

Catherine Teiger

Conservatoire National des Arts et Métiers, Laboratoire d'ergonomie, Paris

Apprendre à parler, apprendre en parlant “de son travail” dans des dispositifs socialement construits : la restitution collective des résultats de l'analyse du travail (le cas des soins à domicile au Québec).

Cette communication, qui va de pair avec celle d'Abada Mhamdi, vise à montrer comment des dispositifs socialement construits (soit pratique managériale, soit méthodologie de recherche), basés sur des échanges (entre pairs et/ou entre chercheur et opérateurs) sur le travail, à partir d'une mise à distance du travail lui-même (soit situation de travail filmée, soit restitution formalisée de résultats d'analyse du travail), suscitent des activités réflexives collectives permettant le développement des connaissances acquises et la construction de nouvelles connaissances et règles pour l'action ?

Pour l'ergonomie, la parole des opérateurs sur leur travail a des statuts différents mais tous liés plus ou moins à la construction de connaissances. Les entretiens sont, traditionnellement, un des trois piliers de la méthodologie de recherche, avec les observations outillées de l'activité et les mesures des paramètres de l'environnement. La parole sur le travail occupe donc une place de choix avec des fonctions différentes aux différentes étapes de la démarche qui peut être considérée comme un dispositif socialement construit, dans lequel tous les acteurs de la situation sont partie prenante avec leur point de vue propre. La parole sur le travail est aussi, depuis longtemps, un objet des recherches portant sur la “formation pour l'action” des acteurs du travail (autre dispositif socialement construit), centrées sur les processus d'appropriation des concepts et méthodes de l'analyse du travail comme outil de transformation des représentations du travail et des pratiques d'action sur le travail. Dans l'ensemble, on constate deux phénomènes : la parole sur le travail n'est pas un “donné” qu'il suffirait de recueillir, mais un “construit” dans l'interaction, soit avec le chercheur, soit entre pairs ou entre acteurs différents : on apprend à parler de son travail en parlant sous certaines conditions, car l'expression de ce qu'on sait sans savoir qu'on le sait ne va pas de soi”. Et, par ailleurs, on apprend quelque chose sur le travail (le sien et celui des autres) en en parlant, car une dynamique se crée alors entre expression, prise de conscience et activité réflexive et confrontation, ce qui produit au plan individuel et collectif une découverte d'éléments nouveaux menant à des changements de représentations de la situation, des pratiques de travail ou de transformation du travail, et à l'élaboration de nouvelles connaissances sur le travail, ses conditions et ses conséquences.

Dans tous les cas, il semble que “la mise à distance” du travail, par quelque dispositif que ce soit, joue un rôle déterminant dans le déclenchement de cette activité réflexive collective productrice de connaissances à partir d'échanges sur ce qui devient ainsi un “objet commun possible” de réflexion, car externalisé et désindividualisé”, chaque protagoniste ayant, par ailleurs, ses objectifs propres.

On mettra l'accent ici sur l'analyse de tels processus de construction individuelle et collective (ou co-production) de savoirs sur le travail et le rapport au travail et d'apprentissage mutuel, à l'oeuvre au cours de la phase de première restitution collective des résultats d'une recherche portant sur les relations travail/santé du personnel de soins à domicile au Québec. Dans ce cas la mise à distance est opérée par la présentation par les chercheurs des résultats partiellement formalisés et organisés obtenus par observations et par entretiens collectifs et individuels avec les participantes à la réunion.