

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

**APPROCHER LES PROFESSIONNEL.LE.S DE SANTE EN
SITUATION D'INTERACTION AVEC DES PATIENT.E.S
ATTEINT.E.S DE MAAD.**

Enjeux sur la méthode et les techniques d'exploration de l'activité

Raquel Becerril Ortega

Maître de conférences, Département des Sciences de l'Éducation et de la Formation
Cité Scientifique, Bât. B 5/B6 - 59655 Villeneuve d'Ascq Cedex

raquel.becerril-ortega@univ-lille1.fr

03.20.43.32.18

Lucie Petit

Maître de conférences, Département des Sciences de l'Éducation et de la Formation
Cité Scientifique, Bât. B 5/B6 - 59655 Villeneuve d'Ascq Cedex

lucie.petit@univ-lille1.fr

03.20.43.32.21

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 d'expérience scientifique et réflexion méthodologique

Résumé court :

La réflexion méthodologique proposée dans ces lignes porte sur l'analyse du travail des professionnel.le.s qui travaillent auprès des patient.e.s souffrant de la Maladie d'Alzheimer ou de démences Apparentées (MAAD). Les caractéristiques les plus saisissantes du travail, communes aux trois corps de métier concernés, ont été identifiées par un premier entretien exploratoire. À partir de ces éléments et des contraintes institutionnelles liées au déroulement dans projet qui regroupent quatre disciplines scientifiques (informatique, robotique, sciences médicales et sciences de l'éducation), une démarche méthodologique à caractère phylogénétique et ontogénétique (Vygotski, 2005 et 1997) sera privilégiée. Elle vise l'observation de l'activité réelle par triangulation externe des données saisies à partir de techniques d'observation indirecte et par la mobilisation des méthodes expérimentales (techniques d'analyse et de perturbation de l'activité). Le but est d'accéder aux enjeux de savoirs de la situation de travail pour œuvrer à la co-construction de situations d'apprentissage pour les professionnel.le.s.

Mots-Clés : analyse du travail, MAAD, savoirs-apprentissages, observation indirecte, méthode expérimentale.

À la fin de l'année 2014, le nombre de patient(e)s recensé(e)s souffrant de la Maladie d'Alzheimer et Autres Démences (MAAD) apparentées en France, était de 524 770. On peut s'attendre à une augmentation des cas dans les années à venir (Carcaillon-Bentata et al., 2016).

La formation des professionnel.le.s travaillant auprès de personnes atteintes de MAAD est l'objet de ce travail qui porte sur une réflexion méthodologique. Ces formations doivent tenir compte des caractéristiques évolutives de ce type de maladie. Nous nous référons ici à la perte progressive des capacités cognitives et de ce fait, au manque de libre arbitre de ces malades dans les décisions les concernant directement. Dans ces conditions, les interactions entre professionnel.le.s de santé et malades mobilisent des actes de communication aussi bien non verbale que verbale visant l'amélioration de l'état du malade.

Dès lors, dans un tel contexte comment les chercheur.e.s peuvent-ils/elles concevoir et mener une analyse des situations de travail en vue de la formation dans des espaces de production spécifiques ? Comment les contraintes institutionnelles de la recherche, l'environnement de travail et les préoccupations éthiques et déontologiques influencent-ils les choix méthodologiques pour récolter les données ?

Méthodes et techniques pratiques pour l'étude de l'activité : critique des approches cognitivistes dans l'accès à l'activité réelle

L'état de l'art que nous présentons ne se veut pas exhaustif. Nous ne présenterons pas l'ensemble des approches de l'analyse de l'activité en situation de travail (Remoussenard, 2005) et/ou les techniques *ad hoc* (Bisseret et al, 1999). Notre propos se centre sur les méthodes et techniques se réclamant des approches cognitivistes, pour en désigner les limites. Ce choix nous est imposé par la collaboration en mode projet dans lequel s'inscrit cette recherche.

En effet pour développer un simulateur pour former les professionnel.le.s accompagnant les personnes atteintes de MAAD, nous travaillons au sein d'un consortium composé d'une équipe de recherche spécialiste en modélisation informatique orientée psychologie cognitive du comportement humain (agents virtuels pour prédire les interactions non verbales) ; d'une équipe de recherche en robotique spécialiste dans la synthèse du comportement non verbal dans les interactions entre humains ; d'une équipe de recherche spécialiste de la maladie d'Alzheimer et d'une entreprise de développement des simulateurs informatiques. Le défi méthodologique est double : d'une part répondre aux contraintes d'accès aux situations de travail des professionnel.le.s travaillant auprès des malades. D'autre part, permettre le dialogue de l'ensemble des approches afin d'explorer l'activité et de proposer les situations potentielles d'apprentissage et de développement, telles que décrites par Mayen (1999).

L'équipe de recherche en informatique se réclame d'une forme forte du cognitivisme. Le schème théorique général avancé par la psychologie cognitive est celle de l'inférence des représentations à partir de l'étude du comportement. Rappelons qu'une représentation est un ensemble d'éléments munis de propriétés et structurés par des relations : c'est au travers de la représentation que le sujet raisonne et produit comme résultat des décisions et le déclenchement de comportements (Bisseret et al., 1999, p. 5). Si cette forme de cognitivisme et les techniques d'observation de l'activité associée se fondent sur le recueil d'observables tirées du comportement, elles se privent de rendre compte du processus qui génère ces comportements. D'autres formes de cognitivisme comme celle citée par Rogalski (2004) se réclament explicitement d'une forme « faible » de la cognition située, et pour lesquelles « la représentation du monde professionnel [...] comprend des connaissances informelles issues de

la communauté de pratique aussi bien que des connaissances formelles. C'est cette combinaison de différents types de connaissances qui permet d'organiser une variété de situations d'apprentissage » (Kahn, Mitchell, Brown, et Leitch, 1998, p. 772, cités par Rogalski, 2004, p. 112). Toujours selon Rogalski (*ibid.*), ces auteurs (Kahn et al., 1998) présentent par ailleurs l'apprentissage comme « changement de points de vue », ce qui rejoint l'approche présentée par Béguin sur les « mondes » partagés dans l'apprentissage mutuel constitué dans l'interaction concepteurs / utilisateurs (Béguin, 2003 ; Béguin et Cerf, 2003).

Sur ce dernier point, notre réflexion méthodologique se situe dans les perspectives du développement de la didactique professionnelle identifiées par Rogalski (2014). Dans la lignée « didactique », elle défend les approches fondées sur le modèle de « double germination » des concepts avancé par Vygotski (1985/1934). Selon cette auteure, Vygotski « offre un cadre pour analyser un développement des compétences articulant les apports de l'expérience en situation et ceux d'une formation centrée sur les savoirs de référence (de la profession). En effet, ce modèle propose un double mouvement de construction : une émergence des concepts à partir de l'action, via la médiation sociale (des pairs ou des « anciens »), et une intériorisation des savoirs de référence, explicitement proposés par les formateurs » (Rogalski, 2004, p. 114).

La volonté de dépasser les approches se réclamant de la cognition sous ses différentes formes mais surtout les techniques associées qui se fondent sur l'observation des produits de l'activité sans rendre compte du processus, marque le point de départ de notre démarche méthodologique.

Sève (2014) nous invite à développer « un matérialisme objectif de la subjectivité permettant un dépassement classique entre attitude critique et assurance ontologique et qui consiste à renvoyer le savoir à ses conditions humaines de production sans invalider d'avance sa possible portée objective -optimisme cognitif légitime – mais au contraire se mettre en mesure et mieux saisir théoriquement et assurer pratiquement sa pertinence » (p. 106). Dans l'inventaire des catégories marxistes proposées, l'activité sociale productive est celle qui a permis de créer de « façon cumulative au fil des millénaires et continue de créer un monde humain objectif composé de forces productives, rapports sociaux, savoirs, institutions, valeurs... par l'appropriation singulière duquel chaque petit d'Homo sapiens devient à sa façon un être humain historiquement développé » (*ibid.*, p. 283). Sur ce chapitre, Sève (2014) tend la main vers Vygotski pour saluer ses propositions d'étude d'une intelligence matérialiste de la vie psychique dans ses modalités les plus complexes : « les médiatisations cumulativement objectivisées en outillages et codages signifiants sont ce qui a rendu possible le développement inépuisable des capacités subjectives humaines » (*ibid.*, p. 288).

Terrain spécifique et première phase exploratoire

Notre place dans le projet de recherche à l'origine de cette réflexion, nous ont conduites à aller découvrir ce qui se joue dans les situations d'interaction entre professionnel.le.s de santé et patient.e atteint.e de MAAD afin de ne pas nous laisser enfermer dans des présupposés. Pour cela, nous avons procédé à une pré-enquête dans une unité cognitivo-comportementale (UCC).

Ce service de soins dispose de onze lits et reçoit des malades valides présentant un ensemble de troubles du comportement : agressivité, confusion, nervosité, mutisme, refus de soins, de nourriture et de prise médicamenteuse. L'objectif de cette unité est l'amélioration globale de l'état du patient (soins, observance du traitement, alimentation régulière). La durée moyenne de séjour est de 42 jours, le temps pour l'équipe de mener les observations nécessaires pour évaluer l'évolution du patient et adapter son traitement. Après un séjour dans l'UCC, les

patient.e.s stabilisé.e.s retournent dans leur structure d'accueil : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), hôpital gériatrique, domicile ou hébergement chez un particulier.

Un premier entretien exploratoire d'une durée d'un peu plus d'une heure eut lieu en décembre 2016. Il fut mené auprès de l'équipe de soignants composée d'une gérontologue, d'une infirmière et de deux aides-soignantes. L'entretien a permis d'identifier quelques traits caractéristiques du travail, communs aux trois corps de métier :

1. Premièrement, il s'agit d'un travail décousu car toute action commencée est susceptible de s'interrompre pour gérer un imprévu. L'activité est ainsi tributaire de la grande fluctuation des comportements des patient.e.s et exige de la part des professionnel.le.s disponibilité et souplesse pour agir en urgence afin de traiter les situations imprévues qui semblent prévaloir sur les situations routinières.
2. Deuxièmement, au regard des caractéristiques de la maladie (altération des facultés cognitives et troubles du comportement), le travail des soignant(e)s convoque des messages non verbaux (gestes, attitudes, expressions faciales) et des échanges verbaux. Face à des situations de crise, par exemple un patient agressif, les professionnel.le.s sont tenu(e)s de garder leur calme et d'établir une communication basée sur la politesse, l'information, la distance.

Cet entretien exploratoire, mené sur le lieu de séjour de patient.e.s atteint.e.s de MAAD a permis de poser une question centrale relative à l'observation des situations de travail : comment accéder aux interactions professionnel.le / malade, verbales et non verbales, lorsque des considérations éthiques ne permettent pas d'être présent.e.s ?

Réflexion méthodologique

Notre réflexion méthodologique porte sur la question des liens entre méthode et techniques dans l'analyse de l'activité pour accéder au réel. Mais cette question se rapporte également à celle de la méthode et des techniques rendant compatibles le travail de recherche interdisciplinaire. C'est dans ce sens que notre proposition rejoint la thématique du colloque. Pour concevoir des formations qui tiennent compte des situations réelles, la technique d'analyse du travail qui sera développée s'inscrit dans une démarche inspirée de celle développée dans les travaux de Vygotski (2005 et 1997). En effet, Vygotski étudie le développement de la pensée et du langage sur le plan phylogénétique et ontogénétique. S'appuyant sur le plan phylogénétique, il émet la critique d'« une représentation incorrecte des racines génétiques de la pensée et du langage à l'origine d'une théorie (psychologique) erronée en cette matière » (Vygotski, 1997, p. 72). Sur le plan ontogénétique, il promeut l'étude expérimentale du développement des concepts chez l'enfant : des concepts artificiels formés expérimentalement et des concepts réels de l'enfant¹.

Ce positionnement nous semble répondre à notre triple contrainte d'accès au terrain :

1. nous ne pouvons pas, pour des raisons éthiques, rentrer dans la chambre du malade. La prise des données doit se réaliser par le biais des méthodes indirectes.

Cette démarche ontophylogénétique est, depuis les années 80, développée en France par Kupiec (2012) biologiste généticien qui critique les dérives « scientifistes » dans la prise en compte des données immédiates de la perception sans élaboration théorique ou résultats d'une démarche expérimentale. On peut identifier une belle rencontre de ce positionnement actuelle avec la démarche phylogénétique et ontogénétique développée par Vygotski (1997). Dans sa critique à l'égard des travaux de Piaget, il estime qu'ils sont enfermés dans *la philosophie du fait*, de sa recherche et de son interprétation (*ibid*, p. 78-81).

2. nous travaillons dans un projet interdisciplinaire, préoccupé par les interactions verbales et non verbales. Les données recueillies, leur forme et leur modélisation informatique doivent se négocier avec une équipe qui se réclame d'un cognitivisme fort (traitement de l'information) et avec une équipe en robotique qui modélise les signaux physiques.
3. Les connaissances partagées par les professionnel.le.s en situation de travail dépassent le seuil de leur métier : les médecins, les aides soignant.e.s et les infirmières développent des concepts pragmatiques et opérationnalisent des concepts scientifiques et hautement techniques, même si ce ne sont pas toujours les mêmes, ni avec les mêmes responsabilités (Vidal-Gomel et Rogalski, 2007).

Aussi, notre réflexion cherche à rendre compte du processus à l'œuvre au moment où se déroule l'activité des professionnels. Ces moments-là nécessitent en principe une observation *in situ* qui ne pourra pas avoir lieu pour des raisons éthiques, les chercheuses se refusant l'accès à la chambre de malades. Nous gageons sur le développement prometteur des techniques d'observation et d'analyse indirectes et expérimentales pour rendre compte des processus réels, tels qu'ils se déroulent. L'objectif étant de révéler le réel, au travers des effets, indices, traces, perturbations et de reconstituer le processus qui a eu lieu. Nous postulons que pour comprendre ce qui est essentiel pour gérer efficacement et avec pertinence les situations d'interaction, plusieurs sources de recueil de données sont nécessaires. En conséquence, la triangulation des données sera mise en exergue à partir de trois types de recueil de données (entretien à chaud post-situation de crise ; entretien de réflexion sur certaines situations ; grilles d'observation remplies par les professionnel.le.s). Le recueil de données prendra en compte l'interaction professionnel.le / malade du point de vue de la diversité des métiers des intervenant(e)s et de leurs domaines respectifs de compétences.

En guise de conclusion

Le caractère didactique de cette étude cherche à identifier, en privilégiant la connaissance de l'activité réelle, les enjeux de savoirs, multiples et partagés mais aussi représentatifs des gestes professionnels en œuvre, et pouvant être intégrés dans un dispositif de formation (Becerril et al., 2009). Notre perspective se saisit des difficultés pour approcher le travail des professionnel(le)s afin de développer une réflexion méthodologique qui tente à la fois de dépasser les contraintes théoriques d'un projet de recherche pluridisciplinaire, et les contraintes locales de l'activité grâce à un accès au réel réalisé selon une triangulation externe des données recueillies à partir des techniques d'observation indirecte.

Bibliographie :

Carcaillon-Bentata, L., Moutengou, E., Boussac-Zarebska, M., Moisan, F., Ha, C., Elbaz, A. (2016). Peut-on estimer la prévalence de la maladie d'Alzheimer et autres démences à partir des bases de données médico-administratives ? Comparaison aux données de cohortes populationnelles. *BEH*, 28-29, 459-471. http://invs.santepubliquefrance.fr/beh/2016/28-29/2016_28-29_1.html

Becerril-Ortega Raquel, Calmettes Bernard, Fraysse Bernard et Lagarrigue Pierre, (2009), Des références pour des pratiques de formation : étude d'une situation de formation technologique supérieure. *Revue @ctivités*, 6(1), 29-48

Bisseret, A, Sebillote, S., Falzon, P. (1999). *Techniques pratiques pour l'étude des activités expertes*. Toulouse : éditions Octarès

Kupiec Jean-Jacques (2012). *L'ontophylogénèse*. Versailles : éditions Quae

Sève, L. (2014). *Penser Marx aujourd'hui, tome 3 : La philosophie ?* Paris : La dispute

Rogalski, J. (2004). La didactique professionnelle : une alternative aux approches de « cognition située » et « cognitiviste » en psychologie des acquisitions. *Activités* [En ligne], 1-2 | octobre 2004, mis en ligne le 01 octobre 2004, consulté le 23 mai 2017. URL : <http://activites.revues.org/1259> ; DOI : 10.4000/activites.1259

Rogalski, J. (2014). Nouvelles pistes de recherche et évolutions de la didactique professionnelle. *Travail et apprentissages*, 13, 139-154

Vidal-Gomel, C. et Rogalski, J. (2007). «La conceptualisation et la place des concepts pragmatiques dans l'activité professionnelle et le développement des compétences », *Activités* [En ligne], 4-1 | avril 2007, mis en ligne le 15 avril 2007, consulté le 23 mai 2017. URL : <http://activites.revues.org/1401> ; DOI : 10.4000/activites.1401

Vygotski, L. S. (1997). *Pensé et Langage*. Paris : La Dispute

Vygotski, L. S. (2005). *Psychologie de l'art*. Paris : La Dispute