



La part langagière dans la recherche d'emploi : les interactions des locuteurs en insécurité langagière

Valérie Langbach

ATILF

Université de Lorraine et CNRS

Salariée dans un organisme de formation et d'insertion professionnelle prestataire pour Pôle Emploi, nous sommes amenée à rencontrer des demandeurs d'emploi de tous niveaux de qualifications lors d'entretiens individuels ou collectifs, dans un contexte particulier, que nous pouvons qualifier à la suite de Leclerc (2007) de « monde social » spécifique : le monde de l'insertion. Nous avons été maintes fois confrontée à des problèmes de communication avec des francophones natifs faiblement qualifiés¹. Ces problèmes sont notamment liés à l'incompréhension des consignes ou du lexique utilisé, à la peur de s'exprimer en public, ou encore au mutisme ou à l'agressivité par manque de « mots ». Chargée de projets et de développement dans cet organisme de formation, notre collaboration régulière avec le groupe Langage, Travail et Formation (LTF) de Nancy² sur des projets communs, notamment liés à l'illettrisme, nous a ouvert à de nouveaux horizons intellectuels qui nous ont décidé à engager un travail de recherche sur l'insécurité langagière des francophones natifs en situation d'insertion sociale et professionnelle. Nous définissons l'insécurité langagière comme la difficulté pour un locuteur de « gérer de façon efficace les interactions verbales dans lesquelles il est engagé, d'un point de vue linguistique, interactionnel, pragmatique et social. » (Adami, André 2014 : 77)

Dans un monde du travail en constante évolution, les carrières professionnelles sont aujourd'hui marquées par des mobilités - plus ou moins subies - et des contraintes liées à la perte d'emploi, à l'obsolescence d'un métier, au manque de compétences etc. Cette relation au travail ainsi modifiée implique l'acquisition de nouvelles compétences, et notamment de

¹ Nous entendons par public faiblement qualifié les personnes ayant un niveau de scolarité infra V et dont les savoirs fondamentaux ne sont pas acquis (Leclerc, 2007). Niveau infra V : sorties en cours de 1er cycle de l'enseignement secondaire (6ème à 3ème) ou abandons en cours de CAP ou BEP avant l'année terminale

² ATILF (Université de Lorraine et CNRS).

nouvelles compétences langagières qui sont en nette augmentation pour les métiers en relation directe avec un public. Les salariés et les demandeurs d'emploi doivent s'adapter au marché de l'emploi que l'on peut définir à la suite de Castra (2003) comme le lieu où s'organise la rencontre de l'offre et de la demande d'emploi. Face à ces évolutions, la professionnalisation du statut de demandeur d'emploi (Divay, 2011) nous semble emblématique des nouveaux défis rencontrés par les politiques d'insertion. En effet, cette technicisation de la recherche d'emploi pose la question de la capacité pour un demandeur d'emploi, quel que soit son niveau de qualification, d'acquérir et de maîtriser les pratiques langagières inhérentes à ce nouveau statut. Nos recherches se sont centrées sur l'analyse et la mesure de la capacité pour certains demandeurs d'emploi à entrer dans une interaction verbale satisfaisante notamment lors d'entretien d'insertion professionnelle³.

Au-delà d'une appropriation de savoirs techniques (techniques de recherche d'emploi, maîtrise de l'informatique, etc.), le demandeur d'emploi doit s'inscrire dans de nouvelles situations de communication. En effet, tout au long de son parcours de réinsertion professionnelle, il va rencontrer de nouveaux interlocuteurs notamment des conseillers Pôle Emploi, une assistante sociale, de futurs employeurs, etc. Pour assurer le bon développement de l'interaction et permettre la compréhension et la satisfaction des finalités de la rencontre pour les deux parties, le demandeur d'emploi doit s'inscrire dans un nouveau système de relations de communication : il est invité à endosser de nouveaux rôles et doit s'approprier des habilités langagières en lien avec ces rôles (Boutet, 1998). Le demandeur d'emploi doit, notamment, être capable de prendre la parole pour expliciter son parcours professionnel (Divay, 2011) et pour cela, il se doit de « sortir de l'expérience vécue (vue, ressentie, agie) pour faire le récit explicite de cette expérience » (Lahire, 2007) en utilisant une posture et un vocabulaire technique appropriés. C'est précisément ce capital communicatif (Gumperz, 1989) des adultes en situation d'insertion qui fait l'objet de nos études.

Nos recherches s'inscrivent dans une approche véritablement sociolinguistique, ce qui signifie que nous devons nécessairement prendre en considération le champ social dans lequel se déroule l'interaction mais aussi les différentes valeurs sociales attribuées aux usages langagiers dans ce champ (Bautier, 1995). Notre statut de salariée nous oriente plus spécifiquement vers une sociolinguistique impliquée (Adami, André, 2012). Notre compréhension des phénomènes étudiés est guidée par l'analyse de nos données mais aussi par une expérience acquise au fil de quinze années d'exercice au sein d'un organisme de formation. Cette posture de conseiller / chercheur peut poser la question « du *degré de forçage* de l'interprétation par rapport aux réalités » (Lahire, 1996, p.4), c'est-à-dire une possible propension à introduire les données recueillies dans des schèmes interprétatifs plus

³ Nous entendons par concept d'insertion professionnelle le processus, construit par des acteurs sociaux et des institutions, qui permet l'entrée d'un individu sur le marché du travail. (Bordigoni, Demazière et Mansuy, 1994).

ou moins subjectives. Pour réduire au maximum ce phénomène de surinterprétation nous avons multiplié les points de vue et enregistré des catégories de public différentes. Dans notre étude (Langbach, 2014) sur les interactions verbales entre un conseiller en insertion et un demandeur d'emploi faiblement qualifié, nous avons décrit et analysé les mécanismes de gestion de l'interaction d'une situation particulière : l'entretien d'insertion. Pour analyser les données recueillies sur le terrain, nous avons construit un cadre théorique et analytique des interactions verbales dans lequel nous avons puisé les concepts, issus notamment de la linguistique interactionnelle (Kerbrat-Orecchioni, 2005), de l'analyse conversationnelle (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974 ; Schegloff, 1982), des maximes conversationnelles de Grice (1979) adaptées à l'analyse des interactions et enfin de l'étude du phénomène de la reprise (André, 2010 ; Vion, 1992 ; 2005).

Nous disposons aujourd'hui d'un ensemble de connaissances sur les pratiques sociolinguistiques des demandeurs d'emploi faiblement qualifiés en situation d'insertion. La situation de communication que nous avons étudiée impose aux locuteurs faiblement qualifiés des normes, des formes et des modalités linguistiques et pragmatiques spécifiques à ce domaine de la vie sociale. L'analyse des compétences sociolinguistiques de ce public montrent qu'ils ne perçoivent pas les facteurs pertinents qui influencent le bon déroulement des échanges. Ce manque de compétences demande de nombreux ajustements et des négociations conversationnelles parfois assez longues au conseiller pour parvenir à une communication satisfaisante. Hélas, les conseillers ne sont pas toujours dans des dispositions favorables pour entrer dans ces négociations et préfèrent parfois renoncer tant les difficultés langagières et interactionnelles sont importantes.

Les enjeux langagiers liés à l'accès à l'emploi par des personnes faiblement qualifiées posent ou reposent les questions déjà évoquées par Vygotski (1934) autour de la structuration de la pensée par le langage. Bien plus qu'une simple analyse des pratiques langagières, notre démarche scientifique s'inscrit dans une perspective didactique pour ensuite proposer des formations plus adaptées aux demandeurs d'emploi faiblement qualifiés. Ces formations devront permettre aux demandeurs d'emploi faiblement qualifiés d'accroître leur capacité d'abstraction tout en les faisant progresser d'un point de vue langagier et interactionnel. Des situations d'accompagnement authentiques pourraient être utilisées comme base d'observation puis comme supports pédagogiques pour travailler l'expression orale des demandeurs d'emploi faiblement qualifiés. Ces situations d'auto ou d'hétéro confrontation pourraient amener l'apprenant à « se représenter la situation de communication » (Dolz et Schneuwly, 1998) et à élaborer des contenus appropriés en fonction de celle-ci c'est-à-dire convaincre, expliquer ou encore informer. Acquérir ces compétences est incontournable aujourd'hui pour les personnes faiblement qualifiées car la maîtrise de celles-ci est gage d'une meilleure insertion professionnelle mais aussi sociale. Notre travail commence...

Bibliographie

- Adami, H., André, V. (2014). Les processus de sécurisation langagière des adultes : parcours sociaux et cursus d'apprentissage *In Revue Française de Linguistique Appliquée*, 2014, La langue facteur d'intégration et d'insertion, Vol.XIX-2, pp.71-83.
- Adami, H., André, V. (2012). Formation aux écrits professionnels : vers une sociolinguistique impliquée. *Lidil*, n°45, pp.51-71.
- André, V. (2010). Eléments de la construction collaborative du discours au sein des réunions de travail : la reprise et le couple oui, non. *Pratiques* n°148, pp.199-222.
- Bautier, E. (1995). *Pratiques langagières, pratiques sociales. De la sociolinguistique à la sociologie du langage*. Paris : L'Harmattan.
- Bordigoni, M., Demazière, D., Mansuy, M. (1994). *L'insertion professionnelle à l'épreuve de la "jeunesse"*. Point de vue sur les recherches françaises. Communication au "Network on transition in youth".
- Boutet, J. (1998). Aspects linguistiques, ergonomiques et didactiques de la parole au travail » *In Lazar, A. (ed). Langage(s) et Travail*. CNRS-LT Paris INRP, pp.75-78.
- Castra, D. (2003). *L'insertion professionnelle des publics précaire*. Paris : PUF
- Divay, S. (2011). Une progressive rationalisation de l'encadrement des chômeurs. *Langage et société*. 2011/3 n° 137, pp. 91-111.
- Dolz, J., & Schneuwly, B. (1998). *Pour un enseignement de l'oral. Initiation aux genres formels à l'école*. Paris: ESF.
- Grice, H.-P. (1979). Logique et conversation. *Communications*, n°30, pp.57-72.
- Gumperz, J.-J., 1989. *Engager la conversation. Introduction à la sociolinguistique interactionnelle*. Paris: Editions de Minuit.
- Hymes, D. (1972). Models of interaction of language and social life *In Gumperz, J., Hymes, D. (Eds), Directions In Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*. Oxford: Basil Blackwell, pp.35-71.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005). *Le discours en interaction*. Paris : Armand Collin.
- Lahire B., (1996). *Risquer l'interprétation, Enquête* [En ligne], 3 | 1996, mis en ligne le 11 juillet 2013, consulté le 05 janvier 2016. URL : <http://enquete.revues.org/373>
- Lahire, B. (2007). Sciences pour tous, mêmes chances pour tous. *XYZep, Education prioritaire*. N°28. Centre-alain-savary.ens-lyon.fr
- Langbach, V. (2014). *Analyse et mesure des insécurités langagières chez des adultes en situation d'insertion*. Thèse de Doctorat : Sciences du Langage : Université de Lorraine.
- Leclerc, V. (2007). La formation de base : publics, dispositifs pratiques. *Savoirs*, 2007/2 n°14, pp.8-55. [En ligne] <http:// Cairn.info/revue-savoirs-2007-2-page-8.htm>
- Sacks, H., Schegloff, E., Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation. *Language*, Volume 50, pp.696-735.
- Schegloff, E.A. (1982). Discourse as an international achievement. Some uses of « uh huh » and other things that come between sentences. *In Analysing discourse. Text and talk*. Tannen, D. (Ed.) Washington Georgetown University Press, pp.71 à 93.
- Vion, R. (1992). *La communication verbale*. Paris : Hachette.

Vion, R. (2005). *Reprises et modes d'implication énonciative*. Communication présentée au colloque Répétitions, Reprises et Reformulation. Quels usages dans les interactions verbales ? Paris, 1er et 2 avril 2005.

Vygotski, L. (1934/1997). *Pensée et langage*. Paris : La Dispute.