à la littéracie élargie à la raison graphique pour aborder la notion de compétence.

Les références théoriques présentées dans cette partie ont eu pour but de fournir des pistes d'investigation pour le repérage des compétences de littéracie. Elles constituent une toile de fond qui a permis de garder le cap des objectifs de notre recherche.

LES TERRAINS, LES TEMOINS ET LES ÉCRITS DE LA RECHERCHE

Nous avons retenu l'approche ethnologique pour étudier au plus près de la réalité les compétences des employés. Nous nous situons donc dans une perspective ethnographique, avec une immersion sur le terrain du travail des employés du nettoyage.

METHODOLOGIE GÉNÉRALE

La problématique de notre recherche est centrée sur l'étude du langage en contexte professionnel. Nous interrogeons les contenus des formations linguistiques proposées aux employés du nettoyage sous l'angle de leurs besoins de formation. Pour cela, nous avons procédé à des observations de poste de travail. Au moment des premières visites sur les postes de travail, nous nous sommes inspirée des recherches menées par Pétonnet (2002). Nous avons notamment retenu sa ligne directrice qui consiste à rester "disponible et vacant", selon la méthode de "l'observation flottante" (Pétonnet, 1982, p. 39). Ainsi, nous avons suivi les employés pendant leur travail, lors des pauses et au cours de leurs déplacements. Cette méthode revient également à ne pas mobiliser son attention sur un seul objet mais à tenter de l'élargir à l'ensemble des faits, en restant particulièrement attentif à ceux qui ne sont pas prévisibles. Il s'agit de rendre compte des micro-phénomènes et de relever les récurrences, de manière détaillée et rigoureuse (Laplantine, 2005). De fait, nous avons relevé des informations relatives aux écrits sur les postes de travail mais aussi aux propos, aux gestes et aux déplacements des employés, aux outils qu'ils utilisent et à d'autres éléments de l'espace sémiotique de l'entreprise (Chinours-Lachaud, 2011).

PRÉSENTATION DES TERRAINS ET DES TEMOINS

Notre recherche se déroule en France, dans cinq établissements : deux sociétés privées de nettoyage qui travaillent pour des donneurs d'ordre et trois collectivités publiques (établissements d'enseignement et de formation supérieure) qui emploient leur propre personnel de nettoyage. Nous sommes restée sur le terrain pendant un an, d'octobre 2008 à septembre 2009 et avons suivi dix-sept employés du nettoyage : quatorze femmes et trois hommes, âgés en moyenne de quarante-cinq ans, majoritairement non francophones et non diplômés. Dix d'entre eux ont suivi une formation générale de type "remise à niveau", ou "maîtrise des écrits professionnels". La majorité des employés occupent un emploi précaire y compris ceux qui travaillent dans les collectivités publiques. Leurs horaires sont morcelés et atypiques, ils travaillent tôt le matin et tard le soir. Si certains ont signé un contrat de travail à durée indéterminée, il s'agit pour la plupart de temps partiel. Notre échantillon est proche du panorama de la profession publié par le bureau d'information et de prévisions économiques (BIPE, 2000). Ces situations sociales sont également présentes dans les portraits établis par Aubenas (2010) lorsqu'elle décrit son immersion dans le milieu du nettoyage.

LES ECRITS DE LA RECHERCHE

L'écriture a rythmé notre recherche à différentes étapes, de l'amont du recueil de données à la récolte des informations et jusqu'à l'analyse. Trois types d'écrits ont accompagné notre recherche : le journal d'enquête, le carnet de bord et les comptes rendus d'observation.

Le journal d'enquête

Nous avons débuté la rédaction d'un journal avant les observations de poste. Cet écrit a servi à consigner les éléments de réflexion préalables à notre arrivée sur le terrain, en particulier concernant la construction de la problématique et la formulation des questions liées à la recherche. Nous avons noté des éléments sur la prise de rendez-vous, des informations concernant nos interlocuteurs, nos impressions et tous les renseignements obtenus au fil de l'eau à propos du terrain de recherche. Dans ce journal de recherche, nous avons aussi pris des notes au moment des entretiens semi-directifs, menés auprès des employés, de leur responsable hiérarchique, des formateurs et d'autres professionnels du secteur d'activité de la propreté. Cette écriture a contribué à une meilleure compréhension du contexte de l'enquête. Elle a aussi accompagné l'élaboration de stratégies pour faciliter notre entrée dans les établissements (Renzetti, 2012). Pendant les observations de poste, parallèlement à la rédaction du carnet de bord, nous avons consigné les éléments de réflexion sur notre protocole de recherche. A l'issue du recueil de données, cette écriture a accompagné l'analyse, de la rédaction des comptes rendus à l'interprétation des données. On pourrait la qualifier d'écriture souterraine car elle n'est pas visible dans la publication de notre travail de thèse (Lejeune, 1993). Cependant, ce journal d'enquête constitue une écriture réflexive et transversale aux deux autres catégories d'écrits : le carnet de bord et les comptes rendus d'observation.

Le carnet de bord

Nous avons pris des notes dans un carnet de bord dès les premières observations, en présence des employés, pendant leur travail. Nous avons décrit dans le menu détail les faits observés sur les postes de travail. Nous avons complété nos notes par un enregistrement audio réalisé pendant la totalité de chaque observation. Lorsque nous étions autorisée, nous avons pris des photographies dans les lieux observés. Enfin, à la fin de la séance, nous complétions notre carnet de bord, à l'écart des lieux observés, en nous remémorant les différentes phases de l'observation.

Les comptes rendus d'observation

Au terme de tous ces recueils et de toutes ces notes, nous avons rédigé les comptes rendus d'observation. Ces comptes rendus représentent une synthèse et un premier niveau d'analyse. Dans la lignée des travaux ethnographiques, nous avons utilisé le genre du récit pour décrire les faits dans l'ordre chronologique de leur déroulement. Les photographies et les enregistrements audio ont permis de les enrichir. Nous avons transcrit les propos enregistrés pendant le travail des employés. Au-delà de sa fonction descriptive et de mémorisation, cette écriture a permis d'analyser les faits ainsi que la manière dont nous avons conduit notre recherche.

LE TRAVAIL PRÉPARATOIRE ET L'IMMERSION DANS L'ACTIVITÉ DES EMPLOYÉS DU NETTOYAGE

Cette partie est consacrée aux démarches préalables et à la manière dont nous avons agi pour accéder à nos terrains de recherche. Nous décrivons ensuite les observations de poste. Nous rendons compte de ces deux périodes de la recherche à partir des difficultés rencontrées et des éléments qui ont permis de gagner la confiance des témoins et de leur employeur, notamment pour obtenir leur adhésion et accepter notre présence pour enquêter.

L'ACCÈS AU TERRAIN DE RECHERCHE

Les observations de poste ont été précédées par une phase de prise de contact avec chacun des cinq terrains de recherche. Il se passait en moyenne six semaines entre un premier contact avec un établissement et le démarrage d'une observation de poste. Chaque cas a été particulier, nous avons adapté notre dispositif de prise de contact au mode d'organisation de chaque établissement. Avant de pouvoir démarrer les observations, nous avons dû obtenir l'accord des responsables parfois à plusieurs niveaux hiérarchiques. Selon les établissements, leur organisation et leur taille, les interlocuteurs avaient le statut de : responsable de l'établissement, directeur d'entreprise, responsable du service des ressources humaines, chef de service et chef d'équipe. Cette étape a donné lieu à plusieurs rencontres physiques et téléphoniques au cours desquelles nous avons exposé les objectifs et le déroulement de notre recherche.

FRANCHIR LA PORTE DES ENTREPRISES : CONVAINCRE LA HIERARCHIE

Nous nous sommes interrogée à propos des objectifs à annoncer aux entreprises et des informations à leur communiquer pour présenter notre projet. Comme nous l'avons indiqué, il est courant dans une démarche ethnologique de démarrer le recueil de données avec des pistes suffisamment larges voire imprécises pour ne pas interférer sur celui-ci et rester attentif à un ensemble de faits y compris les plus anodins. Toutefois, nous savions que pour favoriser notre entrée dans les entreprises, les objectifs devaient être reliés aux préoccupations des employeurs (Boutet et Gardin, 2001). Nous leur avons annoncé que notre étude portait sur l'amélioration des formations des employés. Nous allons voir que parfois, l'annonce des intentions, du statut de la recherche et des garanties de confidentialité ne suffisent pas pour franchir la porte des entreprises.

Nous avons été mises en relation avec notre premier contact par une formatrice participant à la réflexion menée dans le réseau *Graffiti*¹ auquel nous appartenons. Elle animait des séances auprès d'employés du nettoyage. Après avoir obtenu l'accord des employés, la formatrice s'est adressée à leur entreprise qui a accepté une rencontre. Lors de cette première visite, nous étions accompagnée de notre directrice de thèse qui apportait son éclairage sur la méthodologie du recueil de données ainsi que de la formatrice qui avait établi le contact avec le responsable hiérarchique. Nous nous sommes présentée comme formatrice, préparant un diplôme à l'université et avons précisé que l'identité des enquêtés et le nom de l'entreprise ne seraient pas dévoilés. Après avoir visité les locaux avec le responsable, nous avons mené deux observations courtes. Elles ont été suivies d'un entretien avec ce dernier, également écourté. Le responsable a demandé à stopper les observations invoquant la perte de temps que cela occasionnait dans le travail des employés. A l'issue de cette expérience, nous nous sommes interrogée quant à l'attitude de ce responsable, ses représentations et son vécu de la situation d'entretien. Afin de clarifier notre rôle et nos actions, nous avons rédigé un protocole de recueil de données pour le remettre à nos contacts dès la première rencontre. Enfin, nous avons décidé de nous rendre seule sur les postes de travail et de réaliser les entretiens au moment le plus favorable, en fonction des participants. Rappelons que notre enquête est empirique et qu'elle se déroule dans le cadre de la thèse. Il est probable que les hésitations qui l'ont accompagnée aient entravé la mise en confiance du responsable. Les décisions qui ont accompagné cette étape marquent le passage de notre posture de formatrice à celle de chercheuse.

Quelques mois plus tard, dans un autre lieu, ce sont les collègues de l'employé observé qui ont exprimé des réserves quant à notre présence. Nous avons ressenti des tensions dans l'équipe qui se traduisaient par des attitudes distantes et des propos

¹ Groupe de recherche, action, formation, français, insertion, compétences. Ce groupe réunit des organismes de formation, le centre ressources illettrisme de l'Isère (Iris) et le laboratoire Lidilem (Université de Grenoble).

réservés dès la première rencontre. En nous faisant part de leurs réticences croissantes à chacune de nos visites, notre informateur nous a demandé d'arrêter les observations. Toutefois ce dernier a évoqué à plusieurs reprises les tensions et les heurts fréquents au sein de son équipe : *"tout le monde a peur, je ne sais pas de quoi d'ailleurs"*. Cette interruption n'a pas empêché la collecte d'informations car nous avons déjà observé la plupart de ses tâches de travail. Si les contacts interpersonnels favorisent l'accès au terrain, d'autres freins inhérents au lieu de l'enquête peuvent survenir au moment des observations. Notre informateur a précisé que ce climat de méfiance était habituel dans son équipe. Nous en avons tenu compte en participant aux pauses avec les autres membres de l'équipe, à chaque fois que cela a été possible et pertinent mais aussi en adoptant une attitude bienveillante et neutre dans les échanges. Ainsi, prenant appui sur notre expérience de formatrice, nous avons adopté puis ajusté la posture du chercheur au fil des observations.

Parmi les six entreprises de nettoyage initialement contactées, nous avons noté un seul refus, celui d'une société privée. L'activité du nettoyage est soumise aux appels d'offres. De fait, il s'agit d'un secteur d'activité très concurrentiel et on peut comprendre les freins quant à la présence d'une personne qui vient observer le travail dans l'entreprise. A ce propos, un autre employeur d'une société privée a demandé de stipuler par écrit l'obligation de ne pas divulguer les procédés de nettoyage de son entreprise à la concurrence. Précisons que nous avons pris contact avec cette entreprise en étant recommandée par le responsable d'un établissement dans lequel nous avons effectué des observations. L'entreprise contactée avait une relation de sous-traitance avec cet établissement. Nous avons remis le courrier à l'employeur mais avant de débiter les observations, nous avons dû négocier l'accord de deux autres responsables hiérarchiques. Dans l'ensemble, malgré des phases de doute et de découragement liées aux multiples démarches et négociations, la mise en relation par l'intermédiaire de contacts interpersonnels a largement favorisé les prises de rendez-vous avec les entreprises ainsi que l'adhésion des employés et nous a confortée dans nos choix. Nos interrogations quant à notre position dans l'entreprise, en tant que chercheuse en formation a pu entretenir une confusion auprès des employeurs, ne favorisant pas leur mise en confiance dans un contexte contraignant : relation de sous-traitance, forte concurrence et cadre réglementaire.

Recueillir l'adhésion des employés : modalités de la première rencontre

Après avoir obtenu l'accord des employeurs, nous avons rencontré les employés. Les premières rencontres se sont déroulées sur le lieu de formation et pour certains sur celui où ils exercent leur activité professionnelle. Lorsqu'ils étaient en formation, nous avons choisi de les rencontrer au cours d'une séance. Cela a permis d'entrer en contact avec eux par l'intermédiaire d'une personne de leur connaissance (leur formateur) et dans un lieu qui leur était familier. De même qu'avec les responsables

hiérarchiques, nous avons présenté le but ainsi que le déroulement de notre recherche. Nous avons répondu à leurs questions et leur avons remis le protocole de recueil de données.

Nous avons procédé de la même manière avec les employés qui n'étaient pas inscrits dans un parcours de formation. Nous avons proposé à leur responsable de rencontrer l'équipe de nettoyage en dehors du temps de travail en précisant notre souhait de ne pas déranger le déroulement de l'activité. La première rencontre a eu lieu selon les cas, dans une salle de pause ou dans un local où l'équipe a l'habitude de se rassembler avant et à la fin de l'activité.

A l'issue de nos échanges nous avons demandé des volontaires pour participer à notre enquête. Certains ont accepté spontanément. Selon les lieux, le formateur ou le chef d'équipe a encouragé le groupe à accepter notre présence auprès d'eux. Un responsable a désigné "*la doyenne de l'équipe [...] la big boss*" parce qu'elle travaille depuis trente-sept ans dans l'équipe et qu'elle connaît très bien son métier. Enfin, le chef d'équipe de la société privée, citée au paragraphe précédent, a imposé notre présence à deux employées car "*de toute façon, elles ne vous diront pas si cela les dérange, elles sont gentilles*". Par la suite, ces dernières ont participé avec enthousiasme en confirmant leur accord. Nous avons noté quelques refus de la part des employés. Toutefois, ces derniers revenaient vers nous pour bavarder pendant l'observation du travail de leur collègue. Au fil des rencontres, les échanges devenaient plus fréquents et plus longs et il est possible qu'ils auraient accepté notre présence sur leur poste de travail. Soulignons ici le rôle joué par les interlocuteurs intermédiaires (formateur et chef d'équipe) dans l'obtention de l'adhésion des employés.

Nous avons accordé de l'importance à cette étape préalable aux observations de poste. Nous considérons qu'il s'agit d'une phase d'information essentielle à la relation de confiance qui se tisse dès le premier contact mais aussi au cours de chaque rencontre, entre le chercheur, les témoins et les membres de l'équipe. Enfin, nous insistons sur l'engagement à répondre aux questions et à communiquer un compte rendu (même partiel) de notre recherche à tout moment, "pour le respect du savoir offert par les informateurs" (Blanchet, 2000, p. 87). Ces restitutions ont eu lieu à la demande, au fil des observations auprès des employés et de leur responsable. Notons que cette étape nécessite du temps pour accéder aux informations, pour appréhender le contexte du terrain de recherche, le fonctionnement des équipes et enfin pour recueillir l'adhésion des participants et de leurs supérieurs hiérarchiques. Le temps est également nécessaire pour mettre à distance le vécu : prise de notes et analyse des situations. De fait, cette étape est marquée par notre engagement dans la recherche. En quittant le statut de formatrice nous prenons le risque d'agrandir la distance sociale avec nos interlocuteurs. Il a donc fallu interroger nos pratiques puis en expérimenter de nouvelles avant de modifier nos représentations et d'élargir notre point de vue. La mise à distance du vécu associée à la mise en confiance ont jalonné ce passage.

L'immersion dans le milieu professionnel des employés du nettoyage

Penchons-nous à présent sur les modalités de l'observation des postes de travail. Nous avons observé les employés pendant leur travail à trois reprises en moyenne et pour une durée de trois heures à chaque visite. Nous avons partagé leurs horaires sur une amplitude allant de quatre heures à vingt heures trente. Afin d'observer l'activité dans sa totalité (durée des interventions : entre trois heures et six heures), nous avons donné rendez-vous aux employés au moment de leur prise de poste et au cours de leur activité pour ceux qui travaillent plus de trois heures consécutives. Nous les avons suivis jusqu'à la fin de leur intervention et avons arrêté les observations lorsque nous avons vu l'ensemble des tâches d'un poste de travail. Au total, nous avons réalisé quarante observations de poste pendant environ cent cinquante heures. Enfin, nous avons procédé à des observations directes de manière "impliquée" dans la mesure où nos intentions étaient identifiées par les témoins (Massonnat, 2005, p. 29). Il est arrivé que les chefs d'équipe accompagnent nos visites prenant la parole à la place des employés et montrant le travail tel qu'il devait être réalisé.

Difficultés d'enquêter en milieu professionnel : la place de la hiérarchie

"Vous n'allez pas l'observer trois heures quand même ? [...] Quand il y a une personne qui regarde, on a plus de mal. On essaye aujourd'hui et après on voit si ça se passe bien..." Ces propos ont été recueillis auprès du chef d'équipe d'un de nos témoins, au cours d'une première visite de son poste de travail. Il rend compte des difficultés rencontrées pour effectuer plusieurs observations dans un même lieu. Nous avons précisé, plus haut, que notre objectif était de voir l'ensemble des tâches d'un poste de travail. Notons que nous avons scrupuleusement respecté la demande de ce chef d'équipe, à savoir ne pas retarder l'employé dans son travail. Ce dernier a d'ailleurs affirmé à plusieurs reprises que notre présence ne le dérangeait pas et ne retardait pas son travail.

Un autre employeur a demandé de ne pas adresser la parole aux employés, invoquant aussi le retard que cela risquait d'occasionner dans la réalisation de leurs tâches. Nous avons respecté sa demande. Toutefois, les employés restés silencieux pendant presque la totalité de la première observation ont spontanément pris la parole dès la seconde visite, y compris en présence de leur responsable qui n'a d'ailleurs plus exprimé d'autres inquiétudes à l'égard de notre présence. Les modalités et les engagements annoncés par le chercheur au cours des rencontres préalables sont mises à l'épreuve au moment de la première visite de poste. Ainsi, la première observation constitue une étape supplémentaire dans la relation de confiance qui s'instaure entre enquêté et chercheur.

Quand la relation de confiance s'installe

Dans l'ensemble, nous avons constaté un plus grand nombre d'interactions lorsque nous étions seule avec les employés, en dehors de la présence de leur responsable et des usagers. Nous avons également relevé des situations de connivence. Dans une collectivité publique, un témoin a souhaité faire visiter des lieux "confidentiels" et "privés" dont il était le seul à détenir les clés. Parfois aussi, la situation d'observation a donné lieu à une inversion des rôles : l'observé a pris la place de l'observateur. C'est ainsi que nous avons accepté d'expérimenter une technique de nettoyage que notre informateur décrivait, devenant à son tour observateur (Annexe I). Ainsi, au fil des rencontres, les propos des employés sont devenus plus fréquents et le ton de la confiance et de l'humour confirmait que la confiance s'instaurait peu à peu. Nous nous sommes appuyée sur ces moments favorables pour poser davantage de questions à nos informateurs. Parmi les données recueillies, nous avons relevé puis décrit les compétences de ces employés, pour la plupart non qualifiés ni diplômés. Elles se caractérisent notamment par des passages à l'écrit spontanés comme la rédaction de listes et d'aide-mémoire (Annexe II) ou des situations de lecture de documents professionnels parfois complexes comme des plannings et des protocoles d'intervention, documents longs, comportant des tableaux à double entrée. Les compétences concernent aussi les gestes professionnels et la verbalisation de ceux-ci : savoir-faire et astuces pour planifier ses tâches, organiser ses déplacements et anticiper des imprévus. Ces résultats apportent ainsi un éclairage sur une activité professionnelle socialement dévalorisée, "besognes humbles qui ne requièrent aucun savoir" (Pétonnet, 2002, p. 236). D'un point de vue didactique, ces résultats invitent à envisager les contenus de formation à partir des acquis plutôt qu'à partir des manques et des lacunes. Ils ont conforté notre point de vue de formatrice mais cela a pu avoir un impact sur l'analyse des données en donnant lieu à des interprétations et à des hypothèses qui pourraient être approfondies dans le cadre d'autres recherches. D'autres interrogations ont accompagné le recueil et l'analyse des données notamment concernant la formation de ces employés, de manière générale.

La distance sociale entre chercheur et enquêté

L'observation est une "situation sociale" qui implique une "violence symbolique" dans la relation entre enquêteur et enquêté. Nous avons perçu la "distance sociale" évoquée par Bourdieu (1998, p. 1393) en présence des employés et des employeurs. Il nous a semblé que cette distance s'est atténuée au fil des observations encourageant notre engagement dans la recherche et dans le statut de chercheur. De plus, la prise de notes dans un carnet, l'usage d'un enregistreur et notre implication au cours des interactions, ne sont pas des situations habituelles pour ces employés et leurs responsables. On peut se demander quel impact a pu avoir notre présence à travers

l'usage de l'écrit dans un contexte supposé être peu littéracie. Cela induit probablement une dissymétrie dans les interactions verbales et peut avoir un impact sur l'authenticité des comportements observés et des discours recueillis concernant la perception qu'ont les témoins de la norme sociale à ce propos (Blanchet, 2000 ; Bourgain, 1990). Afin d'atténuer cet écart, sans prétendre en neutraliser les effets, nous avons adopté une attitude de non-jugement et de bienveillance et "une posture intérieure-extérieure" par rapport à nos fonctions de formatrice (Blanchet, 2000, p. 44). En effet, nous connaissions le terrain des entreprises de l'intérieur mais nous avons tenté de rester à l'extérieur en nous positionnant en néophyte de manière à adopter une posture de distanciation et d'objectivité.

La relation d'enquête : recevoir et donner

Si l'on se penche sur la situation d'enquête, on constate que la relation s'établit sur le mode de l'échange. Certes, le chercheur questionne l'enquêté mais il l'écoute également. Nous avons souligné à plusieurs reprises que les employeurs demandaient de ne pas retarder le travail des employés. Consigne à laquelle nous nous sommes volontiers pliée, essayant de ne pas gêner ces derniers dans leurs déplacements ni de ralentir l'exécution de leurs tâches. Cependant, certains d'entre eux donnaient à lire un courrier, d'autres, nous interrogeaient à propos d'une formation. Enfin, d'autres encore appréciaient notre présence car ils travaillent seuls : "*au contraire, vous me tenez compagnie*" ! Un responsable confiait à ce propos que les employés du nettoyage agissent bien souvent en "*sous-marin*". Un autre employé déplorait quant à lui le fait qu'on ne parle pas de son activité dans le journal interne de l'entreprise. Le travail de ces employés n'est pas socialement reconnu ni valorisé. Au-delà de sa présence auprès d'eux, le chercheur peut représenter celui qui contribue à mettre en lumière leurs gestes professionnels. A l'instar de Wielhorski, nous pensons qu'"écouter la parole de l'autre, c'est reconnaître son utilité sociale" (2012, p. 87).

Quand le chercheur recueille des témoignages sensibles

Lors des entretiens formels ou informels nous avons recueilli des propos personnels voire confidentiels de la part des témoins. Ils parlaient de leurs enfants, des difficultés qu'ils rencontraient dans leur éducation. Cela concernait aussi les relations au sein de l'équipe des employés du nettoyage et même des différends avec la hiérarchie. Nous sommes donc restée attentive à leurs propos tout en instaurant une distance qui permettait de conserver une position impartiale (Pétonnet, 1995). Ceci, dans le but de maintenir la relation de confiance et de conserver le rôle de chercheur. Cette prise de position a également permis de mettre à distance cette situation pour l'analyser. Ainsi, nous l'avons incluse à notre analyse notamment concernant la description des interactions entre les employés et leur hiérarchie.

Parfois, nous avons fait le choix de transcrire partiellement les informations recueillies, prenant le risque de mettre à l'écart de l'analyse des faits observés mais considérant que ceux-ci pourraient compromettre la relation de confiance établie avec ces témoins. En effet, dans la mesure où nous nous étions engagée à rendre compte des résultats de notre recherche aux équipes et du fait que les comptes rendus d'observation seraient publiés, malgré la modification des noms des lieux et des personnes, l'identité des témoins pouvait être aisément identifiable par eux-mêmes et par leurs proches.

LES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS : COMPLEMENT D'OBSERVATION

Au cours des entretiens semi-directifs menés auprès des employés, nous avons abordé des thèmes liés au travail et à la formation tels que leur ancienneté dans la branche, les tâches qu'ils réalisent au cours de leur activité professionnelle et la manière dont ils ont appris le travail. Nous avons évoqué d'autres aspects en lien avec l'objet de notre recherche comme leur parcours scolaire et leur rapport à l'écrit. Nous leur avons également demandé une production écrite libre si nous ne l'avions pas recueillie pendant les observations. L'un d'entre eux a écrit quelques mots sur notre carnet de bord, dans sa camionnette, entre deux interventions (Annexe II).

Nous avons complété ce recueil par d'autres entretiens menés auprès des responsables, des formateurs et des personnes de la profession. Comme nous l'avons déjà précisé, ces entretiens ont permis de compléter les informations recueillies pendant les observations. A l'issue de ces recueils, nous avons établi un portrait centré sur le rapport à l'écrit pour chacun des témoins.

Pendant ces moments d'échange, la parole était donnée aux employés pour répondre à leurs questions et leur apporter des précisions sur notre travail de recherche. Au-delà des informations recueillies pour les besoins de l'enquête, il s'agit là d'un temps de parole donné aux employés.

Parmi les facteurs qui ont favorisé le recueil de données, retenons que le nombre, la durée des observations, le fait de partager les horaires et donc en partie les conditions de travail des employés ont pu avoir un impact sur la qualité mais aussi la quantité des informations recueillies. Nous avons choisi de donner une place importante aux employés, à leur propos et à leurs gestes professionnels, en lien avec les objectifs de notre étude. Des indicateurs comme la quantité, la fréquence et la spontanéité des prises de parole, le ton de la confiance et l'acceptation de poursuivre les observations ont conforté nos choix méthodologiques.

CONCLUSION : PLACE D'ENQUÊTE ET POSTURE DE CHERCHEUR

Notre objectif de recherche était de repérer des compétences de littéracie élargie à la raison graphique auprès d'employés peu ou pas qualifiés, ni diplômés, en relation avec les formations de type "savoirs de base". Nous avons retenu l'approche ethnologique pour être au plus près de l'action et du contexte dans lequel elle se déroule. Ainsi, nous avons observé des employés du nettoyage au travail, nous les avons suivis dans leurs déplacements, leur temps de repos et les différents moments passés avec leur équipe. Des entretiens, des enregistrements audio et un recueil d'écrits ont complété les observations. L'écriture a jalonné les différentes phases de la recherche pour décrire le contexte et les démarches d'approche du terrain (journal de recherche), consigner les faits relevés pendant les observations et les entretiens (carnet de bord), rendre compte des observations (comptes rendus d'observation), de l'élaboration de la problématique à l'analyse des résultats.

Cette écriture réflexive a accompagné la mise en place progressive du protocole de prise de contact avec les entreprises, amélioré au fil des rencontres. Nous nous sommes heurtée à des difficultés en particulier pour accéder au terrain de recherche. Les responsables ont émis des doutes quant à nos intentions et à la gêne que notre présence risquait d'occasionner pendant le travail de nettoyage. Cependant, l'accès aux entreprises a été facilité par la mise en relation de contacts interpersonnels.

Une fois le contact établi avec les témoins, nous avons constaté que la confiance peut être remise en question à chaque visite. Nous sommes restée vigilante et notre attention a été mobilisée à chacune des observations de poste.

Nous avons partagé les conditions de travail de nos informateurs par la fréquence des visites et les horaires auxquels nous nous sommes rendue sur leur lieu de travail. La posture que nous avons retenue et annoncée dès notre arrivée sur le terrain de recherche, comme le non-jugement, la discrétion et la position de néophyte a contribué à gagner leur confiance. Les employés devenaient plus volubiles à chaque nouvelle observation, les échanges initiés par ces derniers étaient plus nombreux et leur accueil était favorable. Nous considérons que ces éléments constituent des indicateurs de l'instauration d'un climat de confiance essentiel à la qualité du recueil de données. Sans toutefois prétendre supprimer la distance sociale entre le chercheur et les témoins, nous pensons que cela a pu l'atténuer.

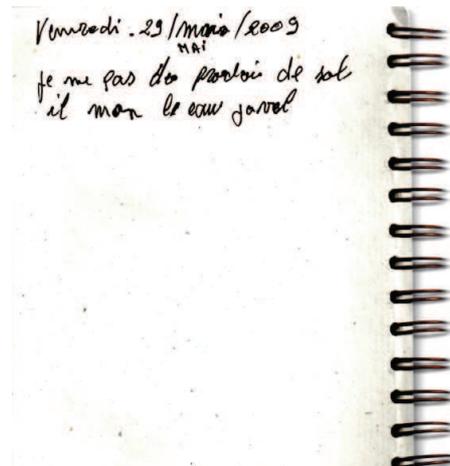
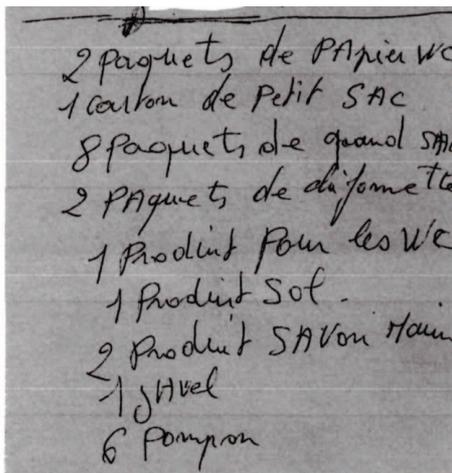
Enfin, à l'issue de cette enquête et d'autres études que nous avons menées auprès d'adultes "socialement démunis", nous retenons que les difficultés concernent en premier lieu l'accès au terrain. Nous les avons en partie surmontées par un changement de posture, passant de celle de formatrice à celle de chercheuse. Cet engagement s'est effectué progressivement, au fur et à mesure des difficultés et des réussites rencontrées. Il a nécessité de quitter un statut familier et efficace pour gagner la confiance des employés et d'en adopter un autre au risque d'élargir la distance

sociale dans la relation entre enquêté et chercheur. L'écriture assidue du journal de recherche, la lecture sur les techniques d'enquête, les nombreux échanges avec nos directrices de thèses ainsi que d'autres chercheurs confirmés ou en devenir et les mises en pratique ont constitué des aides et des supports indispensables à cet engagement.

ANNEXE I : EXTRAIT D'UN COMPTE RENDU D'OBSERVATION

Bernard me donne le mouilleur [...] Anaïs répond qu'"il faut frotter en même temps, quand même, parce que vous êtes en train de la laver (la vitre) !" Elle sourit. Je constate qu'il est difficile de manipuler la raclette pour enlever l'eau sans laisser de trace sur la vitre. Bernard continue ses explications : "on démarre comme vous voulez, du bas ou du haut, l'essentiel c'est le coup de poignet". Je me retourne vers Anaïs et lui dis que je ne vais pas vite, elle répond : "oui, mais c'est bien". J'arrête et Bernard ajoute : "bon, voilà, c'est déjà pas mal."

ANNEXE II : PRODUCTIONS ECRITES



BIBLIOGRAPHIE

- Aubenas, F. (2010). *Le quai de Onistreham*. Paris, France : Editions de l'Olivier.
- BIPE (2000). *La propreté*. Paris, France : La Documentation française.
- Blanchet, P. (2000). *La linguistique de terrain. Méthode et théorie. Une approche ethno-sociolinguistique*. Rennes, France : Pur.
- Borzeix, A., Boutet, J. ; Fraenkel, B. (2001). Introduction. In A. Borzeix, B. Fraenkel (ed.) *Langage et travail. Communication, cognition, action* (p. 9-17). Paris, France : CNRS Editions.
- Bourdieu, P. (1998). *La misère du monde*. Paris, France : Editions du Seuil.
- Bourgain, D. (1990). Des représentations sociales de la norme dans l'ordre scriptural. *Langue française*, 85, 82-101.
- Boutet, J. (2001). La part langagière du travail : bilan et évolution. *Langage et société*, 98, 17-42.
- 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 Editions.
- Chinours-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, Grenoble, France.
- Dabène, M. (1990). Des écrits (extra) ordinaires. Eléments pour une analyse de l'activité scripturale. *LIDIL*, 3, 9-26.
- De Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien. Vol. 1, Arts de faire*. Paris, France : Gallimard.
- Fraenkel, B. (1993). Enquête sur les pratiques d'écriture en usine. In B. Fraenkel (ed.) *Illettrisme. Variations historiques et anthropologiques* (p. 267-283). Paris, France : Centre Georges Pompidou. Bibliothèque publique d'information.
- Fraenkel, B. & Mbodj, A. (2010): Introduction. Les New Literacy studies, jalons historiques et perspectives actuelles, *Langage et Société*, 133, 7-24.
- Goody, J. (1979). *La raison graphique*. Paris, France : Les Editions de Minuit.
- 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*. (p. 21-41). Paris : L'Harmattan.
- 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.

- Lahire, B. (1995). *Tableaux de familles. Heurs et malheurs scolaires en milieux populaires*. Paris, France : Seuil / Gallimard.
- Laplantine, F. (2005). *La description ethnographique*. Paris, France : Armand Colin.
- Lejeune, P. (1993). *Le moi des demoiselles. Enquête sur le journal de jeune fille*. Paris, France : Editions du Seuil.
- Massonnat, J. (2005). Observer. In A. Blanchet, R. Ghiglione, J. Massonnat, A. Trognon (ed.) *Les techniques d'enquête en sciences sociales* (p. 17-79). Paris : Dunod.
- Pétonnet, C. (2002). *On est tous dans le brouillard*. Paris, France : CTHS.
- Pétonnet, C. (1995). *Paroles. Colette Pétonnet*, [en ligne] <http://urbanisme.u-pec.fr/documentation/paroles/entretien-avec-colette-petonnet-505544.kjsp> (consulté le 5 février 2013).
- Pétonnet, C. (1982). L'Observation flottante. L'exemple d'un cimetière parisien. *L'Homme*, 22(4), 37-47, [en ligne] http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/hom_0439-4216_1982_num_22_4_368323 (consulté le 5 février 2013).
- Renzetti, C.M. (2012). Introduction : les défis pratiques et éthiques dans la recherche sur les sujets sensibles. In E. Hennequin (ed.) *La recherche à l'épreuve des terrains sensibles : approches en Sciences Sociales* (p. 11-28). Paris, France : L'Harmattan.
- Wielhorski, N. (2012). Les réponses tangibles et intangibles du chercheur face aux attentes explicites et implicites des enquêtés. In E. Hennequin (ed.) *La recherche à l'épreuve des terrains sensibles : approches en Sciences Sociales* (p. 85-106). Paris, France : L'Harmattan.