

formation

Yvonne Chenouf, s'est livrée à une lecture experte d'un des textes écrits par les dames lors du travail quotidien d'identification et de formulation de leurs compétences professionnelles relaté dans les articles précédents. Au-delà de l'émotion qu'il produit, ce texte témoigne que « la distanciation apportée par l'écrit est créatrice de perspectives de pouvoir » pour leurs auteurs.

Quand l'écrit en dit plus long que les mots

« Si ce sont bien les circonstances qui font les hommes alors ce sont les circonstances qu'il faut former. » K. Marx

■ Écrire ses compétences

Expliquer son travail, s'expliquer son utilité

Les stagiaires, non lecteurs, témoignent oralement de leurs activités professionnelles auprès de tuteurs qui recueillent, par écrit et au plus près, leurs expériences.

Le but est de prendre conscience qu'on est toujours expert en quelque chose, quel que soit son niveau de travail : « *Travailler sur les compétences, écrire ses compétences c'est élargir son champ de langage, s'approprier de nouveaux termes, sortir un peu de son ghetto professionnel. Il devient même possible de penser une réorganisation personnelle de ses atouts, envisager une orientation nouvelle [par le fait que] la vision s'enhardit à établir des liens entre les tâches qu'elle s'était limitée à ne saisir que de trop près.* »¹

Chaque jour des listes sont donc faites qui donnent une image des gestes professionnels. Des mots ou expressions posent problème qui doivent être expliqués, le métier se trouve sur la perte de quelques obstacles :

- « *Pouvoir parler de son métier, c'est trouver les bons mots. Un bon professionnel c'est celui qui sait expliquer pourquoi il fait les choses. Tu gagnes sur la langue, tu gagnes sur le métier.* »
- « *Griffer les petits pois : avec une griffe, pour aérer la terre, pour empêcher les oiseaux de manger l'engrais.* »²

Des éléments peuvent être regroupés qui précisent les choses autour du métier, enlevant les éléments qui ont un intérêt pour la personne (souvent affectif) mais n'en présentent pas pour l'objectif fixé du bilan de compétences :

- « *On ne se rend pas compte de ces petites choses que l'on fait. On ne connaît pas la valeur de notre travail. Nous sommes dans une situation dans laquelle on ne peut rien négliger.* »
- « *Un classement par idées : je réalise qu'associer des mots, c'est dégager une idée.* »³
- « *J'ai pu saisir des notions qui étaient très floues pour moi. Avant je me croyais un jardinier, mais loin de votre réalité, votre réalité de jardinier.* »⁴

Un texte

« La pertinence et la force de la démarche tiennent à la proposition d'écriture. Les participants étaient invités à effectuer la liste, écrite, des tâches qu'ils effectuent chaque jour. Certains ont fait

¹ Madely NOËL, *L'écriture qui rend expert*, A.L. n°82, juin 2003, pp.33-35

² Journal « *Le point du Jour* », n°1, 12 mai 2003, pp.1-2

³ « *Le point du Jour* » n°1, 12 mai 2003, p.4

⁴ « *Le point du Jour* » n°3, 26 mai 2003, p.2

des listes, comme des commissions (...). D'autres ont raconté le déroulement de leur journée. »⁵

Parmi ces productions qui racontent, et qui, pas à pas, cherchent, derrière la certification professionnelle, une légitimité personnelle tandis que les tâches réalisées sont répétitives, méprisées, apparemment sous-qualifiées, un texte attire, retient et provoque des sensations entremêlées : émotions à la fois littéraires et humaines, forte estime pour le texte et respect pour la personne qui l'a produit. Mais, tandis qu'on se dépêcherait, dans une autre occasion, de le dire, de le montrer, de le faire partager, là, quelque chose inhibe qui gêne et bloque. Rien de prémédité dans ce témoignage, il est brut, sans retouches, et pourtant, à sa lecture, on ressent un sentiment de perfection, d'aboutissement où on cherche, en vain, le travail d'écriture. L'aspect fini vient peut-être de l'inscription profonde de ces tâches dans sa vie, le fait qu'on les refait avec ses mains, mais aussi qu'on y repense aussi avec sa tête, qu'on se les raconte comme ces conteurs qui finissent par donner une version écrite de leur histoire à force de la raconter.

Ce texte, le voilà :

Arrivée je dis bonjour Je l'embrasse Je lui demande de ses nouvelles Je mets ses sous-vêtements et ses vêtements sur le radiateur pour qu'ils soient chauds au moment où je vais lui mettre Je mets le déambulateur dans le couloir Je mets le tabouret dans la salle de bain Je ferme la porte Je l'aide à retirer son peignoir, sa chemise de nuit.

Elle s'assoit sur le tabouret pendant que je lui prépare sa cuvette pour ses soins intimes dans sa douche.

Elle s'assoit puis elle se lave je l'aide Puis je l'aide à se laver le reste de son corps Une fois lavée je l'aide à s'asseoir Je l'essuie Je la masse doucement avec de l'eau de Cologne Je vérifie les plis de son corps pour qu'ils soient bien secs

Je la talque Je lui mets ses sous-vêtements bien chauds Cela lui fait plaisir Je sors avec elle dans la salle à manger où là je l'aide à mettre ses bas le pull et sa jupe Je lui mets sur son dos une petite cape pour la coiffer Je lui mets autour du cou son alarmer Je lui donne ses lunettes que je lui ai nettoyées Je lui demande si tout va bien Je me chausse Je mets mon manteau Je l'embrasse pour nous dire au revoir.

■ Lecture

L'émotion littéraire

Le texte produit une forte émotion liée sans doute à l'humilité du ton dans laquelle s'égrènent des opérations élémentaires, peu attirantes, auxquelles la relation humaine confère cependant dignité et grandeur. On songe à ces servantes célèbres qui, dans les tragédies ou chez Flaubert, chez Proust, bénéficient, par le traitement de l'écriture, d'un destin mythique. Mais là, l'émotion du lecteur est réfrénée par le fait que l'auteure ne maîtrise pas l'écriture, qu'aucun texte, au sens ordinaire du monde, ne tisse cette simple vie dans la grande histoire du monde. Et pourtant... L'émoi littéraire semble cependant déplacé, soupçonné d'élan populiste, et difficilement transmissible à l'auteure. On sait que sa parole a été recueillie très fidèlement, que sur cette forme spontanée aucune manipulation n'est intervenue pour travailler l'effet de réception. Pas d'autre intention que celle de répondre à la demande officielle de légitimer, par l'écriture, le travail quotidien. Qu'est-ce que le rapport esthétique peut bien venir faire ici, comment l'exprimer à la personne qui s'acquitte d'une tâche dans le seul espoir de mieux gagner sa vie ?

Le texte a la douceur des confidences qu'on livre, telles quelles, laissant à la curiosité de l'auditeur le soin d'en disposer à sa guise. Un hasard semble seul présider à la réunion de ces mots. Ce texte, seule la nécessité du bilan de compétences lui a permis d'exister. Comment s'en saisir pour essayer de percevoir, derrière cette disposition harmonieuse, la logique d'une profession.

Huis clos

C'est l'histoire d'une relation intime et compacte entre deux personnes, jamais nommées, autour de la nécessité de vivre : assurer son salaire pour l'une, la plus jeune, être aidée dans ses soins personnels pour l'autre, la plus âgée. Peu de mots circulent autour d'un rituel de vie : se laver, s'habiller ou plutôt être aidé dans cet acte intime qu'on ne peut plus faire, seul. Alors, on se dit bonjour, on prend des nouvelles, on se demande si tout va bien, et, en guise de bilan, on se dit au revoir. On s'embrasse.

Quatre prises de parole pour vingt activités différentes.

Le texte est cette suite ininterrompue d'actions, uniquement séparées par des majuscules, seules deux phrases ont un point, les autres, on ne les distingue que par la majuscule qui les initie. La personne qui a recueilli le témoignage a dû, ainsi, marquer la pause de la voix ou interpréter l'arrivée d'une nouvelle action à laquelle on a donné valeur de phrase sans lui associer la ponctuation adéquate. La texte est donc très faiblement ponctué (5 signes dont deux tirets pour le mot sous-vêtements).

Seuls deux retours à la ligne contribuent à renforcer la densité du propos, son allure ramassée, l'économie avec laquelle on imagine ici, pouvoir parler de soi.

La sortie des statistiques permet de vérifier des hypothèses et de constater que le texte est court, qu'il ne comporte pas beaucoup de répétitions (sauf dans les pronoms et les déterminants...) et que les phrases sont longues (du fait de l'absence de la ponctuation).

Texte	Statistiques
Nombre de signes de ponctuation :	5
% de signes de ponctuation :	2,56
Nombre de lettres et apostrophes :	892
Nombre de mots :	234
Longueur moyenne des mots :	3,81
Nombre de voyelles (y compris diphthongues) :	111
Nombre moyen d'occurrences de chaque voyelle :	2,11
Taux de répétition :	0,37
Nombre de mots de base :	126
dont mots certains :	113
Nombre de vocables de base :	12
dont vocables certains :	38
% des mots de base pour le nombre total de mots :	53,85
% des vocables de base / nombre de vocables :	37,81
Nombre d'expressions et de mots composés :	2
Nombre de phrases :	4
Nombre de mots en moyenne par phrase :	58,50
Nombre de paragraphes :	4

Relation humaine

Ce n'est pas d'abord un métier qui saute aux yeux mais une relation humaine. L'importance, la variété et la précision des actions de l'assistante ménagère (réchauffer les vêtements, installer la personne dans la salle de bains, l'aider à se déshabiller, réunir les conditions de son autonomie, la laver, l'aider à se mettre debout, à s'asseoir, l'essuyer, la masser, la talquer, l'habiller, la coiffer, lui donner ses lunettes, la munir d'une alarme) et la sobriété avec laquelle elles sont évoquées (sujet, verbe, complément) montrent une attention de tous les instants, une concentration sur des gestes professionnels qui apparaissent dans toute leur complexité :

■ **anticipation** : on met les vêtements sur le radiateur en prévision du bien-être futur quand on les enfilerá ; on a préalablement lavé les lunettes avant de les proposer ;

■ **planification des tâches** : outre celles qui viennent d'être signalées et qui témoignent de cette capacité à planifier, on installe le déambulateur dans le couloir - en prévision de la sortie, on prépare le matériel - tabouret, cuvette, on a sous la main les vêtements, les objets comme les lunettes et l'alarme, la cape ;

■ **attentions** : les soins intimes sont du domaine de la personne, qui est respectée - on l'aide pour cette autonomie et cette dignité, on vérifie les plis de la peau - tâche peu agréable qui n'est pas dénigrée, ce que confirme l'expression *bien secs*, on met une « petite » cape pour recueillir les pellicules au moment du coiffage ;

■ **évaluation** : on vérifie, on constate le bien-être « *cela lui fait plaisir* », on sollicite un bilan « *Je lui demande si tout va bien* » ;

■ **courtoisie** : les marques de sociabilité ouvrent la séance et la ferment. Le contact, chaque fois, se lie et se délie par un baiser.

Mais plus que tout c'est des pronoms que le texte tire sa puissance émotive avec l'alternance des *Je*, puis des *Je lui, je l'*, deux personnes qu'une forte proximité unit jusqu'à créer entre elles comme un sentiment de

⁵ Madely Noël, article déjà cité, p.33

tendresse, ce que suggère l'apparition du *nous* : *Je l'em-brasse pour nous dire au revoir.*⁶

Ce **nous** final cristallise à lui seul, toutes les facettes de cette relation professionnelle qui se réunissent dans un seul but : l'entraide humaine. La dépendance dans laquelle l'existence a plongé ces deux femmes (l'une par la pauvreté, l'autre par la vieillesse) elles l'ont, par la dignité avec laquelle elles font face à l'adversité, transformée en solidarité.

L'exposition de soi

Le métier est précisément évoqué, soit par désir de bien coller au protocole de formation auquel on se soumet parce qu'il peut être pris comme un contrôle, soit parce qu'en parlant, on fait défiler scrupuleusement, pour le confort de l'auditeur, le film de ses actions. On se voit dans la prise en charge et c'est ça qu'on décrit honnêtement.

La bénéficiaire est discrètement évoquée, toujours présente mais sans aucun commentaire superflu (seul son plaisir est une donnée qui la caractérise). Elle n'a pas de nom, est toujours objet des actions de l'autre, sauf deux fois où elle s'assoit et c'est elle qui est alors sujet. On la montre dans la dépendance et on en parle avec pudeur.

Si le texte a choisi la brièveté c'est peut être pour éviter tout sentiment de glorification de soi ou d'humiliation de l'autre. Et si, ce sont les pronoms qui gèrent, de bout en bout, la courtoisie d'un service, la qualité professionnelle d'une professionnelle qui planifie ses actions, les engage et les contrôle, c'est peut-être pour demeurer dans cette discrétion. L'anonymat touche alors au destin universel des hommes quand ils font preuve, dans les situations précaires et quotidiennes, d'héroïsme.

■ Apprendre à lire et à écrire

Passer du récit aux impressions sur ce récit

Chaque texte a un projet plus ou moins conscient qui agit sur son lecteur. La personne qui a dicté ce récit peut-elle, à sa lecture, dans une première distance, trouver elle-même des réponses à la question qui lui est posée et à celle qu'elle doit se poser pour y répondre ?

- qu'est-ce qu'il faut savoir pour faire ce métier ?
- qu'est-ce qu'en dit ce texte ? Qu'est-ce qu'il a oublié ? Peut-on, à sa lecture, retrouver un ordre où venir inscrire son bilan ?

C'est à travers des relectures orientées par des recherches qu'on pourra répondre à ces questions. Idéographix/Exographix est un logiciel qui facilite les activités réflexives sur la lecture et qui, à cause de sa fonction d'outil, installe la distance nécessaire à l'analyse qui doit, pour parler d'un bilan de compétences, décharger l'expérience des éléments trop conjoncturels.

On entre le texte, grâce au traitement de texte intégré dans le logiciel, et, à partir de là, on l'explore selon diverses hypothèses. D'autres fonctions existent (dictionnaires, étiquettes, affiche...) ⁷ qui permettent de stabiliser les nouveaux savoirs.

Le dictionnaire alphabétique

On lit le texte à voix haute. On en parle, on le relit, par exemple, à la recherche des actions qui pourraient exprimer les qualités professionnelles requises pour faire ce métier ou les caractéristiques de ce métier.

On s'intéresse aux mots qui en parlent dans les dictionnaires (4 formes) qui sont des outils intéressants dans la mesure où ils présentent les mêmes mots dans des organisations différentes :

- avec le **dictionnaire alphabétique** on a une idée des diverses formes d'un mot : *asseoir, assoit ; lave, lavée...* Mais on peut aussi ouvrir des champs sémantiques : les vêtements (*bas, cape, chemise, jupe, manteau...*), les parties du corps (*cou, dos...*), les lieux (*salle de bain, salle à manger, couloir...*)

- avec le **dictionnaire par occurrences** on a une idée des mots les plus employés, leur éventuelle relation : ici, les deux mots les plus fréquents (*lui, je...*) signalent la relation entre l'aide-ménagère et la bénéficiaire ; les deux formes verbales (*mets -7- aide -5-*) indiquent les activités professionnelles ; les déterminants les plus remarquables (*ses, son...* et plus loin *sa...*) montrent à quel point la vieille dame est au centre des attentions. On constate aussi que les mots les plus employés sont des mots courts, mots outils qui, à eux seuls, ne portent pas de sens mais constituent 50% de tout texte écrit.

■ avec le **dictionnaire par terminaisons**, on note les marques du pluriel, les dérivations liées aux conjugaisons, parfois les rimes. Ici, comme on est en début d'apprentissage, on constate l'importance des mots dont la dernière lettre est un **e**. On retrouve des mots qui, comme carreau, se terminent par eau, etc.

■ avec le **dictionnaire par longueur de mots**, on est attiré par les mots les plus longs (souvent rares - la moyenne des mots est de 5 lettres -) mais aussi les plus courts. Ici, les mots sont particulièrement courts et inférieurs à la longueur moyenne des mots en français.

Le dictionnaire alphabétique va donc être utile qui aide à recenser les actions et les formes différentes qu'elles peuvent prendre. On les isole. On les retrouve, dans le texte, grâce à la fréquence indiquée dans la deuxième colonne et leur fréquence caractérise bien la caractéristique d'assistance (mettre) et d'aide (aider) de cette profession.

3	aide	5	4
19	coiffer	1	7
27	demande	2	7
29	dis	1	3
30	donne	1	5
38	embrasse	2	8
39	essuie	1	6
42	ferme	1	5
52	lave	1	4
53	lavée	1	5
54	laver	1	5
61	masse	1	5
63	mets	7	4
64	mettre	2	6
77	prépare	1	7
84	retirer	1	7
96	sors	1	4
100	talque	1	6
104	vais	1	4
105	vérifie	1	7

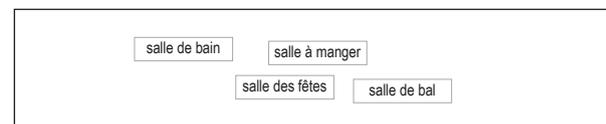
Étiquettes

Ces mots sont observables et livrent alors des particularités qui facilitent leur mémorisation. C'est ainsi qu'on pourra, peut-être, percevoir des expressions basées sur des débuts identiques :

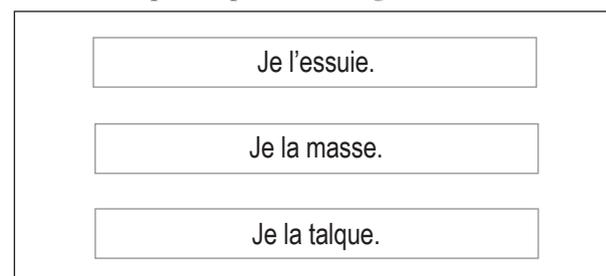
■ mots composés → *vêtements, sous-vêtements*. Ils permettent aux apprentis, à partir d'un certain type d'accumulation, de prendre l'initiative de l'augmentation du capital lexical, syntaxique... Survêtement mais aussi souligner, surligner... par dessous, par dessus...

■ expressions → salle de bain, salle à manger, salle des fêtes, salle de bal...

On pourra en faire des étiquettes pour les distinguer (mais on pourra sortir d'autres mots sous cette forme).
Petites étiquettes pour des usages individuels :



Grandes étiquettes pour des usages collectifs :



On note. On réorganise, on apprend, comme dans son métier, à isoler les éléments qui permettent d'entrer en relation avec le texte puis à les enchaîner sans plus y penser. On fait, régulièrement, un bilan de ses compétences en lecture. On se demande comment ça va.

⁶ Madely Noël, dans son article, fait part de ce jeu de pronoms, leur nombre qui indique à la fois la proximité des individus mais aussi la reconnaissance de leur personne :

- « Je vais lui prendre la main pour lui dire bonjour, elle garde ma main le temps de me reconnaître. »

- « Je lui tiens la main dans la douleur de son récit. » p.34

⁷ Dans les A.L. n°77 (mars 2002) un dossier spécial est consacré à ces premières fonctions.

Affichage sélectif

Les deux mots les plus employés sont *lui* et *Je*. On peut donc chercher comment ils sont répartis dans le texte mais aussi dans l'activité professionnelle qui nous intéresse ici.

Arrivée **je** dis bonjour **Je** l'embrasse **Je** lui demande de ses nouvelles **Je** mets ses sous-vêtements et ses vêtements sur le radiateur pour qu'ils soient chauds au moment où **je** vais **lui** mettre **Je** mets le dans le couloir **Je** mets le tabouret dans salle de bain **Je** ferme porte **Je** l'aide à retirer son peignoir, sa chemise de nuit.

Elle s'assoit sur le tabouret pendant que **je** lui prépare sa cuvette pour ses soins intimes dans sa douche.

Elle s'assoit puis elle se lave **je** l'aide Puis **je** l'aide à se laver le reste de son corps Une fois lavée **je** l'aide à s'asseoir **Je** l'essuie **Je** la masse doucement avec de l'eau de Cologne **Je** vérifie les plis de son corps pour qu'ils soient bien secs

Je la talque **Je** lui mets ses sous-vêtements bien chauds Cela lui fait plaisir **Je** sors avec elle dans la salle à manger où là **je** l'aide à mettre ses bas le pull et sa jupe **Je** lui mets sur son dos une petite cape pour la coiffer **Je** lui mets autour du cou son alarme **Je** lui donne ses lunettes que **je** lui ai nettoyées **Je** lui demande si tout va bien **Je** me chausse **Je** mets mon manteau **Je** l'embrasse pour se dire au revoir

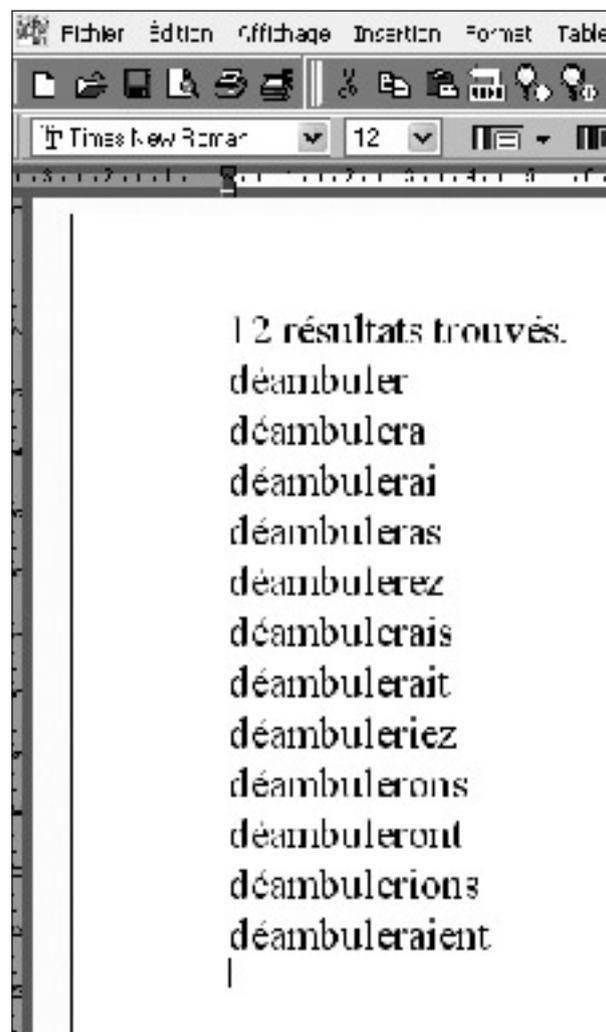
Si des *Je* sont plutôt isolés au début (après s'être salué et embrassé), signalant la *préparation de l'activité* (la première association de *Je* et *lui* est préventive) ils sont presque toujours reliés au milieu indiquant *l'action*, se terminant par un *nous* qui suggèrent la relation qui unit les deux personnes.

La compétence professionnelle est tout entière là, définie dans ses propriétés indissociables :

- savoir envisager une action, la préparer
- savoir conduire une action, assurer son déroulement
- savoir donner un sens à son action, lui donner une dimension humaine.

La recherche lexicologique

Avec cette fonction, on peut avoir une idée des mots qui appartiennent à la même famille mais aussi distinguer les radicaux. Ainsi *chauds* et *chausse*, n'ont rien à voir, en revanche c'est tout un lexique qui s'ouvre si on demande les mots issus des radicaux respectifs (*chaud* et *chaus*).



Déambulateur, le mot le plus long du texte, un mot rare mais bien connu des stagiaires, ne varie que par les désinences de sa conjugaison. Tout un monde s'ouvre sur une activité dont les contours vagues prennent ici des allures précises.

■ Réseau

Le but est atteint qui s'est appuyé sur le texte pour lui extorquer des compétences dont on n'avait pas forcément conscience. Il reste à rendre au texte l'hommage que l'émotion qu'il a provoquée est en droit d'attendre. Il reste à montrer comment il s'inscrit dans les récits où les métiers de service jouent un rôle important. Les

constitutions de réseau se heurtent souvent aux limites des connaissances. Celui-ci n'a pas trouvé que la relation de servante qui ne correspond pas vraiment à la tâche exécutée, ici. Nous avons pourtant rapproché ces textes pour la fonction de service et la dignité accordée à cette fonction dans les romans convoqués. Des mots se retrouvent, des fonctions se différencient, le métier est mis en perspective rejoignant les métiers classiques qui, depuis l'antiquité, relie les hommes entre eux. Les tâches sont toutes nobles qui œuvrent pour le bien commun : l'exploitation du travail et sa division sont responsables de leur hiérarchie et de l'inégale formation qui leur est attribuée : tout comme le salaire qui persiste à étalonner les valeurs d'une égale participation au progrès humain. Ce stage, par la qualité de son organisation, réussit à aider les individus à reconsidérer la façon dont on les voit : « ...la vision s'enhardit à établir des liens entre les tâches qu'elle s'était limitée à ne saisir que de trop près. La distanciation apportée par l'écrit et la traduction en langue de gestion des ressources humaines ou référentiels de formation, est créatrice de perspectives et de pouvoir pour les participants. »⁸

Mais voici quelques échos littéraires à ce parcours de vie qui, comme l'a fait cette stagiaire, présente une profession par l'énumération de ses tâches et/ou la qualité relationnelle dont elle témoigne :

1. « Pendant un demi-siècle, les bourgeoises de Pont l'Évêque enviaient à madame Aubain sa servante Félicité. Pour cent francs par an, elle faisait la cuisine et le ménage, lavait, repassait, savait brider un cheval, engraisser les volailles, battre le beurre, et resta fidèle à sa maîtresse qui n'était pas cependant une personne agréable. » Un cœur simple, Flaubert, 1877
2. « Ma tante se résignait à se priver un peu d'elle pendant notre séjour, sachant combien ma mère appréciait le service de cette bonne si intelligente et active, qui était aussi belle dès cinq heures du matin, dans sa cuisine, sous son bonnet dont le tuyautage éclatant et fixe avait l'air d'être en biscuit, que pour aller à la grand-messe ; qui faisait tout bien, travaillant comme un cheval, qu'elle fût bien portante ou non, mais sans bruit, sans avoir l'air de rien faire, la seule des bonnes de ma tante qui, quand maman demandait de l'eau chaude ou du café noir, les apportait vraiment bouillants. » Du côté de chez Swann, Marcel Proust
3. [À la fin de sa vie, sur l'invitation du roi de France, un maître italien, peintre et architecte, quitte son pays.

Accompagné de ses élèves, il fait le long voyage jusqu'à la Loire où il aura sa demeure.

On lui donne une servante. La relation de cette rencontre est le cœur d'une demande.]

« Elle lavait dans les cours, allait et venait le long des murs avec les seaux et les linges mouillés tordus d'un coup de poignet, petite, tout habillée de gris, seul brillait le blanc de la coiffe, elle jetait l'eau sur les pavés puis repartait au puits tandis que le soleil montait dans le ciel (...) Elle avait lavé, dépoûssiéré, répandu la bryère à pleine brassée sur le sol (...) Depuis plus de vingt ans elle travaillait dans les maisons du fleuve. »

Michèle Desbordes, La demande, Verdier, 1998

■ Yvonne CHENOUF

⁸ Madely Noël, déjà cité, p.35