

## Analyses

**Bronckart, J.-P. (Ed.), Bulea, E., Fillietaz, L., Fristalon, I., Plazaola Giger, I. & Revaz, F. (2004). *Agir et discours en situation de travail*. Cahiers de la section des sciences de l'éducation, n° 103. Université de Genève (312 p.).**

Ce numéro des « Cahiers de la section des sciences de l'éducation » de l'Université de Genève se présente sous forme d'un ouvrage. Il est issu des activités du groupe « Langage, Action, Formation » de cette université, groupe dont les membres d'origines disciplinaires diverses ont pour la plupart de nombreuses publications à leur actif. Ce groupe a conçu et commencé à réaliser un programme de recherche intitulé « L'analyse des actions et des discours en situation de travail et leur exploitation dans les démarches de formation ». Le présent ouvrage expose « les objectifs et la méthodologie de ce programme de recherche ainsi que certains des résultats obtenus à ce jour ».

La première partie de l'ouvrage (140 p.), rédigée par Bronckart, « *Pourquoi et comment analyser l'agir verbal et non verbal en situation de travail* », expose et situe la perspective théorique dans laquelle s'inscrit le programme et présente les recherches qui seront rapportées dans la seconde partie. Elle s'ouvre par un chapitre consacré à une investigation approfondie des différents champs (philosophique, économique, social et psychologique) dans lesquels l'agir peut s'inscrire et qui contribueront ultérieurement à l'élaboration de la problématique.

Le chapitre 2, « *Le langage comme agir et l'analyse du discours* » montre comment la pratique de la parole constitue un agir et comment est née et s'est développée la conception du langage comme « processus actif et créatif », comme « activité signifiante toujours marquée par l'altérité » (p. 71). Les fondements de l'analyse du discours sont situés dans cette optique et s'inspirent d'une conception initialement élaborée par des auteurs russes dans laquelle le caractère du discours comme fruit des interactions sociales est fortement souligné. « Les discours présentent toujours un caractère *dialogique* : ils s'inscrivent dans un *horizon social* et s'adressent à un auditoire social » (p. 72). Sont examinées ensuite des méthodes et modèles d'analyse du discours et finalement la propre conception de l'auteur relative aux conditions de production et à la structure des textes et discours.

Dans le chapitre 3, « *Le travail comme agir et la formation par l'analyse du travail* », l'auteur s'interroge d'abord sur la notion de travail et ses modes d'analyse. Il rejoint par là des perspectives d'analyse qu'il n'ignore pas et qu'il exploite en fonction de ses perspectives propres. Sont ensuite rappelées des recherches relatives à l'étude des productions langagières en situation de travail : aux textes prescripteurs, à la part langagière du travail, aux propriétés linguistiques et sémiotiques des discours au travail.

Le chapitre 4, « *Le cadre de l'interactionnisme socio-discursif* », est centré sur l'exposé du cadre théorique en référence duquel seront développées les recherches rapportées dans la deuxième partie du livre. Inspiré des conclusions des chapitres précédents ; le programme de travail s'organise en trois niveaux : - L'analyse des « ingrédients spécifiques de l'environnement humain », lesquels comportent notamment les activités collectives, les formations sociales, les textes et les modes formels de connaissance. - L'analyse des processus de médiation et de formation qui incluent les démarches d'éducation formelle et informelle, et les démarches de « transaction » sociale mises en œuvre dans les interactions quotidiennes. - L'analyse des processus de développement des personnes avec l'intériorisation des signes langagiers et de leurs propriétés fondamentales, le développement de la pensée et des connaissances, et le développement des capacités d'agir, sans oublier leurs interactions avec les objets de l'intériorisation. Une attention particulière mérite d'être accordée aux pages consacrées aux « formulations de la problématique de l'agir » où est exposée et discutée une conceptualisation de l'agir (qui est distingué de l'activité et de l'action) qui suscite la réflexion, en particulier, quand on cherche à la situer par rapport aux cadres d'analyse de l'activité plus familiers aux psychologues du travail et aux ergonomes.

Le dernier chapitre de cette partie présente *l'organisation de la recherche*. L'ensemble central des données est constitué par les enregistrements audio-video de séquences de « *travail réel*. » Celui-ci est complété et éclairé par les documents relatifs au travail prescrit et par des entretiens avant et après l'exécution de la tâche étudiée. Les études sont réalisées dans trois sites (industriel, hospitalier et scolaire) pour une exploitation de la dimension comparative.

Cette longue partie introductive est suivie d'une seconde partie qui relate quatre recherches effectuées dans les sites mentionnés plus haut ; celles-ci ne représentent qu'une partie des travaux programmés et non encore achevés à ce moment. Nous ne pourrions mentionner ici qu'une brève énumération des titres de ces recherches réalisées par les chercheurs associés au coordinateur.

- 1- Une sémiologie de l'agir au service de l'analyse des textes procéduraux.
- 2- Prescrire l'agir enseignant ? Le cas de l'allemand à l'école primaire genevoise.
- 3- Agir, inventivité et temporalité dans des entretiens sur le travail infirmier.
- 4- « Qu'est-ce que vous avez fait ? » Verbalisation de l'agir en situation d'entretien.

L'exposé de ces recherches est suffisamment détaillé pour qu'il soit possible d'apprécier comment sont mis en œuvre le cadre théorique de référence, ses concepts et les méthodes.

Cet ouvrage qui témoigne d'un grand souci de rigueur mérite l'attention à plusieurs titres. Il expose de manière détaillée et argumentée un cadre théorique pour l'analyse de ce qu'on appellerait communément l'activité et les verbalisations qui lui sont associées. Il est peu d'exemples qui soient aussi complets, précis et cohérents, et dans lesquels on trouve en même temps le souci d'articulation à d'autres démarches. Cet ouvrage vaut également pour la méthodologie qu'il propose et les méthodes qui l'illustrent. Soulignons encore, ce qui fera plaisir aux ergonomes, que ces recherches ont été effectuées à partir de données recueillies dans des situations de travail. On regrettera, tout en comprenant les raisons, que cet ouvrage ne couvre que la partie initiale du programme dans lequel il s'inscrit et on attendra avec intérêt de voir, dans les études qui suivront, « comment seront conçues et mises en œuvre les démarches de formation par l'analyse du travail exploitant les concepts, méthodes et résultats construits dans le cadre de cette recherche » (p. 130).

Cet ouvrage devrait intéresser tous ceux qui ont à pratiquer l'analyse du travail et qui sont amenés, à cette fin, à recourir aux différentes formes de langages, verbalisations et textes divers : ils y trouveront des cadres théoriques et méthodologiques solides, opérationnellement présentés et exploités.

Jacques LEPLAT

Janvier 2005

**Hoc, J.-M. & Darses, F. (Eds.). (2004). *Psychologie ergonomique : tendances actuelles*. Paris: PUF, Collection Le Travail Humain. 260 p.**

Il est bon de faire le point de temps en temps sur le développement d'une discipline, des travaux qui se rangent sous son nom, des rapports qu'elle entretient avec ses voisines et de la manière dont elle envisage son avenir. C'est à répondre à ces questions qu'est consacré le présent ouvrage collectif. Il s'ouvre par une **introduction**, rédigée par les deux coordinateurs, qui fixe la perspective dans laquelle s'inscrit l'ouvrage. La définition du champ de la psychologie ergonomique, « sous-discipline qui traverse toute la psychologie et une composante de l'ergonomie » ne pouvait se faire sans aborder le problème des étiquettes : ergonomie cognitive, ergonomie de la communication, human factors, etc. Nos auteurs en ajoutent une pour qualifier la psychologie ergonomique, « psychologie de l'expertise ». Ils font finalement et justement remarquer que ces étiquettes sont plus relatives à des « communautés de recherche » qu'à des champs très distincts et qu'il existe de nombreux recouvrements entre les champs qu'elles couvrent, même si les facteurs sur lesquels elles mettent l'accent sont parfois différents. Un aperçu historique éclaire ces problèmes pour la France.

Le livre comporte 11 chapitres rédigés par 19 auteurs. Afin de ne pas alourdir ce texte, on évitera au maximum de citer des noms. Pour l'analyse, on a choisi de donner une idée du contenu du livre à partir d'un bref commentaire du titre des chapitres.

- **Adaptation et gestion des risques en situation dynamique.** Les notions de ce titre sont successivement définies, commentées et articulées. Un modèle du contrôle cognitif est proposé qui fait intervenir deux dimensions du contrôle, le niveau d'abstraction et l'origine (interne ou externe) des données exploitées. Dans ce modèle, le rôle du contrôle métacognitif est mis en évidence. La deuxième partie du chapitre traite des aspects temporels du contrôle en montrant notamment comment ils peuvent intervenir dans la réduction de la complexité. Enfin, sont abordés des problèmes liés à la gestion collective des risques.
- **L'inspection ergonomique des logiciels interactifs : intérêts et limites.** Après avoir exposé différentes méthodes d'inspection, ce chapitre définit les exigences à remplir par ces méthodes pour qu'elles répondent mieux à leur objectif.
- **Activités de navigation dans les systèmes d'information** tels que bases de données, hypertextes, cédéroms, etc. Après examen des modes d'analyse de l'activité, ce chapitre dégage les caractéristiques de la tâche et du contexte susceptibles de faciliter cette activité.
- **Approches théoriques pour une ergonomie cognitive de la conception.** Après un bref historique, ce chapitre discute la distinction entre modèles prescriptifs et descriptifs. Les traits généraux de la conception sont dégagés à partir des travaux initiaux de Simon qui considèrent la conception comme une activité cognitive, de résolution de problèmes, de recherche de compromis. Sont ensuite précisés les cadres théoriques actuels et les enjeux de la recherche.
- **La construction de référentiels communs dans le travail coopératif.** Après un inventaire terminologique de ces référentiels et un examen de la nature de ces derniers, sont discutés les processus de leur élaboration et leurs conséquences pour la conception d'aides ergonomiques à cette élaboration.
- **Evolution des compétences et des performances.** Les dimensions essentielles de la compétence sont dégagées et un modèle de celle-ci est proposé. Sont examinés également les effets de l'expérience et du vieillissement sur les caractéristiques des compétences.
- **Aspects intensifs de la cognition en situation de travail.** Ceux-ci « concernent tous les phénomènes psychologiques pouvant varier en intensité ». Ce chapitre traite sous cet angle les rythmes circadiens, la vigilance au travail, les émotions et la charge mentale. Il était important de faire une place à ces aspects, moins familiers à l'ergonomie, mais qui suscitent de plus en plus d'intérêt.

- **Activités sensori-motrices : apports de la réalité virtuelle à la psychologie ergonomique.** Ce chapitre apporte quelques informations générales sur la notion de réalité virtuelle et montre comment celle-ci peut contribuer à une meilleure connaissance de la nature et des traits de l'activité sensori-motrice. Il en propose une exploitation avec la conception et la validation d'une aide visuelle en conduite automobile pour la prévention des sorties de route.
- **Cadres théoriques et méthodes de production de connaissances en psychologie ergonomique.** Ce chapitre auquel participent les coordinateurs se présente comme une réflexion générale sur la psychologie ergonomique : les caractéristiques majeures de celle-ci qui font son originalité, son évolution, sa contribution à l'enrichissement de la psychologie, notamment, avec la prise en compte des problèmes liés à la validité écologique et au couplage entre conditions internes et externes de l'activité. Un essai de synthèse est développé à partir d'un « cadre théorique intégré proposé par Rasmussen » et largement commenté. Enfin, sont exposées et discutées quelques « méthodes de production de connaissances ».
- **Conclusion.** Après le précédent chapitre qui s'apparentait déjà à une conclusion, celui-ci peut se voir comme une défense et illustration de la psychologie ergonomique. Il en dégage et commente des traits marquants : sa vision développementale, son souci d'articuler l'individuel et le collectif, sa créativité en matière de méthodes, son rôle charnière entre les sciences de la vie, les sciences de l'homme et de la société, et les sciences de l'ingénieur.

Ce livre collectif montre que le courant de recherche qui se reconnaît sous la discipline de psychologie ergonomique est actif en France. Les textes de synthèse qui font la matière des différents chapitres donnent une idée de la variété des problèmes traités. Ils comportent chacun une large bibliographie avec une proportion élevée de références récentes. Ils sont particulièrement bien structurés. Chacun a son style et son niveau, mais ils manifestent tous le souci, pour le thème traité, de faire un état de l'avancement des recherches et de dégager des pistes de recherche pour l'avenir. Ce livre situe bien la place de la psychologie ergonomique dans l'ergonomie, comme le déclare la conclusion : « la psychologie ergonomique ne saurait recouvrir toute l'ergonomie. Ce champ pluridisciplinaire que constitue l'ergonomie mobilise des connaissances qui vont bien au-delà de la psychologie... » On notera toutefois que le titre est bien ambitieux par rapport au contenu du livre : en effet, il existe d'autres courants de la psychologie que ceux auxquels il fait référence. La place du courant privilégié aurait gagné à être mieux explicitée.

Nous nous associons à ce qui est écrit sur la jaquette de l'ouvrage pour dire que celui-ci « s'adresse aux praticiens, aux étudiants et aux chercheurs qui s'intéressent aux apports d'une approche anthropocentrée pour la conception et l'évaluation des situations de travail ». Ils y trouveront tous des connaissances utiles et matières à réflexion.

Jacques LEPLAT  
Janvier 2005