

Didactique Professionnelle – Quatrième Colloque International

**ENTRE PRESSIONS INSTITUTIONNELLES ET AUTONOMIE DU SUJET :
QUELLES ANALYSES DE L'ACTIVITE EN SITUATION DE TRAVAIL EN
DIDACTIQUE PROFESSIONNELLE ?**

Organisé par l' Association RPDP en partenariat avec le laboratoire CIREL (EA 4354)
Les 6, 7 et 8 juin 2017 - Université de Lille - Sciences et Technologies, France

**L'ACTIVITÉ DU SAPEUR-POMPIER LORS D'UNE
OUVERTURE DE PORTE : INFLUENCES DU COLLECTIF
DE TRAVAIL ET DÉVELOPPEMENT D'UNE POSTURE
PROFESSIONNELLE EN ADÉQUATION.**

Mickaël RENAUDEAU

Candidat doctorant, 6 boulevard du Maréchal Joffre, appartement 3, 79300 BRESSUIRE,
France

06 76 77 02 43

mickael.renaudeau.pro@gmail.com

Thème 3 : Analyse de l'activité en situation de travail pour la formation et l'apprentissage :
entre contraintes institutionnelles et potentiels pour les apprentissages professionnels ?

Compte-rendu de recherche

Résumé

Sous la forme d'un compte-rendu de Mémoire en Didactique Professionnelle, cette communication vise à expliciter comment le Sapeur-Pompier professionnel adapte son activité en fonction des contraintes du collectif et des attentes hiérarchiques et sociales. Par des méthodes d'analyse de l'activité professionnelle, nous examinerons le mode opératoire des Sapeurs-Pompiers en intervention pour personne ne répondant pas aux appels. Puis nous mobiliserons ces observations pour proposer une interprétation de l'adaptation et de la compensation du Sapeur-Pompier aux contraintes endogènes (collectif, hiérarchie) et exogènes (public, situation matérielle), sous la forme d'une structure conceptuelle. Nous nous focaliserons plus particulièrement sur les interactions humaines, explicites ou non-dites, qui influent la conduite de l'activité, et le rôle critique que peuvent exercer ces interactions sur l'intervention.

Mots-clés : Sapeurs-Pompiers, analyse de l'activité professionnelle, structure conceptuelle, relationnel.

Introduction : comprendre l'activité du Sapeur-Pompier en intervention par l'analyse de ses interactions matérielles et sociales.

Le travail de recherche que nous allons présenter s'inscrit dans le thème 3 du colloque, et consiste en une analyse de l'activité de terrain de Sapeurs-Pompiers en mission pour ouverture de porte. A travers le prisme de ses activités, nous commenterons ses raisonnements, ses interactions avec les réglementations, son collectif de travail, mais aussi avec les victimes et témoins, ses réactions engageant des contraintes professionnelles et institutionnelles. Nous verrons comment ces contraintes agissent sur le raisonnement tenu en situation et sur la co-construction de l'activité (Vinatier, 2009).

Ce travail d'analyse s'inscrit dans une démarche collaborative pluriannuelle entre l'Université de Nantes et le Service Départemental d'Incendie et de Secours de Loire-Atlantique (SDIS). L'objectif visé, d'un point de vue professionnel, est l'amélioration de la qualité du service rendu, une démarche qui se généralise dans les services publics, et plus spécifiquement la transmission des savoirs expérientiels des experts aux novices : la différence d'âge étant très importante dans les services étudiés, il y a un risque réel de pertes de compétences lors des futurs départs à la retraite. En plus des recherches effectuées par les équipes du CREN (Parage, Ferrand, 2012 ; Vidal-Gomel, Delgoulet, Geoffroy, 2014), trois mémoires, dirigés par P. Parage, ont été réalisés sur l'activité du SDIS, dans des domaines de compétences différents (Faust, 2011 ; Foliot, 2013 ; Renaudeau, 2015). La finalité de la démarche mise en place est la création de modules de formation incorporant l'expérience ainsi formalisée des vétérans, pour l'instruction des novices.

La tâche d'analyse à réaliser concerne une activité aux aspects multiples. Un questionnement complexe a été mis en chantier, aboutissant à la problématique générale suivante :

Comment le Sapeur-Pompier expert conceptualise-t-il la variabilité des situations dynamiques auxquelles il est confronté ?

Le concept de situation dynamique a ici la signification développée par J-M. Hoc et R. Amalberti dans l'article *Diagnostic et prises de décision dans les situations dynamiques* (1994). La conceptualisation est l'ensemble des schèmes, au sens que leur donne G. Vergnaud dans son article *Au fond de l'action, la conceptualisation* (1998), qui servent de référence au Sapeur-Pompier pour mener son activité malgré la variabilité des situations.

Plus concrètement, l'activité d'intervention pour personne ne répondant pas aux appels étant par nature très aléatoire et difficile à anticiper à chaque sortie, quelles règles d'action peut se fixer le SP, et comment s'en sert-il, pour s'y retrouver dans cette diversité ? Cette problématique a engendré les préoccupations suivantes :

- Que fait, ou ne fait pas, le SP expérimenté pour s'assurer de la pertinence de son intervention ? Comment participe-t-il à l'élaboration de celle-ci ?
- Que fait le SP lorsqu'il n'a pas assez d'informations sur ce qui se passe derrière la porte ?
- Par quels moyens le SP comble-t-il les lacunes en termes d'informations au cours d'une intervention ?

Pour expliquer le travail et la méthodologie employés, il convient dans un premier temps de décrire l'activité d'ouverture de porte, retenue comme cadre de travail. Il s'agit d'une intervention qui engage une unité (un véhicule et son équipage) et qui est toujours menée en couplage avec une autre unité, de secours aux personnes ou d'intervention sur les catastrophes naturelles, voire en collaboration avec la police (l'ouverture de porte étant, en fait, la première phase de l'action qui permet d'accéder au lieu d'intervention proprement dit). La dimension collaborative est donc forte et exposée au regard des pairs. Bien que l'aspect technique de cette activité soit très important et mis en avant dans la formation, nous allons plutôt mettre la

focale sur les enjeux relationnels et sociaux permettant la prise d'informations, les marges de progrès en termes de formation semblant plutôt se situer sur ce terrain.

Comprendre l'activité et l'interpréter

Le raisonnement pilotant l'activité chez le Sapeur-Pompier est complexe, nécessitant une adaptation à la fois importante et instantanée dans l'action, et une souplesse dans l'organisation de l'activité et la cognition (Rogalski, 2004). Nous avons procédé à une enquête de terrain adaptée à ces particularités en suivant le protocole méthodologique suivant :

- Recueil de données par observation armée. Ce dispositif consiste à accompagner des professionnels sur des situations réelles de travail (les simulations sont exclues en théorie, mais nous avons observé des entraînements par le même procédé pour des raisons sur lesquelles nous reviendrons plus tard). La méthode privilégiée consiste à réaliser des films à l'aide d'une caméra embarquée, c'est celle que nous avons utilisée. Ces films sont ensuite utilisés comme traces de l'activité pour les entretiens.
- Entretiens d'autoconfrontation. Les observations armées nous ayant permis de pointer certains observables, l'autoconfrontation vise à nous permettre de rattacher ces observations aux raisonnements qui les ont piloté. Pour ce faire, nous visionnons les vidéos (traces de l'activité) avec les acteurs, en commentant leurs actions. Le pilotage de ces entretiens suit les principes de l'entretien d'autoconfrontation (Mollo & Falzon, 2004), le décryptage s'attachant à analyser le non-verbal aussi bien que le discours : regards, prosodie, hésitations (Vermersch, 1994)...
- Entretiens de situations vécues. Cette méthode, qui est en fait une variante de la technique des incidents critiques de Flanagan (in Bisseret & al., 1999), a pour objectif de compléter les données recueillies en intervention avec des expériences similaires vécues par les Sapeurs-Pompiers. La logique étant, d'une part, de pouvoir établir des comparaisons, dans la mesure où le caractère aléatoire des interventions ne permet pas toujours de filmer des situations proches et comparables, et d'autre part de mieux déceler les aspects critiques de l'activité, qui se retrouvent souvent invisibles dans les situations routinières. Nous avons donc demandé à des Sapeurs-Pompiers expérimentés et participant au projet de raconter en détail trois expériences professionnelles marquantes : une qui s'est bien passé, une qui a abouti mais après des complications et une où l'objectif n'a pas été atteint.

L'ensemble des données issues de cette méthode a ensuite été passée au crible par l'intermédiaire de Grilles de Rasmussen (découpage temporalisé de l'action selon quatre entrées : ce que l'acteur regarde, ce qu'il pense, ce qu'il fait, ce qu'il dit de ce qu'il fait). Ces grilles nous ont donné les éléments de comparaison permettant d'interpréter l'action et d'aboutir à une interprétation et d'aboutir à une compréhension du raisonnement et des contraintes qui pèsent sur celui-ci à travers une structure conceptuelle (Pastré, 2005). En raison du temps imparti, ces grilles ne seront pas présentées. Mais elles ont contribué à l'élaboration des conclusions.

Autoconfrontation et comportement

Le compte-rendu qui suit présente des extraits issus des entretiens d'autoconfrontation ou des entretiens de situations vécues. Centrés principalement sur les cas mêlant les contraintes relationnelles (ou hiérarchiques) et les contraintes de situation, le but de ces extraits est de mettre en lumière les adaptations dont fait preuve le Sapeur-Pompier pour concilier ces aspects dans son activité.

Les contraintes exogènes

Nous allons commencer par les influences exercées par l'environnement, les victimes et témoins, qui rentrent principalement en conflit avec les représentations liées à la déontologie et à l'image professionnelle. Observons quelques citations tirées des entretiens d'autoconfrontation, et essayons de les interpréter.

La problématique la plus fréquente dans ce relationnel, et la plus anticipée par le Sapeur-Pompier, est le comportement imprévisible de la victime. Cette préoccupation revient à plusieurs reprises chez différents professionnels. Observons l'extrait suivant :

Entretien de situations vécues, Sylvain :

Si lui il est vraiment hostile nous on est pas habilités ni même formés ni même équipés pour se mettre en danger [...] Si ça prend de l'ampleur comme ça il y aura d'autres personnes, plus qualifiées que nous en tout cas, avec d'autres responsabilités, qui arriveront sur place, je pense au chef de groupe, je pense aux Officiers de Police Judiciaire...

Nous sommes ici sur un cadre de situations dans lequel l'agent admet ne pas avoir les compétences appropriées et envisager, même de façon théorique, un passage de relais. Cependant, de manière paradoxale, il ne s'exclut pas du protocole d'intervention. Voyons un deuxième extrait du même entretien :

Il est inenvisageable de quitter les lieux sans rien faire. C'est pas possible ça. Ça fait vraiment partie de nos missions, sauf que ça dépasse nos compétences.

La solution d'évitement est donc exclue d'emblée, alors qu'elle s'imposerait si le problème était uniquement lié à la sécurité et à la compétence du Sapeur-Pompier. La phrase « c'est pas possible ça » montre le caractère fort de cette règle professionnelle. Certes, il y a des raisons professionnelles qui justifient ce positionnement, dont la nécessité de ne pas laisser la situation se dégrader pour la victime ou son entourage, mais du point de vue du Sapeur-Pompier, il y a tension entre le devoir imposé par la déontologie et la pression imposée par la victime potentiellement dangereuse, alors qu'il est démuné en termes de compétences.

Il s'agit d'un contexte de tension relationnelle extrême, mais des difficultés peuvent apparaître sous des formes plus subtiles. Un cas plus rare, mais rapporté comme marquant par l'agent concerné, est celui de l'ambiguïté du témoignage. L'intervention commence comme une ouverture de porte anodine :

Entretien de situations vécues, Françoise :

Il y a des gens de la famille qui sont là, qui s'inquiètent pour une personne qui serait à l'intérieur, qui serait déprimée

Les gens nous mettaient la pression, en disant « ma fille est dedans », et « ma copine est dedans », et « vous allez vous dépêcher » [...] Avec cette pression de la famille qui était persuadée que la jeune fille était dedans et qu'elle était en danger, euh on a décidé de l'ouvrir avec la masse

Arrêtons-nous quelques instants sur cette première partie de l'intervention. Le déroulement en a déjà été altéré par le comportement des témoins, puisque sous leur influence, la porte a été forcée au lieu d'être seulement déverrouillée. Mais leur influence ne s'arrête pas là. Voyons ce qui se passe après l'ouverture de porte :

La maman voulait rentrer dans l'appartement, ben on lui a dit ben non, elle n'y est pas donc on n'avait pas à rentrer quoi, elle est propriétaire de son appartement, vous rentrez pas.

A partir du moment où on a su qu'ils s'entendaient plus, déjà que c'était son ex et pas son copain, que sa maman ne s'entendait plus avec elle, voilà, c'est plus la même chose quoi.

Comme vous pouvez le voir, le Sapeur-Pompier a son interprétation de la situation, mais ce n'est pas ce qui importe ici. Les faits indiquent un comportement intrusif de la part des témoins, générant de la méfiance chez le professionnel, d'autant plus que l'activité a déjà été modifiée une première fois sous leur pression. Le Sapeur-Pompier doit donc ajouter à son activité normale un rôle de gardien de l'intimité de la victime en empêchant les témoins d'entrer, même s'ils sont de la famille. Dans l'arbitrage qui se joue ici, l'intérêt de la victime absente prend le pas sur l'insistance des témoins présents.

Terminons par une dernière catégorie de difficultés relationnelles : le jugement des témoins sur le professionnalisme. Ce type de mésentente ne présente pas, ici, de gêne pour le déroulement immédiat de l'activité, mais est susceptible d'engendrer des effets secondaires. Pour ce faire, nous allons nous appuyer sur une intervention fortement contextualisée socialement. Commençons par en resituer le contexte. Nous sommes un soir de réveillon. Les invités sont en train de dîner et entendent soudainement des bruits étranges venant de la cheminée. Ils comprennent assez vite qu'une bête est tombée dans le conduit et appellent les Sapeurs-Pompiers. A leur arrivée, ceux-ci constatent la présence d'une chouette dans le conduit, et demandent aux invités d'évacuer la pièce le temps de l'intervention.

Le Sapeur-Pompier se retrouve donc dans une situation au contexte délicat, les témoins étant nombreux (ce qui augmente les risques de conflit et de mécontentement) et pressés, induisant une pression temporelle. La nature même de l'intervention, hors protocole, est une contrainte supplémentaire. Observons ce verbatim :

Euh... Je te dirais franchement que la priorité pour moi c'était que les locaux soient accessibles rapidement pour les invités, voilà.

Entretien de situations vécues, Maurice :

On constate ici l'importance du facteur satisfaction du public, l'agent exprimant qu'il s'agit de sa préoccupation principale. En réalité, il ne s'agit pas de son objectif le plus prioritaire, mais c'est celui qu'il a le plus conscientisé et qui émerge lorsqu'il se rappelle la situation.

Au-delà du facteur rapidité, le Sapeur-Pompier veille également à ne pas heurter la sensibilité du public. L'intervention a été menée avec un souci particulier de ne pas blesser la chouette coincée dans le conduit, pour éviter les complications éventuelles avec le public :

Oui, parce que tu es, tu n'es pas sans savoir qu'il y a la ligue de protection des oiseaux...

-Mmh.

-Et dans la foule qui est présente, tu ne sais pas du tout à qui tu as affaire.

Anticipation de conséquences sociolégales possibles, qui conduit à la modification probable de l'activité (sans cette composante, le Sapeur-Pompier aurait probablement épargné l'oiseau

dans la mesure du possible, mais aurait pu abandonner cette précaution avec l'accumulation des complications).

L'agent nous informe ensuite de la hiérarchisation de ces deux tensions :

Prioritairement, je devrais pas le dire mais j'étais prêt à éventuellement sacrifier l'animal pour que les gens puissent à nouveau, ben rentrer dans la salle à manger quoi.

Le temps écoulé est donc prioritaire sur le facteur préservation de l'animal. Nous n'avons pas d'explications sur l'origine de cette hiérarchie. D'un point de vue hypothétique, on pourrait avancer l'explication du collectif (le nombre de mécontents potentiels de l'attente au-dehors étant supérieurs à celui de ceux qui pourraient être dérangés par les blessures causées au rapace), ainsi que la justification légale a posteriori (l'argument de la rapidité étant plus défendable que celui de la préservation de l'animal).

Les motivations générales ressortant de l'analyse de ces entretiens semblent donc de nature essentiellement déontologique et juridique, ce qui tend à indiquer un lien très fort entre les comportements professionnels et les pressions institutionnelles : la peur du jugement du professionnalisme par le collectif, par les institutions juridiques notamment conditionne une partie de l'activité relationnelle. Il est intéressant de constater que les éléments de notre étude semblent indiquer que ces préoccupations paraissent croître avec les années d'expérience du professionnel : un Sapeur-Pompier à moins de 5 ans d'expérience se focalise sur l'aspect technique et la réussite de l'intervention, puis d'autres paramètres rentrent progressivement en compte, les vétérans étant ceux qui tiennent compte du maximum d'aspects du métier.

Les contraintes endogènes

Revenons à présent sur la deuxième strate de notre étude des influences, l'effet des interactions avec l'environnement professionnel (les collègues et supérieurs hiérarchiques).

Dans un premier temps, voyons les effets liés au partage de l'activité. L'activité d'intervention, en plus d'être complexe, aléatoire et urgente, s'exerce sous forme de collaboration entre plusieurs agents : dans les opérations que nous étudions, il y a toujours au minimum quatre personnes impliquées. La communication, réduite à l'essentiel, passe en grande partie par des automatismes et des attitudes. Nous allons voir un exemple d'intervention dont les communications impliquent une redistribution relative de l'activité par rapport à la procédure stricte :

Chercheur : Dans ce cas-là, comment est-ce que, comment est-ce que ça fonctionne, qui prend la main sur l'intervention ?

François : Ah ben là clairement lui il est là pour s'occuper de la victime hein, étant donné qu'on n'a pas le même temps de route, il a déjà fait lui une première reconnaissance, il va me dire quel est le meilleur moyen pour entrer quoi.

Chercheur: D'accord.

François : La première chose qu'il me dit, c'est la valise va correspondre pour entrer par la porte.

Chercheur : D'accord, parce que lui il a déjà vu le type de serrure, d'appart... OK.

François : Donc moi ça m'évite d'aller refaire une reco approfondie, ça me fait gagner du temps.

Entretien d'autoconfrontation, François et Vincent

En théorie, c'est le chef d'agrès VTU qui est supposé faire reconnaissance de la configuration des lieux pour décider du moyen de pénétration. Mais les circonstances (VSAV arrivé avant) amènent le chef d'agrès VSAV à effectuer cette reconnaissance dans un souci de gain de temps. On constate ici que le chef VTU tient compte de l'avis sans conditions, ce qui nous indique que l'organisation admet une certaine souplesse, qu'un agent peut connaître suffisamment le domaine de compétences de ses collègues pour lui donner des indications précises sur le mode opératoire à employer et que ces adaptations sont suffisamment courantes pour se faire sans hésitations.

Hormis l'aspect organisationnel de l'activité, les collaborations peuvent aussi prendre la forme d'un choix sur la méthode à adopter pour l'intervention. Un exemple issu de la même intervention va nous permettre d'observer ces collaborations :

François : Tu vois du coup moi j'étais rendu sur une autre optique, j'étais rendu vraiment dans cette optique-là, et euh, sans avoir prêté très attention à la serrure, et c'est vrai que Vincent m'a fait remarquer qu'on pouvait faire autrement. C'est pour ça qu'à un moment donné on a changé d'idée de manœuvre.

Dans cet exemple, le narrateur est le chef d'agrès, Vincent est l'équipier. Le chef d'agrès est celui qui décide du mode d'intervention, cependant on constate ici qu'il tient compte de l'avis donné par son collègue s'il l'estime pertinent. Ce cas de figure se retrouve à plusieurs reprises dans notre étude. On peut donc estimer que le communicationnel entre Sapeurs-Pompiers relève en grande partie de la codécision et du partage des compétences.

Désormais, voyons comment se révèlent les effets de hiérarchie au sein du collectif en intervention. Ces effets sont extrêmement intéressants à analyser car ils sont relativement discrets dans les attitudes professionnelles, du fait de la grande proximité entre les agents.

Entretien d'autoconfrontation, Thierry et Michel :

Chercheur : D'accord. Donc c'est le chef d'agrès qui a l'autorité sur l'opération/

Thierry : /Ouais voilà. Le COS c'est celui qui commande, c'est le chef d'agrès de l'ambulance, et le chef d'agrès VTU, lui en gros, c'est lui qui décide de la technique pour rentrer mais c'est pas lui qui décide tout ce qu'on va faire.

Si on met ce verbatim en rapport avec notre objectif, la compréhension de l'activité cognitive et des choix en situation, on comprend que l'agent ne prend pas de décisions globales. Sa marge de choix est limitée à son domaine de compétences, au sens strict. Il peut cependant intervenir dans les autres prises de décision, mais pas seul : voyons ce verbatim, arrivant quelques minutes après le précédent.

La prise de décision revient officiellement au chef d'agrès VSAV, mais son collègue est consulté. C'est là encore un processus de codécision dans lequel le supérieur hiérarchique emporte la décision finale, mais cette décision est prise en concertation, il s'agit donc d'un processus relationnel complexe qui fait évoluer nos théories de départ : les décisions cruciales ne seraient pas tant le résultat d'un processus de raisonnement individuel que d'une co-élaboration discrète de l'activité.

La recherche révèle en fait que l'effet de hiérarchie semble une dimension essentielle dans l'organisation de l'activité : le travail est strictement compartimenté et les décisions sont prises selon une chaîne de commandement prédéterminée. De plus, le collectif limite au maximum les effets de prise de décisions individuelles : on privilégiera les codécisions, et en cas de conflit, l'agent en charge a un avis prépondérant. Ceci constitue une sécurité personnelle pour l'agent, à condition qu'il ait bien conscience du fonctionnement collectif des décisions. Ce fonctionnement étant tacite, le novice peut passer à côté en situation de stress, et être tenté de prendre des décisions autonomes. L'étude des simulations d'intervention suggère que le novice donne toute son énergie à la résolution de l'intervention, et que son attention est moins disponible pour les autres dimensions de la tâche, y compris le travail collaboratif. Le risque d'erreur semble alors augmenté. En ce sens, la contrainte du collectif est en réalité une

Thierry : Donc le chef d'agrès, VSAV, qui revient voir ce que Michel a choisi comme technique. De toute façon, ils décident à deux, hein.

ressource sécurisant l'activité.

Une modélisation de l'activité du Sapeur-Pompier en intervention sous forme de structure conceptuelle

Pour synthétiser et résumer notre travail sur la relation du Sapeur-Pompier à l'environnement physique et social de son intervention, nous avons modélisé ses raisonnements et règles d'action sous forme de structure conceptuelle (Pastré, 2005).

Focalisons-nous, pour l'instant, sur les deux concepts organisateurs que sont l'accessibilité et l'envahissement. L'accessibilité correspond à la dimension plus technique de l'intervention et regroupe les préoccupations liées aux obstacles : état de la victime, anticipation des risques, des dégradations potentielles, et la résolution des obstacles physiques. L'envahissement est plus lié à des préoccupations sociales et psychologiques : quels sont les risques encourus par les conséquences de l'intervention (le SIDS peut-il être poursuivi pour dégradation de biens si le caractère urgent de l'alerte n'est pas avéré?) ? Quelle est la bonne mesure à respecter entre

la préservation de l'intimité, du libre-arbitre, et le besoin d'assistance de la victime ? Dans notre modélisation, ces deux concepts regroupent l'ensemble des préoccupations des Sapeurs-Pompiers, et leur arbitrage consiste à se positionner sur ces deux échelles, selon la nature de l'intervention, pour aboutir au meilleur rapport bénéfice/risque avant de commencer à agir sur la situation.

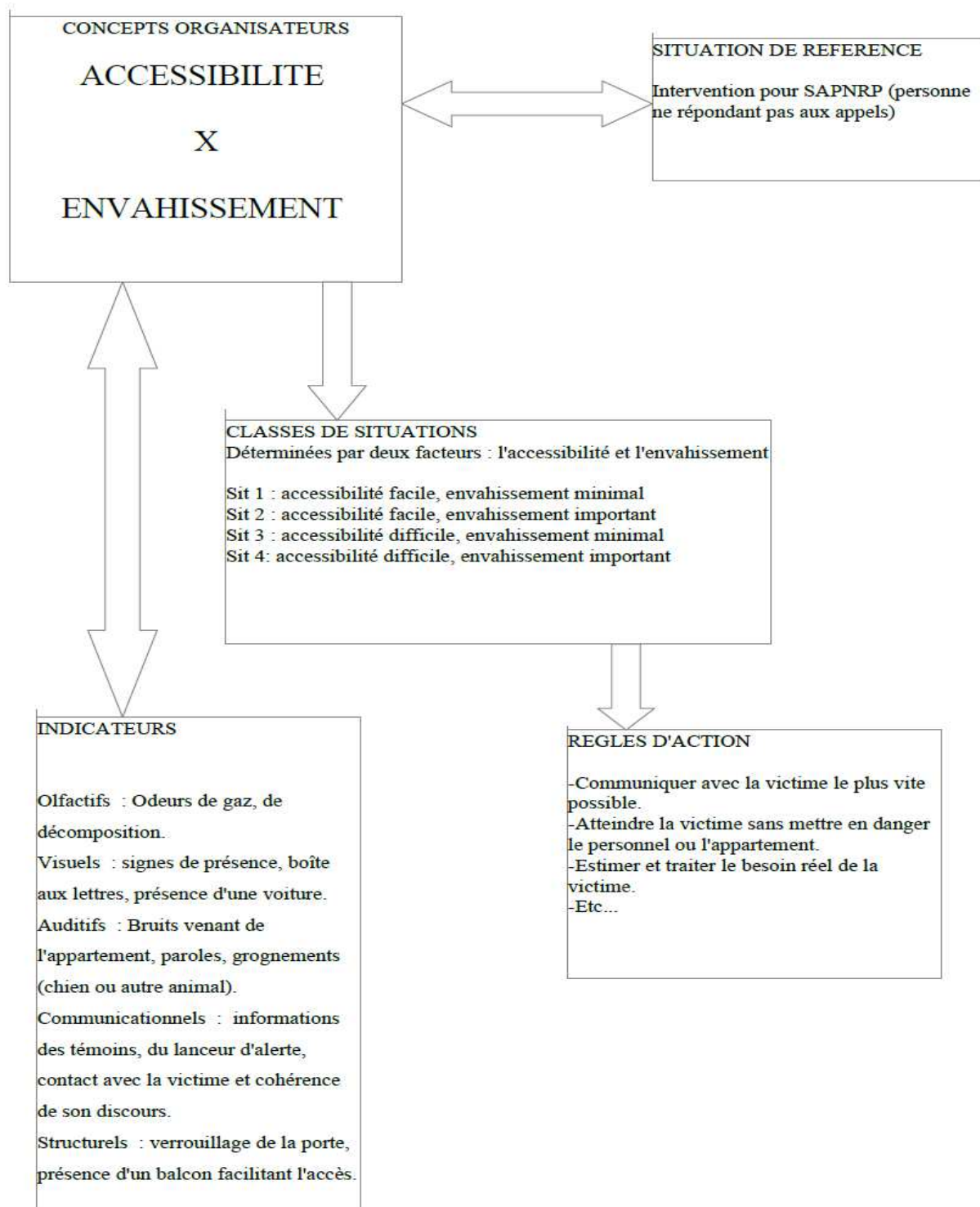


Schéma de la structure conceptuelle de l'activité d'un Sapeur-Pompier intervenant pour une ouverture de porte pour personne ne répondant pas aux appels :

Conclusion : les relations interindividuelles et institutionnelles, un élément essentiel dans le pilotage de l'activité de terrain ?

D'après les résultats de notre modélisation, les relations mettant en jeu la représentation des institutions, et les contraintes qu'elles exercent sur le Sapeur-Pompier, ont une influence directe sur l'activité en modifiant le raisonnement du professionnel en situation de travail et, par conséquent, en changeant sa manière d'agir. Cette influence est particulièrement marquée dans le contexte d'intervention, car nous sommes dans un cas de situation dynamique (Hoc, Amalberti, 1994 ; Rogalski, 2004) impliquant une évolution permanente de la situation, qui se traduit par un manque de visibilité pour les agents, compensée en grande partie par une communication active avec les témoins et les autres acteurs. Cette communication étant influencée par les représentations du Sapeur-Pompier. En agissant en représentant d'un corps de métier, le Sapeur-Pompier adhère à des logiques collectives qui se mêlent à son interprétation propre de la situation, le résultat final étant un mélange de ces règles prédéfinies et de l'arbitrage individuel, les premières ayant la priorité sur le second. Il est difficile, voire impossible, de distinguer nettement ces deux aspects du raisonnement. Ces logiques exercent une influence importante sur la création des règles d'action du professionnel, qui elles-mêmes conduisent au schème organisant l'activité en situation (Vergnaud, 1998).

Une autre difficulté majeure induite par cette recherche est la distinction entre la contrainte institutionnelle et les effets des relations interindividuelles. En effet, nous avons mis en relief le fait qu'à plusieurs niveaux, l'un implique l'autre : la façon d'entrer en relation avec les témoins d'un accident induit des contraintes institutionnelles incorporées qui modifient la co-construction du dialogue, pour des raisons relevant notamment de la protection personnelle et qu'on peut considérer comme partie du concept d'envahissement soulevé dans la structure conceptuelle : par sécurité, le Sapeur-Pompier ménage l'intimité des victimes, mais ménage aussi sa propre intimité par l'attention portée à la préservation de sa face négative (Vinatier, 2009). La relation interindividuelle, extrêmement complexe, met en jeu des pans entiers de la personnalité dont les effets institutionnels ne sont qu'un aspect, mais un aspect qui donne déjà une idée de la complexité des enjeux de ces interactions dans la conduite de l'activité. C'est cette complexité qui semble, en aboutissement de notre étude, constituer une des meilleures pistes de développement dans le développement de l'ingénierie de formation basée sur l'analyse de l'activité professionnelle. Quels sont les effets des actes communicationnels sur l'activité exercée ? Ces communications ont-elles un effet mélioratif ? Sont-elles susceptibles d'entraîner des dysfonctionnements, et pour quelles raisons ? La personnalité, les traits de caractère, très valorisés dans les recrutements par les managers, ont-ils une influence déterminante sur la réussite des actes professionnels ? Et surtout, peut-on améliorer le développement de ces caractères et comportements, souvent considérés comme impossibles à acquérir, par la formation ?

Bibliographie

- Bisseret, A. (1999), *Techniques Pratiques pour l'Étude des Activités Expertes*, Octares Éditions, Toulouse.
- Faust, A. (2011), *L'Analyse de l'Activité de l'Équipier Sapeur-Pompier dans le Secours à Personne*, Mémoire de Master 2 en Métiers, Pratiques et Recherches en Éducation et Formation, Université de Nantes, Nantes.
- Foliot, A. (2013), *L'Analyse de l'Activité de l'Échelier lors du positionnement et de la stabilisation de son Échelle*, Mémoire de Master 2 en Métiers, Pratiques et Recherches en Éducation et Formation, Université de Nantes, Nantes.
- Guérin, F. & al. (2007), *Comprendre le Travail pour le Transformer : la Pratique de l'Ergonomie*, ANACT, Lyon.
- Hoc, J-M. (2004), La Gestion de Situation Dynamique, in Falzon, P. (Dir.) *Ergonomie*, PUF, Paris.
- Hoc, J-M. & Amalberti, R. (1994), Diagnostic et Prise de Décision dans les Situations Dynamiques, *Psychologie Ergonomique*, 39-2, 177-192.
- Mollo, V. & Falzon, P. (2004), Auto- and Allo-Confrontation as Tools for Reflective Activities, *Applied Ergonomics*, 35 (6), 531-540.
- Parage, P. & Ferrand, D. (2012), L'Analyse de l'Activité de Conduite en Situation d'Urgence chez les Sapeurs-Pompiers : Lorsque l'Ingénierie Didactique Questionne le Management, communication présentée au deuxième colloque international *Apprentissage et développement professionnel*, Nantes.
- Pastré, P. (2005), La conception de situations didactiques à la lumière de la théorie de la conceptualisation dans l'action, in P. Rabardel & P. Pastré (Coord.), *Modèles du sujet pour la conception. Dialectiques activités développement*, Toulouse, Octarès.
- Renaudeau, M. (2015), *L'Activité du Sapeur-Pompier lors d'une Ouverture de Porte : Analyse des Processus mis en oeuvre pour Parvenir à l'Action Efficace*, Mémoire de Master 2 en Métiers, Pratiques et Recherches en Éducation et Formation, Université de Nantes, Nantes.
- Rogalski, J. (2004), La Gestion des Crises, in Falzon, P. (dir.), *Ergonomie*, PUF, Paris.
- Vergnaud, G. (1998), Au Fond de l'Action, la Conceptualisation, in Barbier, J-M. & al. (dir.), *Savoirs Théoriques et Savoirs d'Action*, PUF, Paris.
- Vermersch, P. (1994), *L'Entretien d'Explicitation en Formation Initiale et en Formation Continue*, ESF Éditeur, Paris.
- Vidal-Gomel, C., Delgoulet, C., & Geoffroy, C. (2014), Compétences collectives et formation à la conduite d'engins de secours dans un contexte de spécialisation des Sapeurs-Pompiers en France, *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 16-4 | 2014, mis en ligne le 26 novembre 2014, consulté le 19 décembre 2016. URL : <http://piste.revues.org/4289>
- Vinatier, I. (2009), *Pour une Didactique Professionnelle de l'Enseignement*, PUR, Rennes.