ILCEA

Revue de l'Institut des langues et cultures
d'Europe, Amérique, Afrique, Asie et Australie

32 | 2018

**Didactique des langues et cultures de spécialité :
méthodes, corpus et nouvelles technologies**

Les structures argumentatives dans les discours professionnels dans le secteur de l'hygiène, propreté et maintenance des bâtiments : de l'analyse linguistique aux applications didactiques

*Argumentative Matrices in the Professional Discourses in the Work Field of
Hygiene and Cleaning Services: From the Linguistic Analysis to the Pedagogical
Contents*

Sabrina Royer

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/ilcea/4772>

DOI : 10.4000/ilcea.4772

ISSN : 2101-0609

Éditeur

UGA Éditions/Université Grenoble Alpes

Édition imprimée

ISBN : 978-2-37747-059-4

ISSN : 1639-6073

Référence électronique

Sabrina Royer, « Les structures argumentatives dans les discours professionnels dans le secteur de l'hygiène, propreté et maintenance des bâtiments : de l'analyse linguistique aux applications didactiques », *ILCEA* [En ligne], 32 | 2018, mis en ligne le 01 juillet 2018, consulté le 20 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/ilcea/4772> ; DOI : 10.4000/ilcea.4772

Ce document a été généré automatiquement le 20 avril 2019.

© ILCEA

Les structures argumentatives dans les discours professionnels dans le secteur de l'hygiène, propreté et maintenance des bâtiments : de l'analyse linguistique aux applications didactiques

Argumentative Matrices in the Professional Discourses in the Work Field of Hygiene and Cleaning Services: From the Linguistic Analysis to the Pedagogical Contents

Sabrina Royer

1. Introduction : Langue et argumentation professionnelle au travail

- ¹ Les typologies argumentatives sont à distinguer de la visée argumentative d'un texte. Jean-Michel Adam souligne que « la notion d'argumentation peut être abordée soit au niveau du discours et de l'interaction sociale, soit au niveau de l'organisation pragmatique de la textualité » (2009 : 103). Qu'ils soient de type argumentatif, dialogal ou explicatif, chaque type de texte¹ possède ses propres procédés et typologies argumentatives. Nous souhaitons ici aborder à la fois la question de l'argumentation et de sa structure dans les discours professionnels, particulièrement en hygiène et propreté. En effet, les discours professionnels prennent de l'importance dans le domaine de l'analyse des discours. Josiane Boutet évoque le changement du statut du discours professionnel oral en ces termes :

Le dialogue entre salariés voit son statut basculer : cette parole qui était assimilée à du bavardage et réduite à une fonction ludique dans le taylorisme, on en « découvre » la valeur et la fonction cognitive au travers d'activités comme la délibération, l'argumentation, le débat au sein des groupes d'opérateurs. (2001)

- 2 La bonne communication orale et écrite au travail est nécessaire pour le bon accomplissement d'une tâche professionnelle. Une mauvaise explication peut impacter cette tâche et conduire à des accidents. Le secteur de l'hygiène et propreté fait partie des quatre secteurs qui subissent le plus de tensions en France. 30 % des travailleurs sont de nationalité étrangère dans ce secteur. Dans cette perspective, nous pouvons nous interroger sur différents éléments : quelle place ont les discours argumentatifs dans l'action au travail ? De quelle manière et dans quels contextes argumente-t-on ? Quelles sont les différentes typologies au sein de ces discours et comment peut-on former les allophones à comprendre le schéma argumentatif au travail ?
- 3 Dans un premier temps nous présenterons et contextualiserons le corpus sélectionné pour ensuite présenter quelques exemples de typologies argumentatives présentes dans le corpus choisi. Pour finir, nous présenterons l'intérêt de cette analyse pour les formations en français sur objectif spécifique.

2. Présentation du corpus

- 4 La collecte des données authentiques est une étape importante dans la démarche de création d'un programme en français sur objectif spécifique (Mangiante & Parpette, 2004). C'est elle qui permet à l'enseignant-concepteur de comprendre les différentes situations de communication auxquelles devront faire face ses apprenants dans leur environnement professionnel, mais c'est aussi celle qui lui pose le plus de problèmes (confidentialité des données de l'entreprise, difficulté à obtenir l'accord pour filmer les employés, qualité du son et de l'image). Pour pallier les difficultés de collecte de données et aider les enseignants à créer des contenus didactiques à partir de documents authentiques, le laboratoire Grammatica de l'université d'Artois a créé plusieurs référentiels de compétences langagières (BTP, hôtellerie-restauration, hygiène et propreté). Les extraits de corpus présentés sont tirés du référentiel des compétences langagières en hygiène et propreté et maintenance des bâtiments. Pour le constituer, nous avons fait un partenariat avec le lycée professionnel Joliot Curie de Oignies dans la région des Hauts-de-France. L'une des particularités du travail en hygiène et propreté est d'effectuer les tâches professionnelles de manière individuelle et peu en équipe, sauf lors des moments de répartition des tâches et de retour sur leur tâche le cas échéant. Cet environnement de travail individuel conditionne également les interactions langagières. La part langagière n'est pas la même que dans les domaines du BTP et de l'hôtellerie-restauration. Elle se situe davantage dans les consignes professionnelles de la fiche de protocole, les indications et conseils sur la tâche professionnelle intégrés lors de la formation professionnelle. Dans cette optique et celle d'utiliser les contenus en formation sur objectif spécifique, il nous a semblé préférable d'étudier comment se construit la réflexion d'une action professionnelle à travers le discours prescriptif de l'enseignante lors d'un contexte de professionnalisation. L'enseignant de FOS doit assurément identifier les « types de genres à enseigner » (Mourlhon-Dallies, 2014).
- 5 Le corpus, extrait du référentiel comprend plusieurs parties : une partie d'extraits de cours où l'enseignante-formatrice explique aux élèves en cours les différentes techniques

de nettoyage (tâche prescrite), une partie pratique (tâche effective) et une partie correction de l'erreur par l'enseignante après la tâche effective. Nous avons utilisé le logiciel Tropes pour faire des premières constatations sur le type de discours *a priori* présents. Les résultats montrent que le type de discours est principalement explicatif ou argumentatif, mais ces catégories sont plus complexes et il arrive que l'explicatif s'entremêle au discours argumentatif et que « des séquences argumentatives peuvent survenir dans le processus explicatif » (Plantin, 2016 : 271). Ce sera le cas dans les exemples que nous développerons par la suite. L'analyse des structures argumentatives a tout son intérêt au sein de ce corpus afin de comprendre la relation entre la langue et les interactions professionnelles au travail et d'en proposer une application pédagogique.

3. Les typologies argumentatives de la tâche prescrite

- 6 À première vue, les procédés argumentatifs sont présents à différents moments de la tâche professionnelle, décrite selon le schéma de Leplat et Cuny (1970) qui décomposent la tâche professionnelle en différentes visions de la tâche : la tâche prescrite, la tâche attendue, la tâche effective, la correction de l'action. Dans la présente analyse, nous nous intéresserons principalement à la tâche prescrite. Le concept de la tâche prescrite est qualifié de façon « canonique » (Leplat, 1997), c'est-à-dire que la façon d'effectuer le travail dépend de la représentation que s'en fait son concepteur. Toute activité de travail serait ainsi encadrée par des éléments de prescription, même s'ils sont peu développés. Au sein du travail, des objectifs fixés par la hiérarchie, les pouvoirs publics ou un groupe professionnel, des procédures plus ou moins détaillées, des règles et des décrets qui définissent ce qui peut ou doit être fait. La tâche prescrite s'ancre dans un schéma propre à l'organisation de l'action au travail défini par Leplat (1970). Ce schéma découpe la tâche professionnelle en plusieurs micro-tâches : la tâche prescrite (composée des consignes et des documents), la tâche attendue (le travail que l'on attend de voir avec la part d'implicite que cela comprend), la tâche effective (la représentation que l'opérateur se fait de son activité) et la tâche réalisée (la tâche qui est réellement produite d'un point de vue extérieur).
- 7 Nous souhaitons partir du postulat que, dans certains discours explicatifs, l'explication fait partie du système d'argumentation et de ses typologies. Jean-Michel Adam reprend le constat de J.-B. Grize : « Une explication peut servir l'orateur. Il peut en user pour argumenter et tout particulièrement pour accroître ce que Bourdieu appelle son "capital d'autorité". » (2009 : 131) Dans le travail, il s'agit effectivement de donner son point de vue sur une tâche professionnelle. Le formateur est d'une certaine manière contraint d'expliquer son point de vue, même de manière inconsciente, soit parce qu'il est influencé par la manière dont il a appris les choses, soit parce qu'il présente sa propre manière de faire les choses, acquise grâce à l'expérience et aux erreurs commises tout au long de son parcours professionnel.
- 8 L'argumentation a plusieurs objectifs. Tout d'abord, mieux s'organiser dans le travail permet l'efficacité de la tâche professionnelle qui, dans le cadre du nettoyage, doit se faire dans un temps limité. Par exemple, l'acte professionnel de « nettoyer le sol d'une gare » doit être fait avant l'arrivée des passagers, « nettoyer un bureau » doit être fait avant l'arrivée des employés au travail. Le temps pour effectuer la tâche professionnelle étant assez limité, le protocole d'action établi doit être structuré, rapide et efficace. De la même manière, l'argumentation au travail permet au professionnel de justifier son choix

d'une technique au dépend d'une autre technique. L'enseignant-formateur argumente pour montrer un point de vue. Chaque professionnel a sa manière de faire les choses. C'est ce qui fait la différence entre le formateur et le professionnel expérimenté d'après Le Boterf (2011: 32). En effet, l'enseignant-formateur est souvent garant des normes établies par un programme scolaire. Il explique la tâche professionnelle dans sa version idéale tandis que le professionnel expérimenté l'explique selon son expérience et sa pratique ; par conséquent, elle peut différer de la norme, et quelques fois ne pas la respecter à la lettre. La façon de faire est différente en fonction des situations. Le travailleur argumente en fonction du contexte dans lequel il se situe. Les discours de la tâche prescrite contiennent majoritairement des discours argumentatifs (les discours explicatifs contiennent un point de vue de la part de l'enseignant-formateur).

- 9 Le protocole de travail justifie le choix de la technique utilisée et du matériel nécessaire pour effectuer la tâche professionnelle, toujours dans un souci d'efficacité. Par exemple, dans cet extrait, l'enseignante demande à ses élèves de justifier le choix de la technique du bio-nettoyage qui est désormais une norme utilisée dans toutes les entreprises françaises :

EXTRAIT n° 1 : Le bio-nettoyage

Prof. : Alors c'est là où il y a risque éventuel de contamination parce que/ il y a présence de micro-organismes. D'accord ?/ donc ***pourquoi on va faire du bio-nettoyage et pas un nettoyage simple alors Cassandra ?***/ qu'est-ce qu'on va éliminer en plus par une technique de bio-nettoyage qu'on va pas éliminer/ par un lavage/ euh/ simple/

On l'a dit tout à l'heure en plus/ On l'a dit/

Élève : Les microbes/

Prof. : Voilà les micro-organismes d'accord ?/ ***donc là par l'action du bio-nettoyage, on va éliminer/ les salissures/ d'accord ?***/ plus les micro-organismes/ Attention à votre vocabulaire Cassandra, vous êtes en/ professionnel/ micro-organismes/ microbe ***c'est le terme qu'on va employer de façon courante à la maison mais pas en milieu professionnel***/

- 10 Dans cet extrait, nous avons une typologie du type « pourquoi » (« pourquoi on va faire du bio-nettoyage et pas un nettoyage simple ») suivie d'une réponse à la question « par l'action du bio-nettoyage, on va éliminer les salissures ». Nous sommes ici dans le principe de la justification de l'utilisation d'une technique et pas une autre. Par ailleurs, la présence de la conjonction de coordination « donc » appuie ensuite la justification : le bio-nettoyage sert à éliminer les salissures avec plus d'efficacité.
- 11 Dans cet autre extrait, l'élève est chargé d'expliquer à d'autres de ses pairs d'un niveau inférieur, l'efficacité du décapage dans les procédures de nettoyage. L'enseignante demande des précisions pour être sûre qu'il ait bien compris la technique.

EXTRAIT n° 2 : Comprendre une procédure de décapage

Prof. : Pourquoi on fait un décapage ? Elle vous a expliqué un peu ?/// Ah non, j'ai croisé non/// Alors, pourquoi on fait un décapage ?//

Élève : Pour avoir un nouveau sol///

Prof. : Oui, donc qu'est-ce qu'on enlève ? Oui ? On enlève quoi ?//

Élève : /Le sol abîmé/// La couche/ euh ouais/ la couche abîmée/// Voilà, sur laquelle/ ***le revêtement abîmé sur lequel on marche et on va reposer dessus/ donc c'est ce qu'elle va faire après/*** une pose d'émulsion/// une pose d'émulsion

Prof. : Mais nan, faut laisser sécher, tu vas pas faire sur l'eau/// Oui tu laisses sécher, Anaïs//

Élève : Mais Monsieur on prend une frange, demain on y est 'core hein./// 1:15-1:21 (réponse à d'autres élèves)/// Monsieur ? On peut faire à la frange ? Parce que nous

on y est encore pour passer/// On peut faire quoi ?/// à la frange/// *Bah nan ça va faire des traces//*

- 12 Nous avons à nouveau une structure de type « pourquoi » + « parce que » : « pourquoi on fait un décapage ? » + « pour avoir un nouveau sol ». Ce type de structures est principalement présent dans le discours dialogal des enseignants-formateurs afin de s'assurer que les élèves ont bien compris l'explication.

4. Expliquer c'est aussi argumenter pour assurer la sécurité

- 13 Guy Le Boterf considère qu'un travailleur efficace et « compétent au travail » est celui qui possède une compétence développée de savoir-agir notamment dans les situations d'urgence. Il présente ainsi cette définition du savoir-agir dans le contexte professionnel :

Le savoir-agir ne se réduit pas au savoir-faire ou au savoir-opérer. Le professionnel doit non seulement savoir exécuter ce qui est prescrit mais doit savoir aller au-delà du prescrit. Si la compétence se révèle davantage dans le savoir-agir que dans le savoir-faire, c'est qu'elle existe véritablement quand elle sait affronter l'événement, l'imprévu. (2010 : 44)

- 14 Posséder la compétence de « savoir-agir » constitue la compétence de savoir réagir à l'imprévu. On peut supposer que cette compétence comporte des difficultés à la fois professionnelles et linguistiques. Christian Plantin rappelle également dans son dictionnaire de l'argumentation d'autres typologies argumentatives comme la comparaison. Selon lui, la comparaison est « à la base de l'opération de catégorisation, donc de l'argumentation *a priori*, et, si on prend le résultat de l'opération pour l'opération elle-même ». On peut également citer l'argument par l'exemple, fondé sur le cas particulier : exemple, illustration, modèle et anti-modèle (Plantin, 2016 : 598). Dans cet extrait nous souhaitons mettre en valeur l'argumentation de type « cause-conséquence » qui prend pour exemple un anti-modèle suite à une erreur dans la pratique professionnelle pouvant causer des accidents de sécurité.

EXTRAIT n° 3 : L'importance du nettoyage d'un filtre

Élève 1 : Fais pas de bêtises je mets la sauce. En fait y'a plein de mousse.

Élève 2 : Non mais ça c'est pas le bon tuyau Erina pour l'instant j'ai vidé l'eau propre, bah non c'est l'eau sale que tu as vidé. Bah non c'est l'eau propre. Bah je te dis que c'est l'eau sale que t'as vidé. Regarde y'a rien qui coule. Ah si c'est bon. Erina t'as nettoyé le filtre parce que si [tu as fait comme] la dernière fois je me suis fait engueuler.

Élève 1 : Le filtre ? Bah y'a trop de mousse ici là. Tout y partira pas hein.

Enseignante : Vous avez vidé le réservoir d'eau propre ? Non pas encore. On commence toujours par quoi ? Du plus propre au plus sale.

Élève 1 : Parce qu'elle s'est trompé de tuyau.

Élève 2 : Bah oui mais Madame, la mousse elle s'enlève pas ! Comment ?

- 15 Nous sommes ici dans un type argumentatif de référence à une situation antérieure pour justifier d'un argument. L'élève fait référence à une mauvaise expérience lorsque la fois précédente elles ont mal nettoyé le filtre. Erina ayant mal nettoyé le filtre, sa camarade a eu droit à des réprimandes. Les conséquences autour du mauvais entretien du filtre sont nécessaires à connaître : la machine peut s'abîmer très vite et même entraîner des accidents de sécurité. La « dernière fois » constitue un anti-modèle, un exemple à ne surtout pas reproduire.

- 16 Dans cet extrait, les élèves se mettent d'accord sur le protocole : la dose de produit et l'utilisation, elles expliquent ensemble la procédure qu'elles ont effectué pour parvenir au résultat.

EXTRAIT n° 4 : Explications Jontec Spray – Doser un produit

Prof. : Voilà le produit/// Tu peux nous expliquer comment tu le prépares ?///
Donc je dose/ euh/// Anaïs ?// Faut pas doser/// Faut pas doser ?/// T'en mets un fond/// Nan hein, pas un fond/// Bah si/// **Faut en mettre au moins jusque là**///
C'est bon Anaïs ?/// Ouais// Après faut mettre des toutes petites gouttes/ euh/
pour que/ que ça ne glisse pas/// Et c'est quoi comme produit en fait ?/// Le Jontec Spray/// Et faut poser avec ce balai crocodile/// Tu leur a dit qu'il faut toujours.../// **Et toujours aérer le/ la pièce**/// **Au tout début avant/ avant le décapage pour éviter l'intoxication**///

- 17 Nous observons ici des connecteurs logiques de but qui permettent de construire l'argumentation : les structures argumentatives de but « pour que ça ne glisse pas », « pour éviter l'intoxication ». Les normes de sécurité doivent être respectées afin de ne pas créer des problèmes de sécurité.
- 18 Dans un autre extrait, l'enseignante-formatrice explique à deux élèves comment faire fonctionner la machine à vapeur pour le nettoyage à vapeur. Les élèves ayant des difficultés à faire fonctionner la machine, elle est obligée d'intervenir pour apporter quelques compléments d'explication et leur expliquer leurs erreurs.

EXTRAIT n° 5

Prof. : Audrey tu peux le laisser là j'ai encore de l'eau dans le réservoir/ merci/ tiens tu peux aller brancher/ là-bas s'il te plaît Angélique/ la prise là-bas/ entre les deux/

Élève : Madame il y a une prise ici/

Prof. : Mais ça va pas être pratique/ euh/ est-ce que tu me l'a allumé ?/ au contacteur s'il te plaît/ Non il est pas allumé euh/

Élève : y a des prises/ Madame/ qui vont pas en fait///... là/// Madame ça fait une lumière rouge/

Prof. : Donc normalement c'est qu'il doit être allumé/ je vais essayer l'autre/ s'il te plaît/... Veut pas/

Élève : Bah branche le sur l'autre prise d'en face/

Prof. : Il va pas/ tu peux le brancher entre les deux réserves s'il te plaît/

Élève : Celle-là je crois pas qu'elle tient/ C'est bon/

Prof. : C'est bon/ d'accord/ alors donc ici/ je reprends/ euh/ donc là/ alors si ce voyant là il s'est allumé/ c'est parce que il faut le détartrer/ d'accord ?/ ça attention il faut le/ détartrer/ donc ici/ en fait on a assez d'eau/ donc il s'allume pas/ c'est le niveau d'eau hein/ **si j'avais pas eu assez d'eau dans ma/ dans mes réservoirs il se serait allumé**/ ça veut que/ faut que je remette de l'eau/ et là pareil c'est le débit de vapeur mais **comme il est pas encore en température on fait pas de vapeur encore**/ là ce voyant là ça veut dire que la résistance elle est en chauffe : d'accord ?/ **donc la résistance c'est ce qui va permettre de chauffer mon eau**/ donc celui-là il faut que j'attende/ que mon aiguille soit/ dans la zone verte/ d'accord ?/ donc euh/ il y a quelqu'un qui a l'heure sur lui ?/ euh/ on va/ mais vous allez voir il est très très très long/ à chauffer/ pour le moment/

- 19 Nous pouvons voir des typologies argumentatives qui sont basées sur la structure du réel. Il y a rapport de cause à effet avec la présence de propositions circonstancielles introduites par « si » : « si j'avais pas eu assez d'eau dans mes réservoirs, il se serait allumé ». Ainsi, le formateur projette une conséquence du plein d'eau dans le réservoir (qui dans ce cas-là entraîne un voyant allumé). Par ailleurs, le connecteur « comme » dans la proposition circonstancielle de cause « comme il est pas encore en température, on fait pas de vapeur encore », permet d'expliquer la raison du manque de vapeur dans l'appareil

(l'appareil n'a pas encore atteint la bonne température pour faire de la vapeur). Dans cet extrait, nous retrouvons la répétition du connecteur logique « donc » à valeur de complément circonstanciel de conséquence qui nous permet de visualiser les actions qui vont se dérouler ensuite : « donc la résistance c'est ce qui va permettre de chauffer mon eau », « donc il faut que j'attende ».

5. De l'analyse à la perspective didactique

- 20 Dans les formations en français sur objectif spécifique, il est attendu que les apprenants apprennent à la fois l'usage du français dans le contexte professionnel, mais aussi tous les codes interculturels de ce même contexte qui passent par la langue. De ce fait, l'enseignement du monde professionnel passe par un certain nombre de savoirs possibles grâce à l'usage de la langue. Cela passe notamment par l'enseignement d'une « terminologie dite spécifique en contexte » (Cicurel & Doury, 2001 : 27). Seulement la structure de la langue à usage professionnel se révèle plus complexe qu'un simple apprentissage du vocabulaire spécifique. L'analyse des procédés argumentatifs dans le texte nous permet de saisir sa pertinence en classe de français sur objectif spécifique et de comprendre les contenus linguistiques et les actes de communication à étudier lors des formations. Nous avons assuré, en juin 2016, une formation à destination de travailleurs équato-guinéens qui devaient passer un CAP en maintenance des bâtiments avec un module de normes d'hygiène et propreté. Nous proposons de présenter quelques exploitations pédagogiques que nous avons faites avec ce groupe d'apprenants à partir de ces transcriptions. Les apprenants avaient un profil de niveau allant du A1 au B1 + pour certains d'entre eux. Ils avaient tous un diplôme de niveau A1. Chacun d'entre eux avait un diplôme de qualification dans leur profession (peinture, électricité, informatique, plomberie, ingénierie de gros œuvre), mais aucune formation en nettoyage et en maintenance des bâtiments. De ce fait, nous avons choisi d'utiliser les contenus de formation professionnelle du référentiel de manière à ce que les apprenants puissent avoir une initiation aux contenus professionnels en même temps qu'un contenu langagier. Par ailleurs, le format coïncidait également puisque les apprenants n'allaient pas tout de suite être intégrés dans leur milieu professionnel, mais allaient d'abord suivre une formation professionnelle. Il était donc nécessaire d'étudier les différentes parties du discours de l'enseignant-formateur professionnel et sa manière d'expliquer le processus d'acquisition d'une tâche professionnelle.

5.1. Travailler les marqueurs argumentatifs

- 21 Dans un premier temps, il nous a semblé essentiel de travailler les différents marqueurs discursifs de l'argumentation présents dans le discours de l'enseignant avec les apprenants. Nous proposons une activité où les apprenants acquièrent le vocabulaire de la situation professionnelle puis une autre activité avec la transcription complète où il faut repérer les contenus argumentatifs de l'enseignante. Ils ont besoin de situer le moment où l'enseignante justifie le choix d'une technique plutôt qu'une autre et d'en comprendre les raisons afin de ne pas produire l'erreur. Dans cette perspective, voici une exploitation pédagogique de la première transcription.

Activité 1. – Complétez par les mots suivants : *bio-nettoyage, un nettoyage simple, une technique de bio-nettoyage, les microbes, l'action du bio-nettoyage, les salissures, les micro-organismes.* (Réponses dans l'ordre)

Prof. : Alors c'est là où il y a risque éventuel de contamination parce que/ il y a présence de micro-organismes. D'accord ?/ donc pourquoi on va faire du _____ et pas _____ alors Cassandra ?/ qu'est-ce qu'on va éliminer en plus par _____ qu'on va pas éliminer/ par un lavage/ euh/ simple/ On l'a dit tout à l'heure en plus/ On l'a dit/

Élève : Les _____/

Prof. : Voilà les micro-organismes d'accord ?/ donc là par _____, on va éliminer/ _____/ d'accord ?/ plus les _____/ Attention à votre vocabulaire Cassandra, vous êtes en/ professionnel/ micro-organismes/ microbe c'est le terme qu'on va employer de façon courante à la maison mais pas en milieu professionnel/

Activité 2. – Consigne : Dans la transcription, soulignez :

— Ce que l'enseignante dit au sujet du *bio-nettoyage*.

— Ce que l'enseignante dit au sujet du *nettoyage simple*.

Prof. : Alors c'est là où il y a risque éventuel de contamination parce que/ il y a présence de micro-organismes. D'accord ?/ donc pourquoi on va faire du bio-nettoyage et pas un nettoyage simple alors Cassandra ?/ qu'est-ce qu'on va éliminer en plus par une technique de bio-nettoyage qu'on va pas éliminer/ par un lavage/ euh/ simple/

On l'a dit tout à l'heure en plus/

Élève : On l'a dit/

Prof. : Les microbes/

Prof. : Voilà les micro-organismes d'accord ?/ donc là par l'action du bio-nettoyage, on va éliminer/ les salissures/ d'accord ?/ plus les micro-organismes/ Attention à votre vocabulaire Cassandra, vous êtes en/ professionnel/ micro-organismes/ microbe c'est le terme qu'on va employer de façon courante à la maison mais pas en milieu professionnel/

Choisissez la bonne réponse.

— Le *bio-nettoyage* permet d'enlever :

- Les salissures
- Les traces
- Les salissures et les micro-organismes

— On utilise le *bio-nettoyage* quand :

- On veut nettoyer quelque chose de très sale.
- On veut éliminer en profondeur les micro-organismes.
- On a déjà fait le nettoyage simple.

— Quel est le terme non technique pour micro-organisme ?

- Une bête
- Un microbe
- Une saleté

- 22 Dans cette activité de compréhension écrite, nous proposons d'adapter une partie de la cinquième transcription afin d'étudier avec les apprenants l'argumentation de l'enseignante et qu'ils soient en mesure de repérer les conseils de l'enseignante.

Activité 3

Prof. : C'est bon/ d'accord/ alors donc ici/ je reprends/ euh/ donc là/ alors si ce voyant là il s'est allumé/ c'est parce que il faut le détartrer/ d'accord ?/ ça attention il faut le/ détartrer/ donc ici/ en fait on a assez d'eau/ donc il s'allume pas/ c'est le niveau d'eau hein/ si j'avais pas eu assez d'eau dans ma/ dans mes réservoirs il se serait allumé/ ça veut que/ donc faut que je remette de l'eau/ et là pareil c'est le débit de vapeur mais comme il est pas encore en température on fait

pas de vapeur encore/ là ce voyant là ça veut dire que la résistance elle est en chauffe : d'accord ?/ donc la résistance c'est ce qui va permettre de chauffer mon eau/ donc celui-là il faut que j'attende/ que mon aiguille soit/ dans la zone verte/ d'accord ?/ donc euh/ il y a quelqu'un qui a l'heure sur lui ?/ euh/ on va/ mais vous allez voir il est très très très long/ à chauffer/ pour le moment/
 Complétez le tableau ci-dessous².

Tableau 1. – Activité 3.

Problème rencontré	Conseil de l'enseignante	Mot connecteur
<u>Le voyant est allumé.</u>	Il faut détartre le réservoir.	<u>Parce que</u>
<u>Manque d'eau dans les réservoirs</u>	Il faut remettre de l'eau.	<u>Donc</u>
Manque de vapeur	La température n'est pas encore assez chaude.	<u>Comme</u>
La résistance est en chauffe.	<u>Il faut attendre que l'aiguille soit dans le vert.</u>	Donc

5.2. Travailler la compétence du savoir-agir

- 23 Dans cette dernière activité pédagogique, nous proposons de faire travailler la compétence du savoir-agir aux apprenants et de les faire argumenter. L'une des tâches finales professionnelles que nous avons proposé était « Proposer des modèles de chambre étudiantes pour l'université de Malabo ». La consigne du projet était la suivante : « *L'université de Malabo lance un appel à projets pour construire une nouvelle résidence universitaire pour les étudiants sur un modèle des universités françaises. Vous devez présenter un projet argumenté où vous développerez votre proposition. Attention, votre projet devra respecter les normes de sécurité du bâtiment et prendre en compte les conditions climatiques de la Guinée équatoriale. Le jury se donnera le droit de vous poser des questions de la construction à l'entretien des chambres d'étudiants.* » Voici le schéma de la séquence que nous avons travaillée.

Tableau 2. – Programme de formation.

Séance	Objectifs de communication	Exemples d'activités pédagogiques
Faire une étude des matériaux présents dans la salle.	Repérer les informations essentielles à la réussite du projet.	Lecture des plans de construction. Remplir une grille d'analyse des matériaux.
Étudier les normes de sécurité.	Comprendre les normes de sécurité.	Compréhension écrite sur des fiches explicatives des normes de sécurité.

Étudier les conditions d'entretien des matériaux (sol, murs).	Comprendre les conditions d'entretien d'un matériel de construction.	Compréhension écrite sur des notices d'entretien des différents matériaux (sols, murs).
Faire une étude de faisabilité du projet.	Comprendre des conditions climatiques pour l'intégrer dans un projet de construction.	Remplir une grille de critères de faisabilité du projet.
Faire des propositions adaptées à l'environnement de construction.	Développer une proposition argumentée.	Rédiger des propositions sur l'installation électrique, la peinture, le dispositif informatique, la peinture.
Établir un budget prévisionnel.	Poser des questions aux différents prestataires.	Calculs des coûts des matériaux, rédaction de courriels aux différents prestataires.
Organiser une présentation (argumentations).	Organiser une argumentation, défendre ses idées, justifier ses décisions.	Production écrite : organisation des arguments, étude des différents connecteurs et verbes d'argumentation.
Présentation des projets.	Argumenter un projet. Comprendre et répondre aux questions posées par le jury.	Production orale : à l'aide d'une présentation Power-points les apprenants ont présenté leurs projets.

- 24 Les apprenants ont commencé par faire une analyse des besoins notamment des matériaux et des installations présents dans les chambres étudiantes. Nous avons pris cet exemple car ils logeaient dans les résidences étudiantes du CROUS et il était donc plus facile d'étudier les normes avec un exemple concret. Après avoir étudié les différents protocoles, les apprenants devaient travailler en groupe de trois afin de trouver la meilleure manière en respectant les normes de sécurité et d'hygiène qu'ils avaient étudiées dans les différents protocoles. Ils ont dû ensuite faire des propositions d'organisation de la salle et argumenter à l'aide d'une présentation de type Powerpoint. Au sein de cette présentation, ils ont dû répondre aux questions du jury.
- 25 La maîtrise du schéma argumentatif et de ses structures était nécessaire puisqu'ils devaient justifier leur proposition de projet, leurs choix de procédures et de matériaux. La procédure allait de la construction des chambres étudiantes à la mise en service effective, c'est-à-dire la possibilité d'utilisation de cette chambre ainsi que l'entretien effectué par les agents d'hygiène et de propreté. Par conséquent, ils devaient prendre en compte la procédure de nettoyage avant la mise à disposition de la chambre étudiante. Ils ont ensuite présenté ce projet à l'oral devant un jury fictif composé d'enseignants de français langue étrangère et d'un formateur du GRETA de Lille, qui ont jugé de la pertinence de leurs arguments sur le point de vue linguistique comme professionnel.

6. Conclusion

- 26 Pour conclure, la « part langagière » (Boutet, 2001) dans l'action professionnelle en hygiène et propreté est infime en apparence dans ce secteur professionnel, mais comprend différents implicites qu'il est nécessaire de comprendre. Les techniques argumentatives font partie de ces implicites. De même, il faut ajouter que même si l'argumentation est en apparence objective, elle est conditionnée par des protocoles de travail et des institutions. Elle défend le point de vue d'un travailleur expérimenté qui saura faire face aux différentes situations ou d'un formateur qui souhaite former les employés aux consignes prescrites par les employés. Enfin, il est nécessaire de mettre en parallèle l'apprentissage linguistique et professionnel des apprenants allophones afin de leur offrir une meilleure réussite dans leur intégration professionnelle en France et donc de travailler avec eux sur les procédés argumentatifs afin qu'ils puissent les localiser chez leurs interlocuteurs et les utiliser lors de situations où ils seront amenés à défendre un point de vue.
-

BIBLIOGRAPHIE

- ADAM Jean-Michel (2009), *Les textes : types et prototypes* (2^e éd.), Paris : Armand Collin.
- BOUTET Josiane (2001), « La part langagière du travail : bilan et évolution », *Langage et société*, 98, 17-42.
- BRONCKART Jean-Paul (2004), « Les genres de textes et leur contribution au développement psychologique », *Langages*, 153, « Les genres de la parole », 98-108.
- CICUREL Francine & DOURY Marianne (2001), « Interactions et discours professionnels », *Carnets CEDISCOR*, 7.
- LE BOTERF Guy (2010), *Construire les compétences individuelles et collectives* [2000], Paris : Eyrolles [Éditions d'Organisation].
- LEPLAT Jacques & CUNY Xavier (1974), *Les accidents du travail*, Paris : PUF.
- LEPLAT Jacques (1997), *Regards sur l'activité en situation de travail. Contribution à la psychologie ergonomique*, Paris : PUF.
- MANGIANTE Jean-Marc & PARPETTE Chantal (2004), *Le français sur objectif spécifique*, Paris : Hachette.
- MOURLHON-DALLIES Florence (2014), « Former à rédiger des écrits professionnels : obstacles et leviers », *Le discours et la langue*, 5(2), « La formation aux écrits professionnels : des écrits en situation de travail aux dispositifs de formation », 115-124.
- PLANTIN Christian (2016), *Dictionnaire de l'argumentation, une introduction aux études d'argumentation*, Lyon : ENS éditions.

Sitographie

LE MONDE DE LA PROPRETÉ (2016), *Chiffres clés et actions prioritaires*, en ligne sur <<http://fr.calameo.com/read/0028812754a1962cc8445>> (30 novembre 2017).

NOTES

1. Nous entendons la définition de « texte » dans le sens où l'entend Bronckart (2004). Un texte peut référer à un discours tiré de l'oral et non simplement à une pratique écrite.
 2. Les réponses sont les éléments soulignés.
-

RÉSUMÉS

Le présent article s'attache à porter une réflexion sur les différentes typologies et matrices argumentatives présentes dans les discours professionnels dans le secteur de l'hygiène et propreté et leur impact sur l'action au travail. Nous proposons une analyse de ces structures au sein de quelques transcriptions extraites d'un référentiel de compétences langagières des métiers de l'hygiène et propreté et de la maintenance des bâtiments. Cette analyse est une étape importante, car elle permet la création de contenus pédagogiques en didactique du français langue étrangère, et particulièrement du français sur objectif spécifique dont nous proposerons quelques exemples qui ont été testés lors d'une formation.

The current article describes the different typologies and argumentative matrices that can be found in the professional discourses of the hygiene and cleaning work field and their impact on the professional tasks. We offer an analysis of these matrices throughout some transcriptions extracted from a framework of language skills in the field of cleaning services. This analysis is an important step since it helps to the creation of pedagogical contents in didactics of French as a foreign language and more particularly French for specific purposes whose we offer some examples tested during a training.

INDEX

Keywords : argumentation, discourse analysis, French for specific purpose, pedagogical contents, professional task, and language task

Mots-clés : argumentation, analyse du discours, français sur objectif spécifique, didactique, tâche professionnelle, tâche langagière

AUTEUR

SABRINA ROYER

Grammatica, Université d'Artois