

Le rehaussement des exigences langagières en milieu de travail : l'état de la recherche

Monika Jezak, Gisèle Painchaud, Alison d'Anglejan et Khatoune Témisjian

Volume 21, numéro 2, 1995

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/031791ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/031791ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Revue des sciences de l'éducation

ISSN

0318-479X (imprimé)

1705-0065 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Jezak, M., Painchaud, G., d'Anglejan, A. & Témisjian, K. (1995). Le rehaussement des exigences langagières en milieu de travail : l'état de la recherche. *Revue des sciences de l'éducation*, 21(2), 371–387. <https://doi.org/10.7202/031791ar>

Le rehaussement des exigences langagières en milieu de travail: l'état de la recherche

Monika Jezak
Étudiante de 3^e cycle

Alison d'Anglejan
Professeure

Gisèle Painchaud
Professeure

Khatoune Témisjian
Agente de recherche

Université de Montréal

Introduction

Depuis quelque temps, les enseignants et les chercheurs canadiens impliqués dans la formation langagière de la main-d'œuvre s'interrogent à propos de l'écart qui existerait entre les habiletés en lecture et en écriture requises par les entreprises et les compétences réelles des employés. Si certains vont jusqu'à affirmer que la prétendue crise de la «littératie» en milieu de travail ne serait qu'une illusion, pour d'autres, cette crise bien réelle constituerait une vraie menace pour le développement technologique et économique du Canada et du Québec (Confédération des syndicats nationaux, 1992; Drouin, 1990). En effet, selon un point de vue de plus en plus répandu, un grand nombre d'employés posséderaient une maîtrise insuffisante de la ou des langues de travail, particulièrement en ce qui concerne l'usage de l'écrit dans ses rapports avec les nouvelles technologies. Ce handicap nuirait à la productivité des entreprises et empêcherait la formation professionnelle efficace des employés.

Le terme «littératie» est un néologisme utilisé par plusieurs chercheurs québécois, de préférence à «alphabétisation», pour désigner la maîtrise de discours variés de la langue écrite nécessaire pour atteindre les objectifs personnels, sociaux et professionnels dans une société technologiquement avancée. Le concept englobe la représentation sociale de l'individu comme membre compétent de la société technologique. Pour ces chercheurs, le terme alphabétisation renvoie à des définitions trop restrictives associées à l'initiation aux habiletés de lecture et d'écriture (Pierre, 1991).

Dans l'acception la plus restreinte du terme, la littératie est reliée aux compétences en lecture et en écriture. En réalité, cette définition s'élargit et se complexifie par les nombreux usages et les dimensions diverses du concept dans la société contemporaine. Les chercheurs et les praticiens du domaine s'entendent pour dire que la représentation de la compétence langagière varie selon les individus et selon les contextes socioculturels auxquels ils appartiennent (Askov et Aderman, 1991; Philippi, 1988). Selon Bormuth (1975), elle se définit par l'habileté à accomplir avec compétence des tâches réelles de lecture et d'écriture. Les définitions de la littératie en milieu de travail, proposées par Guthrie (1984) et par Sticht (1975), tout en reprenant l'approche de Bormuth, insistent sur l'importance du contexte en tant que facteur déterminant dans la réalisation des tâches de lecture et d'écriture. La littératie est donc un concept dynamique, multidimensionnel et hautement contextualisé. Cette conception est également reconnue dans les recensions d'écrits les plus récents (Ferdman, 1990; Guthrie et Greaney, 1991; Mikulecky et Drew, 1991). Ces auteurs constatent effectivement que des contextes sociaux distincts donnent lieu à des activités de littératie différentes. La situation détermine l'objectif de la lecture. Cet objectif gère, à son tour, la sélection du contenu et du sujet. Les contenus et les objectifs ainsi définis exigent la mise en œuvre de processus cognitifs spécifiques pour chaque type de lecture.

La vision multidimensionnelle du concept de littératie a pour conséquence une variété d'interprétations au sujet d'éventuels problèmes langagiers qu'éprouvent les travailleurs canadiens. Le but de cet article est de dresser un état de la recherche dans ce domaine pour déterminer si les transformations du monde du travail entraînent ou non un rehaussement des exigences langagières.

L'hypothèse selon laquelle la crise de la littératie n'est qu'un mythe qui servirait au renforcement social des classes dominantes ne provient pas, au premier chef, de la recherche sur le milieu de travail, mais s'inscrit plutôt dans le cadre de certaines idéologies en sciences sociales ou en sciences politiques (Heath, 1983; Scribner et Cole, 1981; Street, 1984). Certains auteurs américains (Anderson et Irvine, 1991; Ogbu, 1991) ont postulé que l'hégémonie des groupes sociaux dominants peut être maintenue en manipulant le concept de compétence langagière.

Dans cette perspective, Anderson et Irvine (1991) soutiennent que, dans le milieu de travail américain, les compétences langagières servent à justifier les mécanismes de distribution des succès et des échecs dans le processus de promotion des employés. En conséquence, le niveau de littératie exercerait une fonction sociale de stratification du milieu de travail. Dans un même ordre d'idées, Livingstone (1987) constate que le milieu de travail, tout autant que l'école, valorise la dichotomie littératie fonctionnelle/littératie culturelle, le premier type de littératie étant celui des travailleurs manuels et le deuxième, celui des intellectuels. De ce fait, la compétence langagière serait un outil de polarisation institutionnelle du marché de travail où les ouvriers ne peuvent pas accéder aux postes de responsabilité.

Nous ne prétendons pas, dans ce texte, nous engager dans le débat sur le bien-fondé des arguments de ces auteurs mais, tel que cela a déjà été mentionné, notre but est de mieux comprendre, à partir d'un examen de la littérature, les réalités des exigences du milieu de travail.

Nombre de chercheurs, surtout ceux qui représentent la perspective économique ou éducationnelle plutôt que sociale, soutiennent que les changements de différents types d'exigences langagières, survenus en milieu de travail, entraînent une hausse réelle des exigences au niveau de la langue écrite. Plusieurs études, dont il sera question plus loin, fournissent des données empiriques qui tendent à étayer cette hypothèse. Nous passerons en revue les plus récentes d'entre elles du point de vue des acceptions du concept de la littératie qu'elles véhiculent, des méthodologies adoptées et des conclusions qui en découlent pour l'évaluation des dimensions de la crise des compétences langagières en milieu de travail. Nous avons classé ces études en quatre grandes catégories générales: les études prospectives, les enquêtes sur les perceptions des entreprises, les études évaluatives et les études de postes.

Les études prospectives

Deux analyses de l'Institut Hudson, celle de Johnston et Packer (1987) aux États-Unis et celle de son homologue canadien, Drouin (1990), sont des études prédictives qui tentent d'anticiper les exigences du marché du travail pour l'an 2 000. La méthodologie adoptée consiste en une sélection de données statistiques variées, provenant de sources officielles, afin de formuler des hypothèses au sujet du niveau de compétence langagière qui sera requis en milieu de travail dans un proche avenir. Aucun des deux auteurs ne donne une définition explicite du concept de connaissance de la langue écrite qui sous-tend leur analyse.

En ce qui concerne les changements organisationnels et technologiques, Johnston et Packer constatent que le milieu de travail américain sera fondamentalement transformé d'ici l'an 2 000. Dans le but de maintenir et d'augmenter la compétitivité du système de production américain dans la foulée de l'intégration des marchés mondiaux, le secteur tertiaire connaîtrait un développement rapide, au détriment des manufactures: 90 % des nouveaux emplois seraient créés dans les services, comparativement à 8 % des nouveaux postes dans l'industrie. Afin d'assurer la productivité et la compétitivité du secteur des services, l'accent serait mis sur le développement technologique des entreprises. Le traitement informatique, les communications et les biotechnologies deviendraient alors partie intégrante du milieu de travail.

Cette évolution technologique aurait comme conséquence une diminution de la taille des entreprises. Ainsi, une manufacture moyenne emploierait une soixantaine de personnes, alors qu'une entreprise de services en emploierait en moyenne une dizaine. De ce fait, la responsabilité des décisions serait déléguée des systèmes centralisés

de gestion aux employés ou aux équipes de travail. Il y aurait une importante polarisation des salaires: les employés hautement qualifiés, en ce qui concerne les nouvelles technologies et la nouvelle organisation du travail, auraient droit à une hausse importante de salaire, alors que la situation économique de ceux dont les compétences ne correspondraient pas à ces nouvelles exigences se détériorerait rapidement.

Drouin (1990) arrive à des conclusions similaires à celles de l'étude de Johnston et Packer. L'auteure constate, par exemple, qu'en fonction du changement structurel et technologique au Canada, certains postes seront modifiés; d'autres, surtout ceux pouvant être assumés par des robots, seront supprimés. De nombreux postes risquent d'être déplacés du secteur primaire vers le secteur tertiaire où les aptitudes à analyser, à conceptualiser et à communiquer sont primordiales.

L'évolution technologique ne resterait pas sans impact sur les compétences requises en milieu de travail, particulièrement sur le savoir lire et écrire.

Le strict minimum de compétences exigées pour un travail est susceptible d'augmenter, à mesure que les emplois pouvant être occupés par des travailleurs non spécialisés seront remplacés par des machines. En retour, les aptitudes requises seront plus vastes et comprendront une diversité de compétences techniques liées à l'innovation technologique et d'aptitudes «de comportement» qui refléteront l'organisation, la nature et le contenu du travail des années quatre-vingt-dix (Drouin, 1990, p. 23).

Johnston et Packer constatent qu'en Amérique du Nord, la majorité des postes exigeront un diplôme d'études postsecondaires. Les études théoriques de Hunter (1988), de Venezky, Kaestle et Sum (1987) et de Wittstruck et McDaniel (1989) soutiennent ce même point de vue.

De plus, le profil démographique de la main-d'œuvre serait en profond changement. Johnston et Packer prévoient plusieurs tendances possibles dans l'évolution de la main-d'œuvre américaine: l'âge moyen des travailleurs augmenterait de 35 ans qu'il était en 1984 à 39 ans en l'an 2 000; le nombre de femmes et de minorités culturelles qui intègrent le milieu de travail croîtrait très rapidement (les hommes américains de race blanche ne constitueraient que 15 % des nouveaux employés d'ici l'an 2 000). Drouin constate les mêmes directions dans l'évolution du marché du travail canadien. Au Québec, on observe également que pour un nombre grandissant d'employés, la langue de travail est différente de la langue maternelle et de celle de la scolarisation (d'Anglejan, 1993; Béland, 1991). Compte tenu de ces nouvelles réalités démographiques, il y a un risque de détérioration des compétences dans certains des secteurs de la main-d'œuvre, surtout en regard de l'usage de l'écrit et de la technologie dans ses rapports avec la langue.

Étant donné ces changements (une augmentation des exigences de littératie d'une part, et une détérioration des compétences des employés de l'autre) et compte tenu du fait que 60 % de ceux qui constitueront la main-d'œuvre de l'an 2 000 sont employés actuellement, des auteurs tels que Drouin (1990), Johnston et Packer (1987), le

ministère de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du Revenu et de la Formation professionnelle (1991), Venezky, Kaestle et Sum (1987) et Wittstruck et McDaniel (1989) prévoient une augmentation de l'écart entre les exigences du milieu de travail et les compétences réelles des employés. Cet écart, déjà manifeste à l'heure actuelle, affectera de façon significative la productivité nord-américaine, à moins qu'un plan d'intervention ne soit rapidement mis en œuvre.

Les enquêtes sur les perceptions des entreprises

Les recherches visant l'identification des compétences de base au travail fournissent à leur manière des données qui appuient l'hypothèse d'une crise réelle de la littératie. Par exemple, Henry et Raymond (1983) ont construit une liste de compétences de base requises en milieu de travail et l'ont validée lors d'une enquête menée auprès de 184 entreprises. L'objectif de l'enquête était de recueillir les opinions des représentants de différents milieux de travail au sujet, d'une part, des exigences des postes et de l'autre, des niveaux de compétence des employés débutants en ce qui concerne les habiletés identifiées. Inspirée des recherches de Henry et Raymond (1983) et de Sticht et Mikulecky (1984), une liste des compétences de base a été dressée par Hull et Sechler (1987). Pour sa part, Carnevale (1988), à la suite d'une étude de deux ans menée dans des entreprises américaines, a établi et validé une liste exhaustive des compétences jugées essentielles par les employeurs. Les auteurs mentionnés, ainsi que plusieurs autres (McLaughlin, 1992; Oinonen, 1984; Timpane, 1982), utilisent le questionnaire ou l'entrevue des employeurs ou des formateurs en entreprise comme méthodologie privilégiée de collecte des données au sujet des compétences de base exigées en milieu de travail et en ce qui concerne l'adéquation des employés en regard de ces compétences.

La grande majorité de ces chercheurs, indépendamment des types d'entreprises visés par leurs enquêtes, s'entendent sur un ensemble de compétences requises qui sont la capacité d'acquérir de nouvelles connaissances, les habiletés de base (lecture, écriture, calcul), la communication orale (écouter et parler), l'adaptabilité (pensée critique, résolution de problèmes, créativité), les qualités personnelles (image positive de soi, intégrité, responsabilité, motivation), les relations interpersonnelles (capacité de travailler en équipe, habileté de négociation).

Par ailleurs, dans une perspective de transformations technologiques, certaines études (Henry et Raymond, 1983; Hull et Sechler, 1987; Hymowitz, 1981) ont également permis de constater que toutes les entreprises touchées par des changements technologiques ou organisationnels faisaient le constat d'une augmentation des exigences à tous les niveaux d'emploi et se plaignaient, en conséquence, des habiletés insuffisantes des employés en lecture, en écriture ou en calcul. Ces insuffisances se sont manifestées au niveau du perfectionnement nécessaire au recyclage ou à l'adaptation des employés à faire face aux nouvelles technologies: habiletés à lire des manuels de formation, des modes d'emploi ou d'autres documents écrits.

Quant au marché du travail canadien, l'étude de Deslauriers (1990) évalue l'impact des employés analphabètes sur les entreprises canadiennes. L'analyse des questionnaires envoyés à un échantillon de 2 000 entreprises ainsi que l'étude de cas de 13 compagnies effectuée au moyen d'entrevues permettent de conclure que, même si le problème d'analphabétisme fonctionnel est encore relativement tabou, les entreprises admettent que le manque de compétences de base en lecture et en écriture atteint jusqu'à 30 % de leurs effectifs, ce qui se traduit, entre autres, par l'incapacité des employés à accomplir des tâches comme celles de lire des instructions écrites ou réviser des documents. Au niveau de la productivité et de la gestion de l'entreprise, ces lacunes ont une influence négative sur l'efficacité des employés, sur leur flexibilité face aux changements organisationnels et technologiques ainsi que sur le contrôle de qualité et sur la sécurité au travail. Dans un même ordre d'idées, l'enquête du Canadian Business Task Force on Literacy (1988) évalue que la perte de productivité due aux capacités insuffisantes de lecture, d'écriture et de calcul coûte aux entreprises canadiennes 4 milliards de dollars par année. Les dépenses assumées par l'ensemble de la société (chômage, services sociaux et de santé, criminalité) s'élèvent à presque 11 milliards de dollars.

Les études évaluatives des compétences de littératie

Même s'il n'existe pas actuellement d'étude évaluative des niveaux de compétences de lecture et d'écriture requis dans différents emplois, il y a eu récemment un grand nombre de travaux visant les habiletés de littératie relatives aux tâches de la vie quotidienne.

Dans le domaine de l'évaluation des compétences langagières, on ne parle plus de l'évaluation des niveaux de littératie des populations selon une échelle unique; on établit plutôt des profils de travailleurs en fonction de critères et d'échelles multiples. L'étude de Kirsch et Jungeblut (1986) est représentative de cette approche d'évaluation. Ces auteurs définissent la littératie de la façon suivante:

La capacité de faire usage de l'information présentée sous forme écrite ou imprimée pour s'insérer dans la société, atteindre ses objectifs personnels et développer ses connaissances et son potentiel (Kirsch et Jungeblut, 1992, p. 3).

La littératie est donc perçue comme l'application des compétences liées à l'écrit dans des contextes et pour des objectifs divers. Ainsi, pour ces auteurs, il n'existe pas de personnes lettrées ou illettrées au sens absolu du terme, puisque les compétences de lecture, d'écriture ou de calcul reflètent un *continuum* de pratiques, d'activités et de processus cognitifs différents. Face à l'écart constaté entre la compétence langagière des travailleurs et les exigences actuelles et futures, il est donc important d'examiner non seulement l'étendue du problème, mais aussi sa nature.

En ce sens, l'apport de Kirsch et Jungeblut (1986) a été considérable dans la mesure où ils ont fait subir à un échantillon représentatif de 3 600 jeunes Américains âgés de 21 à 25 ans un test de lecture et d'écriture basé sur la simulation de tâches inspirées de la vie quotidienne (par exemple, remplir un chèque ou lire l'horaire d'autobus). Afin de construire les tâches-tests, Kirsch et Jungeblut ont établi un tableau de types de textes supposés être les plus fréquemment utilisés dans les tâches de la vie quotidienne. Ce tableau contient les éléments suivants: étiquette ou panneau, directive, lettre ou memorandum, formulaire, tableau, graphique, prose, index ou référence, note, schéma ou diagramme, annonce, facture ou reçu. La variété des textes est donc une des variables prises en considération dans l'évaluation de la difficulté des tâches de littératie. Une autre variable pertinente est l'usage qui est fait de ces textes: acquérir des connaissances, évaluer, obtenir une information spécifique, interagir socialement, faire quelque chose. Ces deux variables ont été organisées en un tableau croisé et les tâches ont été conçues afin de satisfaire à toutes les catégories supposément fréquentes dans la vie quotidienne.

Les tests ont été administrés lors d'entrevues de 90 minutes. Une trentaine de minutes de l'entrevue a été consacrée au questionnaire personnel: antécédents familiaux, caractéristiques démographiques, niveau de scolarité, travail et participation à la vie communautaire et pratiques de lecture et d'écriture. Les tâches ont été distribuées selon la théorie statistique de réponse aux items. Ainsi, aucun des sujets n'avait à réaliser toutes les tâches conçues pour le test, mais chacun avait plutôt reçu un échantillon d'exercices, ceux-ci étant uniformément distribués auprès de l'ensemble des participants.

À la suite de l'administration des tests, les auteurs ont confirmé l'existence de trois catégories d'usages de l'écrit: le document, la prose et le texte numérique.

Les résultats des tests permettent de classer toutes les tâches en fonction du taux de réussite des sujets, selon des échelles de difficulté allant de 0 à 500 points. Les données recueillies permettent d'ailleurs de présenter la performance des sujets en fonction de ces mêmes échelles. Grâce à cette approche, on peut obtenir des profils détaillés des groupes spécifiques face à des types de tâches spécifiques. Afin de rendre plus tangibles les interprétations des différents profils, Kirsch et Jungeblut ont établi cinq niveaux de performance des sujets à l'intérieur des trois échelles de difficulté. Chaque niveau se caractérise par une configuration particulière de variables significatives pour la difficulté des tâches de littératie, telle la complexité de la structure du texte, l'utilisation des connaissances antérieures par le lecteur ou le type d'opération cognitive mise en jeu par celui-ci pour réaliser la tâche. Cette étude montre que, même si 95 % de la population réussit les tâches du plus bas niveau (ce qui correspond aux niveaux d'aptitude 1 et 2), par exemple, remplir un chèque, seulement la moitié des sujets sont capables de fonctionner à des niveaux supérieurs de l'échelle, par exemple intégrer l'information ou résoudre des problèmes.

Si nous avons tant insisté sur la présentation des grandes lignes de la recherche de Kirsch et Jungeblut (1986), c'est que leur conception de la littératie et leurs méthodes d'investigation ont révolutionné l'évaluation de la lecture et de l'écriture. De même, cette recherche a fourni un cadre à d'autres études qui apportent davantage d'éléments de réponse à la question de l'étendue et des dimensions de la crise de la littératie en milieu de travail.

Kirsch et Jungeblut (1992) reprennent leur enquête de 1986 pour évaluer, encore une fois dans un contexte de simulation de tâches, la performance de littératie des jeunes inscrits au programme *Job Training Partnership Act* ainsi que la performance de ceux qui postulent aux programmes offerts par *Employment Service* et *Unemployment Insurance*. Cette nouvelle recherche permet d'établir les niveaux et les profils de compétence des sujets par type d'emploi (secteurs primaire, secondaire, tertiaire, main-d'œuvre non qualifiée, professionnels, etc.). Elle montre également que les personnes avec des niveaux supérieurs de littératie sont plus rarement au chômage que celles qui sont moins performantes; elles ont des salaires plus élevés et occupent des postes de responsabilité. En même temps, 60 % des sujets considèrent qu'ils pourraient avoir un meilleur poste s'ils possédaient une compétence langagière plus développée.

Sans tirer de conclusions simplistes, cette étude apporte des arguments en faveur de l'existence d'une relation entre le niveau de littératie et la réussite professionnelle. Il semble que les incompétences des employés face aux exigences du milieu de travail en lecture et en écriture mènent à leur exclusion des occupations et des salaires supérieurs. La question se pose néanmoins de savoir si les résultats obtenus sont la cause ou l'effet du niveau de littératie des personnes.

Puisant dans le cadre conceptuel et méthodologique de la recherche de Kirsch et Jungeblut (1986), trois projets ont été récemment réalisés au Canada. Deux d'entre eux ont porté sur la population canadienne; le troisième, sur des travailleurs syndiqués.

Le rapport *Literacy in Canada* (Nesbitt, 1987) et la recherche de Statistique Canada (1990) transposent littéralement la recherche de Kirsch et Jungeblut (1986) dans le contexte canadien, y compris en ce qui concerne le type de tâches de littératie. Dans les deux études, un échantillon représentatif de la population adulte a été évalué dans l'une ou l'autre des langues officielles. Les résultats des deux tests montrent qu'environ deux tiers de la population possèdent une compétence langagière suffisante pour accomplir des tâches simples de la vie quotidienne, alors que presque 20 % des Canadiens sont fonctionnellement illettrés. Pour ce qui est de l'impact du niveau de littératie sur la réussite professionnelle, on peut conclure, par exemple, que les Canadiens qui ont atteint un niveau supérieur de littératie occupent des postes de responsabilité et touchent un revenu supérieur à la moyenne.

La troisième enquête, celle de la Confédération des syndicats nationaux (1992), a utilisé le cadre conceptuel et certaines des tâches de lecture et de calcul développées par Statistique Canada (1990) pour évaluer le niveau de compétences en lecture, en

écriture et en calcul de leurs membres. Les entrevues ont été menées auprès de 274 sujets dans 6 secteurs différents de la Confédération des syndicats nationaux (CSN). Deux niveaux de compétences ont été retenus: le niveau suffisant et le niveau insuffisant. Il en résulte qu'en moyenne 28 % des travailleurs qui ont participé à cette enquête ne possèdent pas un niveau de littératie qui leur permette de fonctionner sans difficulté au sein de la société.

Les études de postes

Le quatrième type de recherche, les études de postes, présente un autre point de vue sur le problème du rehaussement des compétences langagières. Dans le cas des travaux récents, il s'agit d'une analyse descriptive de la nature et des exigences réelles de littératie en milieu de travail, ainsi que de l'évaluation des habiletés des employés face à ces exigences. Ce type de recherche adopte une perspective interne, celle des employés et des entreprises.

Les fondements théoriques qui sous-tendent ces analyses sont les mêmes que ceux des travaux de Kirsch et Jungeblut (1986). La littératie est définie comme un concept multidimensionnel et l'évaluation des niveaux d'aptitude porte sur les aspects pragmatiques de la lecture et de l'écriture au travail dans un contexte de situations réelles.

Dans une telle approche, étudier la nature de la lecture, de l'écriture et du calcul en milieu de travail s'impose comme un préalable à toute réflexion sur la crise de la littératie. Les sources de données privilégiées sont soit le questionnaire, soit l'entrevue ou les deux (Diehl et Mikulecky, 1980; Mikulecky, 1982; Miller, 1982; Rush, Moe et Storlie, 1986). Ainsi, Diehl et Mikulecky (1980) ont fait subir un questionnaire à des employés à travers 100 postes regroupés dans 27 entreprises différentes. Mikulecky (1982), à son tour, a interviewé 150 employés d'un échantillon représentatif d'entreprises américaines. Miller (1982) a questionné des professionnels employés dans des entreprises de haute technologie. Enfin, Rush, Moe et Storlie (1986) ont étudié dix postes dont ceux de mécanicien, d'électricien, d'infirmière, de secrétaire et de soudeur.

Les résultats de la majorité de ces études convergent. Les auteurs constatent que la lecture est une activité omniprésente en milieu de travail. C'est ainsi que Diehl et Mikulecky (1980) concluent que 99 % des personnes interviewées ont mentionné avoir de la lecture à faire dans le cadre de leurs postes. Le temps passé quotidiennement à lire et à écrire est de deux heures en moyenne, et la durée augmente proportionnellement aux autres exigences du poste (Miller, 1982; Rush, Moe et Storlie, 1986). L'objectif principal de l'utilisation de l'écrit est de lire dans le but d'accomplir une tâche, mais plus le poste exige des qualifications, plus le travail nécessite de lire pour acquérir de nouvelles connaissances et pour évaluer (Kirsch et Guthrie, 1984; Mikulecky, 1982; Miller, 1982). En même temps, les textes utilisés par les employés dans tous les postes analysés présentent une grande diversité du point de vue de la structure

et du contenu (Mikulecky, 1982; Sticht, 1982). La lecture en milieu de travail a un caractère répétitif: Diehl et Mikulecky (1980) rapportent effectivement que 62 % des tâches sont effectuées par les employés tous les jours et 22 % hebdomadairement. La dernière des caractéristiques généralement observées est la haute contextualisation situationnelle des tâches. Des facteurs facilitateurs, comme la présence d'indices extralinguistiques, l'aide des collègues ou l'intégration simultanée de plusieurs sources d'information, ont été signalés par l'ensemble des chercheurs dans ce domaine.

Une meilleure compréhension des caractéristiques de la littératie en milieu de travail a permis aux chercheurs d'évaluer les exigences des postes et de mettre celles-ci en relation avec les compétences réelles des employés. Tout au long des années quatre-vingt, l'évaluation de la difficulté des tâches de littératie a été effectuée en mesurant le niveau de difficulté des textes recueillis en milieu de travail à l'aide d'une formule de lisibilité. Des chercheurs tels que Diehl et Mikulecky (1980) se sont servis de la formule FORCAST élaborée par Sticht (1975) pour la prose en milieu de travail. Quant à Rush, Moe et Storlie (1986), ils ont utilisé les formules de Dale-Chall et de Fry afin de comparer leurs résultats respectifs. Par ailleurs, Squires et Ross (1990) ont confronté la formule de Flesch à Degrees of Reading Power, etc. Toutes ces études évaluent la difficulté des textes en milieu de travail à un minimum de 9 années de scolarité, la moyenne se situant entre 11 et 12 années de scolarité.

Néanmoins, ces évaluations sont aujourd'hui largement remises en cause du point de vue cognitif (Klare, 1984) ainsi que de celui de la réalité du milieu de travail. À ce propos, Diehl et Mikulecky (1980) constatent que, selon FORCAST, le niveau de difficulté de 70 % des textes se situe entre 9 et 12 années de scolarité. En même temps, la lecture est facilitée par certaines variables contextuelles de situation, par exemple les autres sources d'information parallèlement accessibles ou le caractère répétitif des tâches. Par ailleurs, ces formules de lisibilité ne peuvent être appliquées que sur la prose, alors qu'en milieu de travail, on rencontre un grand nombre de documents (tableaux, graphiques, illustrations, etc.) ou de textes numériques.

Les études des années quatre-vingt-dix, plutôt que de se fier aux formules de lisibilité, utilisent l'analyse des tâches comme méthode privilégiée d'évaluation des exigences des postes. La technique de l'analyse des tâches de littératie a été développée et perfectionnée au cours des années quatre-vingt. Elle consiste à identifier les tâches principales du poste et à les étudier du point de vue des variables situationnelles et cognitives pertinentes dans la réalisation de la tâche analysée (Drew et Mikulecky, 1988; Mikulecky, 1985; Taylor et Lewe, 1991). Les sources de données sont les entrevues et les documents recueillis dans les sites (dans toutes les études), ainsi que la description officielle des tâches ou l'observation du poste (dans certaines des études) ou les deux.

Dans ce courant de recherches, Grover, Seager et DeVries (1990) ont évalué, d'une part, les perceptions des superviseurs par rapport aux exigences de littératie et, de l'autre, la difficulté réelle des tâches pour des postes de premier niveau

d'insertion professionnelle au sein de trois manufactures et de trois milieux hospitaliers. La littératie est définie comme une compétence intégrée de lecture, d'écriture, de calcul, d'écoute, de communication orale et d'utilisation des habiletés cognitives dans le but d'accomplir les tâches relatives au poste occupé (Grover *et al.*, 1990). Les données ont été recueillies au moyen d'entrevues avec des superviseurs et des représentants syndicaux, ainsi que des observations des employés.

En ce qui concerne l'évaluation de la difficulté des tâches, les auteurs ont développé, en s'appuyant sur la recherche de Kirsch et Jungeblut (1986), un ensemble d'échelles descriptives auxquelles sont confrontées les différentes tâches observées. La comparaison des données de la recherche avec les résultats des tests de Kirsch et Jungeblut (1986) s'est avérée, par contre, inopérationnelle à cause des particularités de la littératie en milieu de travail. Par exemple, les tâches sont effectuées pour satisfaire à des procédures de travail acquises ou à des directives verbales, et non, comme c'était le cas dans le test, à la suite de directives écrites. De même, des facteurs tels que le caractère répétitif des tâches (donc leur mémorisation) ou la présence des collègues changent les conditions de réalisation des tâches.

Le dernier élément de l'étude était la validation de l'évaluation de la difficulté des textes par la formule de lisibilité FORCAST. Cette analyse, entreprise sur des textes longs de prose recueillis en milieu de travail, a montré de grandes différences entre les résultats obtenus par les deux méthodes. Selon Grover *et al.* (1990), FORCAST surestime la difficulté des tâches de littératie, surtout parce que les documents longs effectivement requis en milieu de travail sont rares; ils sont en général lus à haute voix, accompagnés de dessins ou de documents vidéo, ou encore ne nécessitent pas de lecture immédiate (l'employé peut les consulter à la maison).

Finalement, l'étude de Grover *et al.* (1990) permet de conclure que les niveaux de difficulté des tâches varient d'un poste à un autre et d'une entreprise à une autre. Cette constatation remet en cause la validité des tests de littératie effectués en dehors du contexte réel de réalisation des tâches. Pour cette raison, il faudrait établir les exigences de littératie pour chaque poste individuellement.

Par ailleurs, Norback, Wilson, Rosenfeld et Wattay (1992) ont entrepris récemment une autre étude s'inscrivant dans le cadre des analyses de tâches. À la suite d'entrevues menées auprès de superviseurs et de 63 employés, les auteurs décrivent le poste de secrétaire du point de vue des qualifications requises ainsi que des tâches et des matériaux écrits spécifiques à cette profession. Le cadre conceptuel de la recherche est le même que celui du projet de Kirsch et Jungeblut (1986) en ce qui a trait à la définition de la littératie, à l'identification de trois types de tâches de littératie et au regroupement des matériaux écrits selon le format et l'usage.

Comme résultats de l'étude, les auteurs ont obtenu un inventaire des types de matériel utilisés (formulaires, lettres, mémos, logiciels, annuaires, etc.) et les fréquences de leurs usages, une liste des principales tâches des secrétaires (dactylographier une

lettre, répondre au téléphone, prendre un message téléphonique, remplir un formulaire, etc.) de même qu'une liste détaillée des compétences requises dans ce poste, telles que lire et comprendre les symboles et les codes, deviner le sens du mot à partir du contexte de la phrase, rédiger et corriger des textes, lire et comprendre des dates dans des documents, remplir un formulaire, retrouver une information dans divers documents, identifier des parties du texte pertinentes pour la réalisation de la tâche, synthétiser une information provenant de sources différentes, suivre des procédures écrites, etc. Au total, ont été identifiées une soixantaine de compétences diverses, relatives au vocabulaire, à la grammaire, à la lecture des formulaires, des tableaux, des cartes ou des graphiques, à la lecture des procédures ou des textes de référence, au calcul, etc. Cette variété de tâches, de textes et de compétences inhérents au poste de secrétaire semble être symptomatique d'exigences élevées de littératie auxquelles sont confrontées les secrétaires dans leur travail.

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, l'enquête de Mikulecky (1990) auprès des gestionnaires et des superviseurs de 391 banques américaines montre que 90 % des postes où l'on observe de gros problèmes de littératie sont des emplois de premier niveau d'insertion professionnelle. De plus, les répondants estiment que le niveau de compétence des nouveaux employés baisse d'année en année, alors que les exigences des postes augmentent.

Dans le cadre de cette enquête, les entrevues et les observations des employés qui occupent des postes dits «à problèmes» ont permis d'identifier les compétences requises pour une bonne performance ainsi que les types de déficiences en littératie détectées chez les employés. Les tâches exigées en milieu bancaire sont complexes cognitivement, même pour les postes les moins spécialisés. Une mauvaise performance de l'employé est souvent le résultat d'une erreur commise lors de la réalisation d'une étape quelconque dans la séquence des sous-tâches. En effet, moins de 5 % des employés éprouvent des difficultés majeures de littératie. La plupart d'entre eux commettent des erreurs dues à leur manque d'expérience ou de connaissances ponctuelles. Ces erreurs ont un impact sur la productivité et sur la sécurité au travail.

L'étude de Gold et Packer (1990) s'apparente à celle de Mikulecky (1990) dans le sens où elle a pour objectifs principaux d'identifier les exigences réelles de littératie et de définir la nature et les effets de l'écart entre ces exigences et les compétences des employés. Le secteur visé est celui de la maintenance des immeubles à appartements. Les auteurs ont identifié les tâches à analyser au moyen d'un questionnaire envoyé aux superviseurs et aux gestionnaires. Les entrevues des superviseurs et des employés de même que la collecte des documents effectivement utilisés dans les tâches analysées ont été effectuées dans dix sites différents. La validation de ces données s'est faite lors d'entrevues téléphoniques avec les superviseurs concernés.

Les résultats obtenus, bien qu'ils soient très incomplets, vont dans la direction des conclusions des études à grande échelle présentées dans la section précédente

de cet article. Les postes analysés exigent différentes formes de littératie ainsi que l'usage simultané des différentes sources d'information. Les lacunes des employés en ce qui concerne ces compétences variées nuisent, selon les employeurs, à la productivité des entreprises et semblent entraîner des problèmes de sécurité pour les employés et les clients.

Plus particulièrement, Gold et Packer (1990), ayant puisé dans le cadre conceptuel de l'étude de Kirsch et Jungeblut (1986), ont tenté d'évaluer la difficulté des tâches de maintenance en les confrontant aux configurations des variables de la première étude. Cette approche n'a pas donné les résultats escomptés dans la mesure où les tâches rencontrées en milieu de travail sont de nature différente et d'un niveau de complexité supérieur aux tâches-tests construites par Kirsch et Jungeblut (Gold et Packer, 1990).

Dans un même ordre d'idées, une recherche actuellement en cours, entreprise par le Groupe de recherche interdisciplinaire sur la littératie de l'Université de Montréal, vise, d'une part, à connaître les perceptions des employés et des employeurs relativement aux compétences langagières requises en milieu de travail dans des postes de premier niveau d'insertion professionnelle du secteur des services et, d'autre part, à évaluer le niveau de difficulté des tâches de lecture et d'écriture nécessaires à l'accomplissement des tâches (Painchaud, d'Anglejan, Méar et Témisjian, 1993; Painchaud, d'Anglejan, Méar, Témisjian et Jezak, 1993).

Enfin, le dernier volet d'études de postes qui apportent des éléments de réponse au problème de la crise de la littératie porte sur la relation entre la performance des employés et leurs capacités cognitives liées à la littératie. Le lien étroit entre la réalisation des tâches de lecture et d'écriture et la cognition a déjà été reconnu par les premiers chercheurs dans le domaine de la littératie en milieu de travail (Sticht 1975, 1977). En effet, les résultats des recherches empiriques rapportées précédemment mettent en évidence le fait que la littératie n'est pas une simple habileté (*skill*). La réussite des tâches de lecture, d'écriture et de calcul implique des connaissances de la part de l'employé et la mise en œuvre des processus cognitifs supérieurs, par exemple la résolution de problèmes (Crismore et Mikulecky, 1987; Guthrie, 1988; Sticht, 1982). Les principales études empiriques qui abordent cette question sont celles de Mikulecky et Winchester (1983) et de Mikulecky et Ehlinger (1986). La première des recherches a été menée auprès de 25 infirmières; la seconde, auprès de 29 techniciens en électronique. À la suite des entrevues avec les participants, des observations de leurs postes, des tests de lecture et de l'évaluation de la performance des sujets, les auteurs ont conclu, pour les deux études, que les habiletés de lecture, à elles seules, n'étaient pas un bon prédicteur de la performance. Cette dernière serait plutôt liée aux habiletés métacognitives associées à la littératie: identifier et résumer les idées principales d'un texte, construire de nouvelles connaissances à partir de la lecture, résoudre des problèmes, gérer ses stratégies, etc. (Crismore et Mikulecky, 1987). De la même manière, les résultats de la recherche de Guthrie (1988) confirment tout à fait ces données.

Les retombées de ces recherches

Nous avons tenté, dans cet article, de mettre en relief toute la complexité du problème de la crise des compétences langagières en milieu de travail. Les résultats des nombreuses recherches recensées permettent de croire que la crise est plus qu'un mythe. Comme nous l'avons vu, les données empiriques, aussi bien quantitatives que qualitatives, recueillies auprès de divers publics, semblent montrer certaines difficultés des employés face à l'utilisation de l'écrit au travail ainsi que les conséquences socio-économiques présumées de cet état de choses (perte de productivité des entreprises, problèmes de sécurité du travail, chômage et impossibilité de recycler les employés, etc.). Cette réalité vaut pour l'ensemble de la population, indépendamment du milieu social, du niveau d'éducation, de la langue maternelle ou de l'appartenance culturelle des individus (Guthrie, Schafer et Hutchinson, 1991).

Si une crise, ou un malaise, au sujet de la littératie en milieu de travail semble exister réellement, son étendue et sa nature soulèvent encore de nombreuses questions et des recherches supplémentaires sont nécessaires afin d'y répondre. Cependant, en se basant sur l'état actuel de la recherche, il est possible d'en tirer quelques conséquences pour la formation langagière en milieu de travail. Tout d'abord, il faut souligner avec force que le manque de maîtrise de l'écrit mène à l'exclusion sociale et professionnelle, mais que c'est justement la marginalisation sociale, le chômage ou le sous-emploi qui empêchent les individus d'acquérir les niveaux supérieurs de compétence langagière nécessaires à la réussite professionnelle. Il importe même de mentionner que les difficultés en lecture et en écriture éprouvées par les employés, aussi minimales soient-elles, représentent un handicap majeur pour la compréhension de manuels et de textes de toutes sortes qui sont couramment mis à la disposition des employés dans le cadre de la formation et peuvent même les empêcher de tirer profit des cours offerts. Qui plus est, la maîtrise de la langue écrite étant directement liée au développement des capacités cognitives nécessaires dans un grand nombre de postes: résolution de problèmes, synthèse d'informations, stratégies d'acquisition de nouvelles connaissances, etc., il conviendrait de faciliter l'acquisition des niveaux supérieurs de compétence langagière. Il faudrait donc mettre en place des dispositifs de formation à l'intention des travailleurs dont les compétences langagières sont insuffisantes pour leur permettre d'acquérir les préalables essentiels à la formation professionnelle.

Pour toutes ces raisons, lors de la conception des programmes de formation adaptés aux besoins et aux possibilités de différents groupes de travailleurs, que ce soient les jeunes adultes intégrant le marché du travail ou les employés expérimentés, il faudrait non seulement tenir compte de leurs connaissances professionnelles initiales en regard des objectifs du cours, mais il serait tout aussi primordial d'évaluer la compétence langagière des stagiaires (maîtrise de la lecture, de l'écriture, du calcul et capacités cognitives qui y sont liées) et de prévoir un programme de mise à niveau langagier dans le cas des déficiences constatées. Là encore, il convient d'insister sur le fait qu'un tel programme ne peut se limiter au développement des habiletés de base, comme

c'est souvent le cas des formations offertes en entreprise; il doit viser les processus métacognitifs, tels la résolution de problèmes ou l'acquisition de connaissances, car il semble de plus en plus évident que c'est la seule manière de préparer les travailleurs à faire face au recyclage et aux tâches plus exigeantes que leur réservent les emplois de l'avenir.

RÉFÉRENCES

- Anderson, G. et Irvine, P. (1991). Informing critical literacy with ethnography. In P. McLaren et C. Lankshear (dir.), *Critical literacy: Radical and post-modern perspectives* (p. 78-99). Albany, NY: State University of New York Press.
- Askov, E. et Aderman, B. (1991). Understanding the history and definitions of workplace literacy. In M. C. Taylor, G. Lewie et J. A. Draper, (dir.), *Basic skills for the workplace* (p. 7-20). Toronto: Culture Concepts Inc.
- Béland, P. (1991). *L'usage du français au travail. Situation et tendances*. Québec: Conseil de la langue française.
- Bormuth, J. L. (1975). Reading literacy: Its definition and assessment. In J. B. Carroll et J. S. Chall (dir.), *Toward a literate society* (p. 61-100). New York, NY: McGraw-Hill.
- Canadian Business Task Force on Literacy (1988). *Measuring the costs of illiteracy in Canada*. Toronto: Woods Gordon.
- Carnevale, A. (dir.) (1988). *Workplace basics: The skills employers want*. Washington: The American Society for Training and Development, U.S. Department of Labour, Employment and Training Administration.
- Confédération des syndicats nationaux (1992). *Démarche CSN en alphabétisation. Enquête sur la formation de base*. Montréal: Confédération des syndicats nationaux.
- Crismore, A. et Mikulecky, L. (1987). *Investigating a process model of literacy in the workplace* (Research Paper). Communication présentée au 32^e congrès annuel de l'International Reading Association, Anaheim, Californie.
- D'Anglejan, A. (1993). *Language and literacy in Quebec: Exploring the issues* (manuscrit soumis pour publication). Montréal: Département de didactique, Faculté des sciences de l'éducation, Université de Montréal.
- Deslauriers, R. C. (1990). *L'impact des employés analphabètes sur les entreprises canadiennes*. Rapport du Centre de perfectionnement des ressources humaines du Conference Board du Canada. Ottawa: Conference Board du Canada.
- Diehl, W. et Mikulecky, L. (1980). The nature of reading at work. *Journal of Reading*, 24, 221-227.
- Drew, R. et Mikulecky, L. (1988). *How to gather and develop job specific literacy materials for basic skills instruction*. Bloomington, IN: The Office of Education and Training Resources, School of Education, Indiana University.
- Drouin, M. J. (1990). *L'alphabétisation et la main-d'œuvre: le défi des années 90*. Montréal: Institut Hudson du Canada.
- Ferdman, B. (1990). Literacy and cultural identity. *Harvard Educational Review*, 60(2), 181-204.
- Gold, P. et Packer, A. (1990). *Literacy audit of maintenance workers. Final Report*. Employment and Training Administration (DOL), Washington, DC, Office of Strategic Planning and Policy Development. Alexandria, VA: Interactive Training Inc.
- Grover, J. G., Seager, A. J. et DeVries, D. K. (1990). *Research in workplace literacy: The level of literacy required in specific occupations. Final Report*. Employment and Training Administration (DOL), Washington, DC. Hampton, NH: RMC Research Corp.
- Guthrie, J. T. (1984). Literacy for science and technology. *Journal of Reading*, 27, 478-480.
- Guthrie, J. T. (1988). Locating information in documents: Examination of a cognitive model. *Reading Research Quarterly*, 23, 178-199.

- Guthrie, J. T. et Greaney, D. (1991). Literacy acts. In R. Barr, M. Kamil, P. Mosenthal et P. D. Pearson (dir.), *Handbook of reading research* (Volume II) (p. 206-229). New York/Londres: Longman.
- Guthrie, J. T., Schafer, W. D. et Hutchinson, S. R. (1991). Relations of document literacy and prose literacy to occupational and societal characteristics of young black and white adults. *Reading Research Quarterly*, 26, 30-48.
- Heath, S. B. (1983). *Ways with words*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Henry, J. F. et Raymond, S. (1983). *Basic skills in the U.S. work force*. New York, NY: Center for Public Resources.
- Hull, W. L. et Sechler, J. A. (1987). *Adult literacy: Skills for the American work force*. Research and development Series n° 265B. Columbus, OH: The National Center for Research in Vocational Education, The Ohio State University.
- Hunter, A. A. (1988). Formal education and initial employment: Unraveling the relationships between schooling and skills over time. *American Sociological Review*, 753-765.
- Hymowitz, L. (1981). Employees take over where school failed to teach the basics. *Wall Street Journal*, 22, 1.
- Johnston, W. et Packer, A. (1987). *Workforce 2000: Work, workers for the 21st Century*. Indianapolis, IN: Hudson Institute.
- Kirsch, I. et Guthrie, J. T. (1984). Adult reading practices for work and leisure. *Adults Education Quarterly*, 34, 213 - 232.
- Kirsch, I. S. et Jungeblut, A. (1992). *Profiling the literacy proficiencies of JTPA and ES/UI populations. Final report to the Department of labor*. Princeton, NJ: Educational Testing Service.
- Kirsch, I. S. et Jungeblut, A. (1986). *Literacy: Profiles of America's young adults* (NAEP Report n° 16-PI-01). Princeton, NJ: Educational Testing Service.
- Klare, R. G. (1984). Readability. In P. D. Pearson (dir.), *Handbook of reading research* (p. 681-744). New York, NY: Longman.
- Livingstone, D. W. (1987). Job skills and schooling: A class analysis of entry requirements and underemployment. *Revue canadienne de l'éducation*, 12, 1-30.
- McLaughlin, M. (1992). *Employability skills profile: What are employers looking for?* Ottawa: Conference Board of Canada.
- Mikulecky, L. (1982). Job literacy: The relationship between school preparation and workplace actuality. *Reading Research Quarterly*, 17, 404 - 419.
- Mikulecky, L. (1985). *Literacy tasks analysis: Defining and measuring occupational literacy demands* (Research Paper). Communication présentée au congrès de la National Adult Educational Research Association, Chicago, Illinois.
- Mikulecky, L. (1990). Basic skills impediments to communication between management and hourly employees. *Management Communication Quarterly*, 3, 452-473.
- Mikulecky, L. et Drew, R. (1991). Basic literacy skills in the workplace. In R. Barr, M. Kamil, P. Mosenthal et P. D. Pearson (dir.), *Handbook of reading research* (Volume II) (p. 669-689). New York/Londres: Longman.
- Mikulecky, L. et Ehlinger, J. (1986). Aspects of literacy on job performance of electronic technicians. *Journal of Reading Behaviour*, 18(1), 41-62.
- Mikulecky, L. et Winchester, D. (1983). Job literacy and job performance among nurses at varying employment levels. *Adult Education Quarterly*, 34, 1-15.
- Miller, P. (1982). Reading demands in a high technology industry. *Journal of Reading*, 26, 109-115.
- Ministère de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle (1991). *Partenaires pour un Québec compétent et compétitif*. Québec: Ministère de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du Revenu et de la Formation professionnelle..
- Nesbitt, P. (1987). *Southam literacy survey*. Toronto: Southam News.

- Norback, J. S., Wilson, S.T., Rosenfeld, M. et Wattay, D. (1992). *Job literacy analysis: The secretary project*. Princeton, NJ: Educational Testing Service.
- Ogbu, J. (1991). Cultural diversity and school experience. In C. Walsh (dir.), *Literacy as praxis: Culture, language and pedagogy* (p. 25-50). Norwood, NJ: Ablex.
- Oinonen, C. N. (1984). *Business and education survey: Employer and employee perceptions of school to work preparation*. Parker Project n° 3. Madison, WI: Parker Pen Company and Wisconsin Department of Public Instruction.
- Painchaud, G., d'Anglejan, A., Méar, A. et Témisjian, K. (1993). *Le jeune adulte et le marché du travail: une étude de la compétence langagière et technologique requise pour diverses catégories d'emplois. Rapport préliminaire: Centre hospitalier A* (non publié). Montréal: Groupe de recherche interdisciplinaire sur la littératie, Faculté des sciences de l'éducation, Université de Montréal.
- Painchaud, G., d'Anglejan, A., Méar, A., Témisjian, K. et Jezak, M. (1993). *Le jeune adulte et le marché du travail: une étude de la compétence langagière et technologique requise pour diverses catégories d'emplois. Rapport préliminaire: Institution financière* (non publié). Montréal: Groupe de recherche interdisciplinaire sur la littératie, Faculté des sciences de l'éducation, Université de Montréal.
- Philippi, J. W. (1988). Matching literacy to job training: Some applications from the military programs. *Journal of Reading*, 31, 658-666.
- Pierre, R. (1991). De l'alphabétisation à la littératie: pour une réforme en profondeur de l'enseignement. *Scientia Paedagogica Experimentalis*, 28(2), 151-186.
- Rush, T., Moe, A. et Storlie, R. (1986). *Occupational literacy*. Newark, DE: International Reading Association.
- Scribner, S. et Cole, M. (1981). *The psychology of literacy*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Squires, P. et Ross, R. G. (1990). *Literacy requirements for customer service jobs* (Rapport de recherche). Communication présentée au congrès annuel de l'American Psychological Association, Boston, Massachusetts.
- Statistique Canada (1990). *Enquête sur les capacités de lecture et d'écriture utilisées quotidiennement*. Ottawa: Statistique Canada.
- Sticht, T. G. (dir.) (1975). *Reading for working: A functional literacy anthology*. Alexandria, VI: Human Resources Research Organization.
- Sticht, T. G. (1977). Comprehending reading at work. In M. A. Just et P. A. Carpenter (dir.), *Cognitive processes in comprehension*. Hillsdale, NY: Lawrence Erlbaum Associates.
- Sticht, T. G. (1982). *Basic skills in defense*. Alexandria, VI: Human Resources Research Organization.
- Sticht, T. G. et Mikulecky, L. (1984). *Job related basic skills: Cases and conclusions*. Columbus, OH: ERIC Clearinghouse on Adult, Career, and Vocational Education.
- Street, B. (1984). *Literacy in theory and practice*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Taylor, M. C. et Lewe, G. (1991). How to plan and conduct a literacy task analysis. In M. C. Taylor, G. Lewe et J. A. Draper (dir.), *Basic skills for the workplace*. Toronto: Culture Concepts Inc.
- Timpane, M. (1982). *Corporations and public education in the cities*. New York, NY: Teachers College.
- Venezky, R. L., Kaestle, C. F. et Sum, A. M. (1987). *The subtle danger: Reflections on the literacy abilities of America's young adults*. Princeton, NJ: ETS.
- Wittstruck, J. R. et McDaniel, C. (1989). *Manpower trends and issues: A national perspective, a Missouri context*. Jefferson City, MI: Missouri Coordinating Board for Higher Education.