

Construire sa méthode d'analyse de l'activité entre intervention en clinique de l'activité et recueil de données de recherche

Priska Lutumba, Marc-Éric Chaumon, Yvon Miossec

► To cite this version:

Priska Lutumba, Marc-Éric Chaumon, Yvon Miossec. Construire sa méthode d'analyse de l'activité entre intervention en clinique de l'activité et recueil de données de recherche. 55ème congrès de la SELF, Jan 2021, Paris (visio), France. hal-03202859

HAL Id: hal-03202859

<https://hal-cnam.archives-ouvertes.fr/hal-03202859>

Submitted on 20 Apr 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Construire sa méthode d'analyse de l'activité entre intervention en clinique de l'activité et recueil de données de recherche.

Priska Lutumba, priska_lutumba@outlook.fr

Marc-Éric Bobillier Chaumon, marc-eric.bobillier-chaumon@lecnam.net

Yvon Miossec, yvon.miossec@lecnam.net

Auteurs du CRTD, Équipe Psychologie du Travail et Clinique de l'activité, Cnam Paris, 41 rue Gay Lussac, 75005 Paris

Résumé. Qu'il s'agisse d'intervention ou de recherche-intervention en psychologie du travail, produire un effet pour l'amélioration des conditions de travail est primordial. Elle se construit autour de méthodes visant, soit à comprendre pour transformer, soit à transformer pour comprendre les situations de travail. En clinique du travail, deux approches s'opposent. L'une qui se positionne sur une intervention sans arrière-pensée de recherche où la mise en mouvement du métier prime, l'autre qui défend une compréhension fine du terrain avant l'action en ne perdant pas de vue la collecte de données. Cette communication a donc pour objet de rendre compte d'une expérience de construction d'une méthode d'analyse de l'activité qui combine ces deux approches. Nous commencerons par vous présenter ces deux traditions et les voies d'issues pour construire une méthode qui réunit l'intervention et la recherche. Enfin les postures d'intervenant et de chercheur à endosser de méthodique et située.

Mots-clés : Intervention-recherche, méthode, clinique de l'activité,

Construct a method of analysis of activity between clinical intervention of the activity and the research data collection.

Abstract. Whether it is intervention or research intervention in work and organizational psychology, producing an effect for the improvement of working conditions is essential. It is built around methods that aim either to understand transforming, or to transform to understand work situations. In the work clinic, two approaches are opposed. One which is positioned on an intervention without research ulterior motives where the movement of the trade takes precedence, the other which defends a fine understanding of the workplace before the action by not losing sight of the data collection. The purpose of this communication is therefore to report on experience in constructing an activity analysis method that combines these two approaches. We will begin by presenting these two traditions and the ways out to build a method that brings together intervention and research. Finally, the postures of intervenors and researchers to be adopted methodical and located.

Keywords: intervention research, method, activity clinic

*Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Paris, les 16, 17 et 18 septembre 2020. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante :

Lutumba,P., Bobillier Chaumon, M-E., Miossec,Y. (2020). Intervention-recherche et recherche-intervention ou comment construire sa méthode d'analyse de l'activité entre l'intervention en clinique de l'activité et le recueil de données pour la recherche ? Actes du 55ème Congrès de la SELF, L'activité et ses frontières. Penser et agir sur les transformations de nos sociétés. Paris, 16, 17 et 18 septembre 2020

Aucun usage commercial ne peut en être fait sans l'accord des éditeurs ou archiveurs électroniques. Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page.

INTRODUCTION

La question que nous posons s'inscrit dans une démarche de thèse située entre l'intervention et la recherche. Est-il possible de construire une méthode à la croisée des traditions en clinique de l'activité et la recherche ? C'est un débat que nous trouvons au sein même de notre discipline. L'occasion de mettre au travail ce tiraillement émane d'une demande d'intervention-recherche contractualisée par une convention Recherche et Développement (R&D) «interventionniste» entre la doctorante et l'organisation (terrain) et une convention de recherche entre le laboratoire et l'organisation pour l'étayage théorique, méthodologique et scientifique.

Cette communication est un retour d'expérience d'une démarche de thèse en cours. Elle tentera de donner à voir les discussions au sein d'une même discipline, relatives aux méthodes à mettre en œuvre dans le cadre d'une recherche en psychologie clinique du travail.

Nous commencerons par présenter les traditions de notre discipline, en quoi celles-ci s'opposent. Puis nous verrons quels sont les leviers, les points d'accord pour construire une méthode qui réponde aux exigences de la discipline et aux attendus du terrain. Pour finir sur un questionnement sur l'usage des données recueillies dans le cadre d'une recherche.

INCARNER SES TRADITIONS POUR S'EN AFFRANCHIR

L'intervention en clinique de l'activité

L'intervention en clinique de l'activité est avant tout une méthode qui a pour dessein de permettre aux individus au travail de comprendre leur activité pour la transformer et de susciter de la transformation pour leur donner la possibilité de mieux la comprendre.

«La méthode en clinique de l'activité repose sur la mise en place du dispositif dialogique de co-analyse du travail dont l'objectif premier est d'amener chacun des salariés volontaires à analyser sa propre activité de travail puis de chercher collectivement des alternatives aux différentes difficultés quotidiennes lors de groupe de travail». (Quillerou, Miossec, 2019, p.316).

Nous comprenons d'une part que l'intervention en clinique de l'activité peut être mise en œuvre en dehors d'un cadre de recherche et d'autre part que l'action précède la théorie.

En d'autres termes, l'intervention du psychologue du travail fait partie du processus de recherche dans le sens où l'évoque Clot (2008) «faire de la recherche en clinique de l'activité, c'est revenir sur l'action produite pour étudier les mécanismes de développement ou d'empêchement de cette action».

Cette action produite, obtenue par la mise en œuvre des techniques en clinique de l'activité telle que l'instruction au sosie (Clot, 2001, Scheller, 2003), l'auto-confrontation, simple et croisée médiatisée par la vidéo (Clot, 2004) et la «mise en circulation du métier» (Miossec, Clot, 2011), donne la matière à l'intervenant-chercheur, d'explorer, par l'analyse du discours, les possibilités de développement du pouvoir d'agir sur les métiers pour et avec les professionnels. *Pour mettre en*

œuvre cette dynamique, l'intervenant chercheur devra produire une restitution de son analyse pour à nouveau la mettre en discussion au sein des groupes de travail.

Incarnant la tradition en clinique de l'activité, c'est pour le psychologue du travail, d'adopter une posture d'instrument pour les professionnels auprès desquels il intervient s'adossant aux concepts de la discipline et ses résultats de recherches. Il cherche lors de ses interventions, «à trouver les chemins de l'action transformatrice» (Clot, 2008), pour permettre aux professionnels de développer leur pouvoir d'agir sur les quatre dimensions du métier (impersonnelle, transpersonnelle, interpersonnelle et personnelle). C'est le métier et son développement, vecteur de santé, qui sont au cœur de l'intervention à visée de recherche.

La recherche-intervention en psychologie du travail

La recherche-intervention en psychologie du travail et des organisations s'inscrit dans le sillage de la recherche-action de Kurt Lewin à savoir «une expérimentation dans la vie réelle» (Dubost, Lévy, 2016).

Elle est une démarche de terrain, un processus, où les connaissances des acteurs et des chercheurs se conjuguent pour faire émerger des «connaissances» nouvelles, voire transformatives, de leur environnement de travail.

Cela sous-entend la nécessaire coopération des membres de l'organisation, qu'ils soient issus de la direction ou de la production, avec le chercheur. En posant ce principe, nous comprenons que le chercheur, tout en gardant son indépendance et sa liberté d'investigation, ne peut ignorer les dimensions politiques et institutionnelles de son champ d'intervention (Dubost et Lévy, 2016).

Le chercheur dispose pour la mise en œuvre de sa méthode d'intervention-recherche de divers outils tels que le recueil de données, les techniques d'entretien ou encore les méthodes d'observation de travail (Bobillier-Chaumon et Cuvillier, 2012)

Incarnant la tradition de la recherche en psychologie du travail c'est assumer une responsabilité auprès de la communauté scientifique dans le développement de la connaissance de sa discipline et s'engager dans la compréhension et la transformation des systèmes d'activité pour contribuer l'amélioration des conditions de travail. Autrement dit, répondre à une demande sociale et une à obligation scientifique.

Des méthodes d'intervention de la clinique de l'activité aux démarches scientifiques d'analyse de l'activité :

Les tensions entre les méthodes de la clinique de l'activité et de la recherche comme contraintes à la mise en œuvre de l'intervention-recherche.

Notre tiraillement pour la constitution de notre corpus méthodologique est apparu avec la discussion entre et avec la co-direction de notre travail de thèse. Ces échanges sont également venus en confrontation avec notre pratique de cliniciens de l'activité. Dans la méthode d'intervention que nous mettons en œuvre

dans la thèse, une prise de connaissance de l'environnement précède la rencontre avec les collectifs. Elle s'oppose avec la perspective de la clinique de l'activité — portée par l'un des co-encadrants de la thèse — qui défend une posture « naïve » et un démarrage d'intervention par un travail avec les collectifs. Cette dispute se retrouve au sein même de la discipline. Puis, une exigence de la part du second co-encadrant, d'adopter une posture de chercheur qui implique une immersion et une compréhension exploratoire de l'activité avant toute démarche d'analyse poussée ; ce qui vient bousculer la posture naïve du praticien en clinique de l'activité.

Nous proposons, pour démêler ces injonctions qui mettent en tension ces deux points de vue, de positionner ces exigences méthodologiques dans deux temporalités distinctes.

LES TEMPORALITÉS COMME ALLIÉES

C'est la mise en mouvement entre les divergences des méthodes d'intervention en clinique de l'activité et de la recherche, combiné à notre propre préoccupation de saisir la complexité du terrain de recherche, qui nous a conduits à observer de plus près ce qui pourrait atténuer la tension entre les divergences de méthodes entre l'intervention et la recherche.

Temps 1 : L'intervention et ses enjeux pour l'institution.

Le contexte politique, social et économique pousse les départements et les régions à repenser les prises en charge des bénéficiaires de l'aide sociale à l'enfance. La constitution d'un service mobile a pour objectifs d'apporter une réponse au désert rural en matière d'accompagnement des familles en précarité sociale, et d'éviter les placements d'enfants en favorisant le maintien des cellules familiales quand la question de mise en danger de l'enfant est écartée. L'enjeu majeur étant l'essaimage de ce dispositif.

Temps 2 : La recherche et ses enjeux.

L'enjeu de la recherche est d'aller questionner où se situe le professionnel entre contrainte et pouvoir d'agir par l'usage des outils numériques. Notamment, dans quelle mesure les messageries instantanées et les appels vidéo, que l'on trouve au chevet de l'activité des professionnels en mobilité, pourraient-ils offrir un espace de développement de l'activité, et contribuer à la vitalité d'un collectif par l'espace de discussion et de délibération qu'il propose ?

Notre travail de terrain s'inscrit donc dans deux temporalités d'analyse et de restitution. Celle de « la recherche et développement » qui est la commande de l'institution, et celle de la recherche en lien avec la thèse qui sera un deuxième temps de réflexion et d'analyse à destination de la production de connaissance.

Ce premier découpage nous resitue finalement dans un point d'accord entre la méthode en clinique de l'activité et celle de la recherche.

Ainsi, l'intervention précède la production théorique, nous plaçant dans une posture de praticiens en clinique de l'activité auprès des professionnels. La matière dialogique issue des groupes de travail, où seront convoqués le métier et ses conditions

d'exercice, constituera la base de données nécessaire à la production de connaissance.

La distinction de ces deux temps d'analyse ne résoudra cependant pas, notre posture de chercheurs en intervention. Il faudra trouver d'autres ressources pour ajuster notre posture.

C'est dans les pratiques déontologiques en psychologie (Castro, Santiago-Delefosse, 2001, p.319) que nous trouvons un point d'ancrage dans l'affirmation de notre posture.

Un doctorant est autorisé à conduire des recherches sous la responsabilité et la direction expresse d'un chercheur (Castro, Santiago-Delefosse, 2001, p. 319). Cela ne nous dédouane pas de notre responsabilité individuelle aux plans scientifique et éthique, des recherches que nous concevons et produisons. (Castro, Santiago-Delefosse, 2001, p. 319). Ce rappel peut sembler être une évidence dans la posture de chercheur, mais prendre le temps de nous y arrêter, nous a permis non seulement de développer un sentiment de légitimité pour assumer nos choix méthodologiques et les mettre en débat auprès de nos pairs.

AGIR AVEC MÉTHODE POUR ÊTRE L'INSTRUMENT AU SERVICE DES MÉTIERS

Pour Yves Clot (2008), l'intervenant en clinique de l'activité doit pouvoir devenir l'instrument des professionnels auprès desquels il intervient, afin de leur permettre d'attraper ce qui leur échappe de leur métier.

Cette posture d'instrument se retrouve lors des groupes de travail, mais aussi lors des observations situées, dont le but, en clinique de l'activité, n'est pas seulement le recueil de données sur le travail, mais d'établir un dialogue entre les professionnels par l'explication de leurs gestes de métier. (Prof & Miossec 2007).

Comme nous l'avons vu, les méthodes en clinique de l'activité n'ont pas pour premier destin la recherche. En revanche, intervention et recherche (action) ont toutes deux pour objet la compréhension et la transformation des situations de travail. C'est cette préoccupation qui sera centrale dans la construction de la posture « d'instrument » que Clot (2008) désigne comme un « métier ». Mais ce point ne sera pas développé ici compte tenu du format de la présente communication.

Cette notion d'*instrument* pourrait être ce qui fait union entre l'intervention et la recherche, dans la construction d'une méthode d'analyse de l'activité qui combine ces deux approches.

Choisir l'acculturation pour se mettre au diapason du terrain de recherche

L'acculturation au terrain soutenue par la démarche Lewinienne de la recherche-action semble venir en contradiction avec la posture « naïve » en clinique de l'activité. Dans la démarche que nous déployons, nous proposons une autre interprétation de la posture naïve. Pour illustrer notre propos, on empruntera à Clot (2015, p 199) un passage de l'hommage que rend De Keyser (1982) à Faverges : « Faverges, casqué, s'assied à côté d'un travailleur. Il lui montre ce qui, de toute

évidence, est une paire de gants de protection, et s'informe : "Tiens, qu'est-ce que c'est ?" Incrédulité du mineur qui se rassure bientôt : la mine naïve de Faverge — pour ne pas dire plus — témoigne de sa bonne foi [...]». Ce passage vient asseoir que la posture naïve est possible dans la mesure où il y a une bonne connaissance de l'environnement dans lequel l'intervenant-chercheur évolue. Être l'instrument de la verbalisation du travailleur présuppose de comprendre les systèmes d'activités du professionnel pour amener un questionnement favorisant la mise en mouvement du métier.

Dans notre étude, le travail exploratoire nous a permis de prendre connaissance des historicités des deux équipes. Lors du groupe de travail les réunissant, l'exercice dialogique fut de les interroger sur le «comment» ils s'arrangent avec le prescrit de leur activité. La mise en mouvement du métier s'est articulée autour des écarts entre travail prescrit et travail réel sur deux niveaux : celui du prescrit institutionnel et le réel de l'activité de terrain et celui de l'écart du réel de l'activité entre les deux équipes. Sans une connaissance préalable de leur historicité, nous n'aurions pu déployer notre posture naïve, car nous aurions eu des questionnements visant à clarifier leurs positionnements respectifs.

Articuler les méthodes d'intervention et de recueil de données

Pour cerner la complexité du terrain d'intervention, nous avons choisi de trianguler plusieurs méthodes pour qu'elles puissent donner à voir et à penser différentes perceptives complémentaires d'un même objet et activité (Guilbert & Lancry, 2007 ; Cahour & Créno, 2015).

Analyse et compréhension de l'activité		
Recueil de traces de l'activité	⇒	Identifier les supports, ressources et les productions de l'activité
Les entretiens *semi-directifs *à visée explicitants	⇒ ⇒ ⇒	Appréhender de manière globale l'activité. Recueillir la représentation de la réalité du professionnel Accéder, par l'évocation à des détails de la situation vécue.
Méthodes de verbalisation	⇒	Approcher le fonctionnement cognitif du professionnel en situation de travail
Auto-relevé d'activité	⇒	Placer le professionnel dans une posture active. de recueil des données ([analyse et réflexivité])
Enregistrements vidéo et audio	⇒	Obtenir une exhaustivité du contexte de réalisation de l'activité

Intervention : compréhension et développement de l'activité		
Auto-confrontation simple et croisée	⇒ ⇒	Co-analyse Développement de l'expérience du collectif
L'objet technique	⇒ ⇒	Déclencher un processus d'auto-évaluation Favoriser l'expression d'un projet individuel et collectif
Exercice dialogique	⇒	Délibérer autour des critères de métier de qualité, d'acceptation

Tenir les postures d'intervenants et de chercheurs

Sur le terrain, c'est la posture d'intervenant, adossée aux concepts de la clinique du travail, qui prévaut pour permettre aux professionnels de mettre en mouvement le métier et l'activité. Pour se dégager des préoccupations de production de connaissances, les séances de travail collectives et d'entretiens individuels seront enregistrées sous forme audio ou audio-vidéo.

L'habit du chercheur est mis pour l'analyse des données et des situations de travail, par une revue de littérature et une écriture réflexive. Le chercheur se montre sur le terrain sur des temps déterminés de travail collectif. Il s'agit des moments de restitution pour donner de la matière à penser aux professionnels sur leur activité pour en dégager des pistes d'amélioration par l'identification des critères de qualité et d'acceptation. Il semblerait qu'une pareille posture instaure une reconnaissance mutuelle des compétences.

DISCUSSION

Si la clinique de l'activité ne s'inscrit pas originellement dans une démarche de recherche, elle est cependant intervention, et la matière obtenue à une visée de recherche de terrain ; c'est ce que Clot (2008) appelle «la recherche fondamentale de terrain» qui ensuite peut donner de la matière à penser pour la communauté scientifique.

L'expérience de terrain nous amène à considérer différemment la méthode en clinique du travail au regard de la recherche. L'intervention, nous l'avons vu, précède la recherche. C'est du matériau dialogique que sont extraites les données nécessaires à l'analyse et à la recherche. Le destin de l'intervention en clinique de l'activité est de permettre le développement du métier et du pouvoir d'agir sur son activité.

Notons qu'au sein même de la communauté de praticien en clinique de l'activité il y a débat concernant la mise en œuvre d'une phase exploratoire. Ce qui nous amène à questionner : peut-on faire l'économie d'une compréhension systémique ?

Peut-être pouvons-nous distinguer l'intervention en clinique de l'activité en fonction de la demande sollicitée par une organisation pour comprendre des effets du travail sur la santé des travailleurs ou sur les achoppements autour des

critères de qualité du travail et intervention à visée de recherche, obligeant à une exploration plus large du terrain d'intervention.

En d'autres termes, une distinction entre :

— recherche «fondamentale de terrain» Clot (2008) avec l'intervention et l'intervention à visée de recherche en clinique de l'activité. Dans cette approche, les méthodes en clinique de l'activité sont un dispositif méthodologique qui produit un processus d'analyse et de transformation. Les résultats de terrain deviennent alors l'objet de la recherche.

— la «recherche située» sur un territoire, dans un contexte social, économique et technique qu'elle cherche à comprendre. De plus, la démarche de recherche est de formaliser, fiabiliser le recueil de données dans une idée de reproduction, de comparaison, de traitement pour comprendre ce qui se passe et pouvoir concevoir des moyens d'action.

En présentant ainsi les questionnements qui traversent notre discipline sur une intervention et en lien avec les présentations des collègues de ce symposium, nous saisissons cette occasion pour mettre en dialogue, avec nos collègues ergonomes, les dilemmes entre recherche et intervention à visée transformatrice.

CONCLUSION ET MISE EN PERSPECTIVE

Il nous semble que si nous nous étions arrêtés à la méthode en clinique de l'activité, nous serions restés sur les critères de métiers sans en comprendre ni les enjeux ni l'historicité. Nous faisons l'hypothèse que nous n'aurions sans doute pas pu adopter une posture naïve «éclairée», mais aurions montré notre méconnaissance du terrain et de leur environnement d'évolution perdant de la pertinence dans les débats. Notre cheminement, nourri par les débats entre les encadrants de cette recherche, nous ont permis de poser que les deux postures ne sont pas antagonistes. Il convient en revanche de les placer dans leur objet et dans leurs temporalités respectives.

Le costume de chercheur n'est pas simple à porter, car il nécessite de constants ajustements.

L'usage des enregistrements nous a amenés à nous questionner sur la réutilisation des données qualitatives. Dans quelle mesure peuvent-elles être réutilisées par des disciplines transverses ? Ou encore, comment peuvent-elles faire partie d'un jeu de collecte de plusieurs terrains de recherches pour en faire un corpus ou des analyses sous forme d'étude de cas ?

BIBLIOGRAPHIE

- Bobillier Chaumon, M.-É. (2012). *Manuel de psychologie du travail et des organisations* (De Boeck). Louvain-la-neuve.
- Capgras, J. — B., Guilhot, N., Pascal, C., & Claveranne, J.-P. (2011). La recherche-intervention entre diachronie et synchronie : Heuristique pour une approche alternative. *Projectics/Proyética/Projectique*, 8 (2), 157.
- Castro, D., Santiago-Delefosse, M. (2001). *Pratiques déontologiques en psychologie*. Hommes et perspectives.
- Clot, Y. (2001). Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité. *Education Permanente*, (146), 17 - 26. <https://doi.org/10.4000/pistes.3833>
- Clot, Y. (2004). Le travail entre fonctionnement et développement. *Bulletin de Psychologie*, 57, 5-12.
- Clot, Y. (2008). La recherche fondamentale de terrain : une troisième voie. *Éducation Permanente*, 177 (4), 67-77.
- Clot, Y. (2015). L'attrait de l'œuvre de J.M. Faverge. André Ombredane, Jean-Marie Faverge, *L'analyse du travail ruptures et évolutions*. Octarès, p197-202.
- Créno, L., & Cahour, B. (2015). Triangulation des méthodes pour une analyse de l'activité selon différents points de vue : exemple de la gestion des emails chez des cadres surchargés. *Psychologie Française*, 60 (2), 129-144. <https://doi.org/10.1016/j.psf.2014.12.001>
- Dubost, J., & Lévy, A. (2016). RECHERCHE-ACTION ET INTERVENTION. In *Questions de société* (érés, pp. 408-433). <https://doi.org/10.3917/eres.barus.2002.01.0391>
- Guilbert, Laure ; Lancry, A. (2007). L'Analyse Des Activités Des Cadres : L'Intérêt De La Triangulation. In *Le travail humain* (Vol. 70).
- Miossec, Y., & Clot, Y. (2011). Le métier comme instrument de protection contre les risques psychosociaux au travail : Le Cas D'ingénieurs managers de proximité. *Travail Humain*, 74 (4), 341-364. <https://doi.org/10.3917/th.744.0341>
- Prot, B., & Miossec, Y. (2007). Le conflit et l'intrus en clinique de l'activité. *Le Télémaque*, 31 (1), 63.
- Quillerou, E., Althaus, V., Van de Weerd, C., Grusenmeyer, C., Simonet, P., & Miossec, Y. (2019). Proposition d'un cadre générique d'évaluation des interventions pour une prévention des TMS et RPS en psychologie du travail. In *Précis d'évaluation des interventions en santé au travail* (pp. 305-332).