

L'intégration des adultes migrants dans les secteurs en tension : Approche didactique centrée sur les interactions professionnelles

Marie Lefelle

ATER

Laboratoire *ATILF* – UMR 7118

L'intégration des migrants dans des secteurs dits "en tension" en France, tels que l'hygiène et la propreté, le BTP, l'hôtellerie-restauration et les services à la personne, est cruciale pour répondre aux besoins de main-d'œuvre non pourvus. Ces secteurs, confrontés à des difficultés de recrutement, se tournent souvent vers la population migrante pour combler les postes vacants. Comme le souligne Hervé Adami (2020), les migrants acceptent plus facilement ces emplois que les travailleurs natifs ou installés de longue date, selon un schéma historique où les primo-arrivants prennent les postes délaissés.

Cependant, leur intégration dans ces secteurs ne se limite pas à l'acceptation de ces emplois. Elle nécessite un accompagnement adapté, tenant compte de leurs besoins, pour garantir une insertion professionnelle durable. Afin de surmonter les barrières linguistiques et culturelles et répondre aux exigences professionnelles, des formations spécifiques sont mises en place. Ces formations, pouvant émaner de divers organismes avec des profils d'enseignants différents, jouent un rôle central dans le développement des compétences nécessaires à leur réussite.

Bien que chaque secteur en tension soit souvent étudié séparément au sein de diverses recherches en didactique des langues avec des pistes didactiques adaptées aux spécificités de chaque secteur (comme dans les travaux de Stéphanie Labbée sur le BTP, Sabrina Royer sur l'hygiène et propreté, ou mes propres recherches sur le secteur des services à la personne), il reste probable que les formateurs quant à eux, seront confrontés à une réalité de terrain qui les obligera à aborder plusieurs de ces secteurs.

Comme le soulignent Guernier, Lachaud & Sautot (2017), les apprenants migrants présentent des profils très variés, tant en termes de compétences linguistiques que de besoins professionnels parfois même au sein d'un même groupe. Les pistes didactiques qu'elles soient issues de manuels, de sites internet comme celui-ci ou créées par le formateur lui-même, devront ainsi préparer les apprenants aux réalités professionnelles affrontées. Dans cet éclairage, nous souhaitons aborder ces secteurs en tension sous un angle inédit : celui des interactions auxquelles les apprenants seront confrontés dans leur pratique professionnelle. Nous reviendrons ainsi sur les caractéristiques fondamentales de ces secteurs pour aborder le type d'activités qu'il est possible de proposer lors de ces formations.

1. Les secteurs en tension et les spécificités des interactions

1.1. Le secteur de la propreté :

Le secteur de la propreté, bien qu'il implique principalement des tâches techniques, nécessite des compétences langagières essentielles, notamment dans les interactions avec collègues, supérieurs hiérarchiques et clients. Les travailleurs doivent comprendre

et appliquer des consignes claires, souvent transmises oralement ou par écrit, tout en s'adaptant à divers contextes professionnels tels que les bureaux, les hôpitaux ou les écoles. La communication joue un rôle important, même lorsque les interactions sont limitées, car elle permet de garantir l'efficacité du travail et la sécurité sur le lieu de travail. En outre, certaines situations exigent des capacités à réagir à des imprévus ou à résoudre des problèmes, ce qui requiert une maîtrise du langage professionnel pour proposer des solutions ou diffuser des informations cruciales. Les compétences de base incluent donc la compréhension des instructions, l'échange d'informations claires et la gestion des interactions humaines, même dans des échanges courts (André, 2009). Ces éléments montrent que, même dans un domaine technique, les compétences langagières mobilisées lors des interactions sont fondamentales pour garantir la qualité du travail, assurer la sécurité des opérations et faciliter la collaboration entre les différents acteurs impliqués, qu'il s'agisse des collègues, des supérieurs hiérarchiques ou des clients.

1.2. Le BTP

Dans le secteur du BTP, la communication verbale, bien qu'essentielle, est souvent réduite en raison des conditions particulières des chantiers. Les environnements de travail bruyants, la distance entre les travailleurs, et la pression du temps limitent considérablement les échanges. Par conséquent, les interactions sont souvent brèves et se concentrent sur des moments clés de l'activité : l'attribution des tâches, la gestion d'imprévus ou l'ajustement des actions en fonction des situations spécifiques rencontrées sur le terrain (Richer, 2014). Malgré leur brièveté, ces échanges verbaux jouent un rôle crucial dans la coordination des équipes et dans la sécurité des opérations. Les travailleurs doivent ainsi être capables de transmettre des informations précises et claires, même dans des conditions difficiles. La capacité à bien comprendre et à réagir rapidement est primordiale pour éviter des erreurs ou des accidents. Le bruit constant sur les chantiers, associé à la distance entre les interlocuteurs, fait que les travailleurs doivent souvent s'appuyer sur des signaux non verbaux, comme les gestes, pour compléter ou remplacer la parole. Cependant, lorsque la communication verbale est nécessaire, elle se doit d'être directe et efficace, car elle survient souvent à des moments critiques, comme lors d'un changement de plan en raison d'une difficulté imprévue. Ainsi, dans ce contexte professionnel, les compétences langagières sont d'autant plus précieuses qu'elles doivent permettre de surmonter des conditions défavorables (bruit, distance, urgences) tout en garantissant la sécurité et la productivité sur le chantier. Une formation linguistique adaptée, qui tient compte de ces réalités, est donc indispensable pour préparer les apprenants à des situations où la précision et la rapidité de la communication sont vitales.

1.3. L'hôtellerie-restauration

Dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, la communication et les interactions humaines jouent un rôle central, notamment à travers les fonctions de réception et de service. Les employés, en particulier les réceptionnistes, sont souvent les premiers à entrer en contact avec les clients, ce qui exige des compétences particulières en matière d'accueil, d'écoute, et de renseignement. La qualité de l'accueil influe directement sur la première impression des clients, rendant la maîtrise des échanges verbaux et non verbaux cruciale. Les employés doivent être en mesure de répondre aux questions des

clients, que ce soit pour fournir des informations sur les réservations, les services proposés par l'hôtel, ou les attractions locales, et ce, avec courtoisie et précision.

Dans la restauration, les compétences langagières s'étendent à la gestion des commandes, à la présentation des plats et à la prise en charge des besoins des clients, du moment de leur arrivée à leur départ. Les serveurs doivent être capables d'orienter les clients vers leur table, de décrire les options du menu, de répondre à des demandes spécifiques, puis de gérer la facturation et le règlement de manière professionnelle. La communication dans ce secteur ne se limite donc pas aux simples interactions formelles : elle englobe également la capacité à créer une ambiance chaleureuse et à anticiper les attentes des clients, qu'il s'agisse de touristes ou de clients locaux.

Cependant, au-delà de la salle, les interactions en cuisine sont tout aussi essentielles et influencent directement la qualité du service. Les échanges entre les serveurs et l'équipe de cuisine doivent être rapides et précis, notamment lors de la transmission des commandes. Une communication claire est nécessaire pour éviter les erreurs, surtout lorsqu'il s'agit de commandes spécifiques ou de modifications apportées aux plats en fonction des demandes des clients. Par ailleurs, les cuisiniers eux-mêmes doivent communiquer efficacement entre eux pour assurer la coordination des différentes étapes de préparation, de cuisson et de présentation des plats. Dans des environnements de travail souvent stressants, où les délais sont serrés, les interactions verbales doivent être directes et efficaces.

1.4. Les services à la personne

Le secteur des services à la personne, en particulier lorsqu'il s'agit de l'accompagnement des personnes âgées, repose sur des interactions cruciales à plusieurs niveaux. Ce domaine concerne principalement l'aide apportée aux personnes en perte d'autonomie, souvent âgées, et inclut des services variés allant de l'assistance dans les tâches quotidiennes à un soutien plus spécialisé. La communication, dans ce contexte, s'organise autour de deux types d'échanges essentiels : les interactions avec les aidés eux-mêmes (des personnes âgées donc dans la plupart des cas), et celles avec les autres professionnels de santé et de l'aide à domicile (Lefelle, 2024).

D'un côté, les professionnels doivent développer des compétences langagières qui leur permettent de répondre avec empathie aux besoins des personnes âgées, dont la vulnérabilité émotionnelle est souvent exacerbée par la perte d'autonomie. Il ne s'agit pas seulement d'assister les personnes dans des activités telles que l'alimentation, la mobilité, ou l'hygiène, mais aussi de restaurer leur estime de soi et de leur offrir un cadre sécurisant. La communication joue un rôle clé dans cette démarche, car elle permet de rassurer, d'écouter, et de créer un lien de confiance. Cela implique une maîtrise des codes langagiers adaptés, qui s'accompagnent souvent de gestes rassurants, afin de renforcer la qualité de la relation d'aide.

D'un autre côté, les aidants professionnels doivent également interagir avec d'autres professionnels dont ceux de santé tels que les infirmiers ou les médecins. Bien qu'ils ne soient pas des professionnels de santé à proprement parler, ils sont amenés à utiliser un vocabulaire technique et médical de base pour transmettre des informations pertinentes

concernant l'état de santé des personnes âgées. Ces échanges, souvent techniques, sont essentiels pour garantir la coordination des soins et assurer la sécurité des patients. Ainsi, les professionnels des services à la personne doivent non seulement être capables de comprendre et d'appliquer les recommandations médicales, mais aussi de communiquer efficacement au sein d'une équipe pluridisciplinaire.

Dans ce contexte, la formation des travailleurs du secteur doit porter sur le développement des compétences langagières spécifiques, en intégrant à la fois des aspects interpersonnels et professionnels. Ces compétences leur permettront de répondre aux besoins émotionnels des personnes âgées tout en assurant une coordination efficace avec les autres acteurs du système de soins.

2. Les interactions dans chaque secteur et réflexion autour des pistes didactiques

Les activités qui simulent les interactions en contexte professionnel doivent être intégrées dans les formations afin de préparer les apprenants à faire face aux réalités spécifiques de chaque secteur, en tenant compte de la fréquence et de l'importance des échanges dans ces environnements de travail. Ces simulations offrent aux apprenants une opportunité unique de s'entraîner dans des situations proches de la réalité, en reproduisant les échanges et les interactions qu'ils rencontreront dans leur futur emploi. Dans les secteurs où les échanges verbaux sont limités mais essentiels, comme l'hygiène-propreté ou le BTP, ces activités permettent aux apprenants de se familiariser avec des consignes claires, concises et souvent techniques. Les exercices pratiques doivent leur apprendre à gérer des situations où la précision et la rapidité de communication sont nécessaires pour garantir la sécurité et l'efficacité sur le lieu de travail. Ces simulations doivent être plutôt ciblées, afin d'accentuer l'importance des échanges dans ces contextes où les interactions, bien que plus rares, sont cruciales.

D'un autre côté, dans des secteurs comme l'hôtellerie-restauration et les services à la personne, où les interactions humaines sont constantes et variées, ces activités doivent occuper une place centrale dans les formations en langue proposées. Elles permettent aux apprenants de développer des compétences en communication qui vont au-delà des échanges techniques, en incluant des dimensions sociales, culturelles et émotionnelles (Lefelle, 2023). Ces secteurs, où la qualité du service et des soins repose en grande partie sur les compétences relationnelles, nécessitent des simulations fréquentes qui incluent des jeux de rôle, des scénarios d'accueil, de gestion de conflits ou de soins, et des pratiques de courtoisie et d'écoute active.

3. Proposition d'activités en lien avec les interactions des différents secteurs

Dans le cadre des formations pour adultes migrants, nous proposons des idées d'activités adaptées à un niveau élémentaire (A1/A2) mais qui peuvent être complexifiées pour d'autres niveaux de compétence. Ces activités reposent sur des scénarios réalistes d'interactions professionnelles que les apprenants rencontreront dans leur pratique quotidienne. Bien que certains secteurs, comme la propreté ou le BTP, se caractérisent par une part plus réduite d'interactions verbales, nous avons choisi de suggérer des activités pour tous les secteurs.

Les activités suggérées ci-dessous ne sont pas des modèles figés, mais des pistes destinées aux enseignants pour les aider à adapter leurs séances aux besoins spécifiques de leurs groupes. Ces activités doivent être ajustées en fonction des contextes professionnels, des réalités du terrain et du niveau de chaque apprenant, afin de favoriser une formation pratique et contextualisée.

3.1. Activités pour le secteur de la propreté :

Jeu de rôle : Recevoir des consignes de nettoyage

Les apprenants doivent jouer le rôle d'un superviseur donnant des instructions à un agent de nettoyage, en utilisant un vocabulaire simple et des phrases courtes.

Atelier de lecture : Comprendre une fiche de sécurité

Les apprenants lisent une fiche technique sur les produits de nettoyage et répondent à des questions de compréhension pour s'assurer qu'ils comprennent les consignes essentielles.

Simulations courtes : Résoudre un imprévu

Les apprenants sont confrontés à une situation où une tâche de nettoyage ne peut pas être effectuée comme prévu, et doivent expliquer ce qui s'est passé et proposer une solution simple.

Écoute active : Suivre des instructions audios

Un enregistrement d'un supérieur donnant des instructions de nettoyage est diffusé, et les apprenants doivent suivre les étapes décrites.

3.2. Activités pour le secteur du BTP :

Jeu de rôle : Donner des instructions sur le chantier

Un apprenant joue le rôle d'un contremaître qui doit expliquer des consignes simples à un collègue, en s'assurant d'utiliser des termes techniques simples.

Simulation de chantier : Réagir à un imprévu

Dans cette activité, les apprenants doivent réagir à un problème (par exemple, un outil manquant ou une tâche non réalisable) en proposant une solution courte et claire.

Atelier de compréhension orale : Instructions de sécurité

Les apprenants écoutent un enregistrement contenant des consignes de sécurité spécifiques à un chantier et doivent en restituer les principales informations.

Travail de groupe : Planifier une journée sur le chantier

Les apprenants travaillent en équipe pour discuter et organiser les tâches à réaliser durant une journée type sur un chantier, en respectant des consignes.

3.3. Activités pour le secteur de l'hôtellerie-restauration :

Jeu de rôle : Accueillir un client à la réception

Les apprenants simulent une situation où ils doivent accueillir un client, prendre une réservation et répondre à des demandes basiques sur les services de l'hôtel.

Jeu de rôle : Prendre une commande au restaurant

Un apprenant joue le rôle de serveur prenant une commande en interrogeant le client sur ses préférences et en proposant des alternatives.

Atelier de vocabulaire : Décrire un plat du menu

Les apprenants apprennent le vocabulaire de base des aliments et des boissons pour pouvoir décrire les plats du menu aux clients.

Simulations téléphoniques : Répondre à une réservation

Les apprenants jouent le rôle d'un réceptionniste qui doit répondre à une réservation téléphonique, en confirmant les détails et en posant des questions supplémentaires.

3.4. Activités pour le secteur des services à la personne :

Jeu de rôle : Aider une personne âgée à se déplacer

Les apprenants jouent le rôle d'un aide-soignant qui aide une personne âgée à se déplacer en utilisant un langage simple, clair et rassurant.

Atelier de dialogue : Parler des habitudes alimentaires

Les apprenants discutent avec une personne âgée de ses habitudes alimentaires et proposent des alternatives, en posant des questions courtes.

Simulation de soins : Répondre à une alarme

Les apprenants doivent réagir à une alarme et interagir avec une personne âgée pour vérifier son état, en posant des questions simples et en proposant des solutions adaptées.

Travail de groupe : Planifier une journée d'aide à domicile

Les apprenants travaillent en groupe pour organiser une journée type d'un aide à domicile, en discutant des tâches prioritaires et des interactions à prévoir.

Conclusion

Le rôle et la fréquence des interactions dans les différents secteurs professionnels sont des éléments centraux à prendre en compte dans les formations destinées aux adultes migrants. Les échanges verbaux, qu'ils soient fréquents ou limités, déterminent en grande partie la qualité du travail et l'efficacité des équipes, tout en jouant un rôle crucial dans l'intégration professionnelle des migrants. Que ce soit dans des secteurs où les interactions sont moins fréquentes, comme le BTP et l'hygiène-propreté, ou dans des environnements où elles sont plus fréquentes et complexes, comme l'hôtellerie-restauration et les services à la personne, la capacité des apprenants à s'adapter à ces échanges reste fondamentale.

Les activités proposées en classe de langue visent alors à refléter ces réalités, en s'adaptant à la fréquence et à la nature des interactions spécifiques à chaque secteur.

Dans le cadre de formations en langue, une priorisation se dessine naturellement en fonction des besoins langagiers propres à chaque domaine, reflétant la réalité de la pratique professionnelle. Cette priorisation permet aux enseignants de structurer les apprentissages de manière à répondre aux exigences spécifiques de chaque secteur. Ainsi, le choix des activités n'est pas arbitraire, mais bien guidé par la réalité de chaque secteur, permettant aux apprenants de s'immerger progressivement dans des pratiques professionnelles. La formation en langue devient alors un levier essentiel pour préparer ces adultes migrants à interagir efficacement dans leur futur milieu de travail.

Bibliographie

ADAMI, H., (2020), *Enseigner le français aux adultes migrants*, Paris, Hachette Français Langue Étrangère.

- ANDRÉ, V., (2009), *Les compétences langagières des métiers de la propreté : de l'analyse des situations de communication à la formation professionnelle*, *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, 90, 149-165.
- GUERNIER, M. C., LACHAUD, M. H., & SAUTOT, J. P., (2017), *Conceptions linguistiques et méthodes pédagogiques : Quelle efficience pour l'intégration des adultes migrants*. In Beacco, J.-C., Krumm, H.-J., Little, D., & Thalgott, P. (Éds.), *L'Intégration linguistique des migrants adultes : Les enseignements de la recherche*, Strasbourg, Council of Europe, 402-409.
- LEFELLE, M., (2024), *La pratique professionnelle auprès des personnes âgées dépendantes : Utilisation du concept de genre professionnel pour la création de pistes didactiques*, Paris, Éditions L'Harmattan.
- LEFELLE, M., (2023), *L'empathie en EHPAD : une pédagogie interculturelle à destination des aidants*, *Neofilolog*, 61(2), 109-126.
- HANAK, N. A., (2014), *Analyse des besoins en FOS : Étude de cas des étudiants du tourisme et de l'hôtellerie en Jordanie*, *European Scientific Journal*, 10(1).
- RICHER, J. J., (2014), *Argumenter et expliquer sur un chantier du BTP*. In *Le langage manipulateur : Pourquoi et comment argumenter*, Paris, 23-32.