

Difficultés méthodologiques du questionnement des pratiques professionnelles

Il existe un écart important entre ce que l'on peut expliquer spontanément sur son action, et ce que l'on fait effectivement. Autrement dit :

Ce qu'un professionnel dit de ce qu'il fait est toujours éloigné de la réalité de son action.

C'est une constance dans tous les métiers, une partie de « l'agir professionnel » n'est pas conscientisé. On fait, on réussit ou on échoue, sans savoir très exactement pourquoi. On n'a pas besoin de comprendre pour agir. Principe élaboré dès 1976 par Jean Piaget concernant le développement de l'enfant : *« l'action est une forme de connaissance autonome. »*

Tous les professionnels de l'accompagnement VAE connaissent cette réalité qui leur pose un réel problème méthodologique :

Comment je peux aider la personne, sans l'influencer, à découvrir ce qu'elle seule sait, mais n'y a pas accès ?

Quand celui-là même qui agit n'a pas conscience du déroulé de ses actions mentales et matérielles, comment techniquement créer de la prise de conscience ? Nous avons une habitude d'expertise : analyser et transmettre à la personne le savoir sur elle-même, nous sommes dans l'obligation de changement de posture : pour des raisons techniques : on ne sait pas ; pour des raisons légales : en matière de VAE on ne doit pas écrire l'expérience de la personne à sa place.

Comment fait-on ? : Quelques principes d'accompagnement à la découverte de l'agir professionnel

Un champ de recherche s'intéresse à ces savoirs d'expérience de Schön¹ dans l'objectif de répondre à l'enjeu de la réflexivité : Développer une **prise de distance et une prise de conscience du mode de fonctionnement de ses démarches mentales** dans une variété de registres : *gestes, compétences scientifiques et techniques, interaction avec autrui, activité langagière, mais aussi affectivité.*

¹ Ce que d'autres auteurs nomment savoirs d'action (Argyris, 1995 ; Barbier, 1996), connaissances-en-actes ou savoirs cachés dans l'agir professionnel (Vergnaud, 1994, 1995, 1996), savoirs experts (Joshua, 1996), connaissances implicites (Vergnaud, 2003)...

1^{er} principe : Par définition **on ne peut rien savoir à priori du fonctionnement subjectif d'autrui en situation**, que l'on a tout à apprendre de l'évocation par le sujet lui-même de son activité cognitive dans un contexte singulier.

Un changement de posture nécessaire : considérer que « seule la personne sait », présuppose une attitude de suspension radicale de toute interprétation au cours du recueil d'informations sur son vécu.

Le questionnement vise une description aussi précise que possible **du déroulement des actions matérielles et mentales dans la réalisation d'une tâche**.

QUOI QUESTIONNER POUR PERMETTRE LA PRISE DE CONSCIENCE DE LA PART IMPLICITE ET NON CONSCIENTISÉE ?

Il ne s'agit de demander « comment vous faites en général » mais au contraire d'isoler une situation précise et particulière que l'on va expliciter.

- Le général renvoi aux représentations du professionnel, à une rationalisation à postériori de l'action. Ce discours sur la pratique est souvent éloigné de la réalité.
- Le questionnement du vécu spécifique permet de faire émerger le souvenir des actes professionnels non conscientisés.

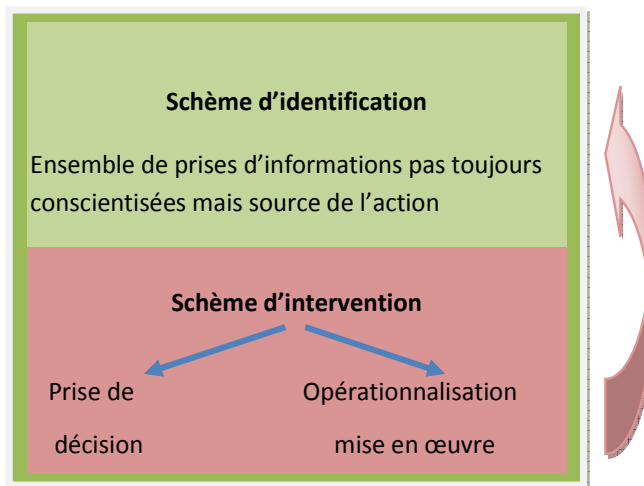
Demandez à un manager comment il manage, et il vous explique les principes du management participatif, le « comment il pense s'y prendre », le « comment il aimerait s'y prendre », « les procédures »... Cette question est inopérante car elle suppose qu'il a conscientisé et modélisé son mode de management, ce qui est rarement le cas sans analyse de pratique.

Si vous voulez l'aider à identifier son mode de management, demandez-lui de vous évoquer une situation particulière de management : celle où il a eu un sentiment de réussite, ou d'échec, ou c'était complexe... Le questionnement de son évocation d'un cas précis (le vécu d'expérience) permet de retrouver les prises d'informations, les décisions et la mise en œuvre des actions.

2^{ème} principe : Expliciter une **situation vécue, singulière** située dans le temps et l'espace permet de mettre à jour la part non conscientisée de l'action mise en œuvre (action mentale et matérielle).

Le modèle de l'action de Pierre Vermersch² nous montre que l'action se déroule en deux temps.

- Le recueil d'informations : J'identifie des éléments de la situation que je combine entre eux. C'est le schème d'identification, opérations que ne sont pas toujours conscientisées.
- La prise de décision et sa mise en œuvre : les éléments d'information recueillis vont me permettre de décider d'agir et définir comment j'agis. Là encore certaines actions peuvent se mettre en œuvre sans être totalement conscientisées.



Le modèle de l'action de P. Vermersch

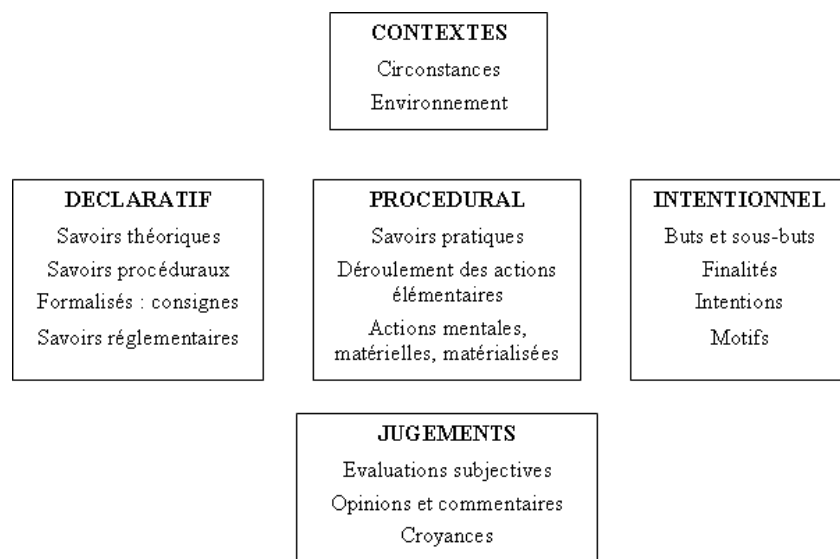
« L'action résultent d'un processus de **prélèvement d'indices et de traitement de l'information** que le professionnel **met en œuvre de façon implicite et quasiment "à son insu"**. L'une des difficultés consiste donc à pouvoir **décrire "le comment" de ces connaissances-en-acte** dans la mesure où elles relèvent d'un registre pré réfléchi de la conduite auquel **le sujet n'a pas directement accès**. » Pierre Vermersch

3^{ème} principe : Questionner le vécu professionnel consiste autant à questionner la prise d'informations préalable à l'action que la succession des actes professionnels

² Pierre Vermersch est chercheur au CNRS, il est le concepteur de l'entretien d'explicitation.

A partir d'interview de professionnels, des ingénieurs, P. Vermersch observe deux phénomènes :

- Lorsqu'on questionne le professionnel sur un vécu en situation de travail, il évoque des éléments d'information de différents niveaux. Vermersch identifie cinq niveaux d'informations,
- Lorsqu'on questionne le professionnel sur un vécu en situation de travail, il parle peu ou pas des actions mises en œuvre (le niveau **PROCÉDURAL**). Il parle de sa situation en évoquant les quatre autres niveaux d'information, il les appelle les satellites de l'action.



Les satellites de l'action de Pierre Vermersch

4^{ème} principe : Un professionnel parle peu de la manière dont il s'y prend pour réussir ou échouer. En questionnant **les satellites de l'action** on lui permet de découvrir son agir professionnel.

Entretien d'explicitation : savoir écouter et questionner

Il est nécessaire de mettre en place un questionnement spécifique qui rende possible un passage du vécu à la représentation, puis à la mise en mots, pour que la personne prenne conscience des opérations mentales qu'elle effectue et des connaissances qu'elle mobilise en cours d'action.

L'entretien d'explicitation (Vermersch, 1989, 1990, 1991, 1994) est une technique d'aide à la verbalisation qui permet précisément la mise à jour des démarches intellectuelles pré réfléchies qui s'opèrent en situation.

La méthodologie de l'entretien d'explicitation présuppose une attitude de suspension radicale de toute interprétation au cours du recueil d'informations.

Le questionnement vise une description aussi précise que possible du déroulement des actions matérielles et mentales dans la réalisation d'une tâche.

L'évocation par les experts du comment de leur fonctionnement dans une situation professionnelle spécifiée se situe alors à un niveau de verbalisation qui se distingue nettement des rationalisations à postériori sur le métier. En apportant des informations originales sur le fonctionnement pré réfléchi de la personne en cours d'action, la technique de l'entretien d'explicitation devrait permettre de mieux comprendre la nature des compétences professionnelles à construire dans le cadre d'un cursus de formation.

L'entretien d'explicitation requière une écoute spécifique qui permettra un guidage actif des verbalisations :

- **Repérer les mots implicites à relancer.** Vermersch définit 6 catégories de mots implicites dont la relance sous forme de demande d'explicitation permet à la personne de mettre en mots les prises d'information et les opérations effectuées dans un moment précis.
- **Privilégier certaines modalités de questionnement :** certaines règles de questionnement sont à privilégier pour produire de la prise de conscience et non des informations rationalisées, reconstruites après l'action.

5^{ème} principe : le questionnement doit être directif et rigoureux :

- . Relancer les mots implicites
- . Renoncer aux questions de demande de justification, privilégier les "comment" et non les "pourquoi"
- . Utiliser des questions courtes, neutres, sans contenu informatif

Voir le résumé de ces règles de questionnement dans le tableau page suivante.

REGLES DE QUESTIONNEMENT PRECONISEES PAR PIERRE VERMERSCH

A EVITER	A PRIVILEGIER
<p>Tout ce qui peut entraîner des justifications, des rationalisations, des reconstructions à posteriori c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La question « <i>pourquoi ?</i> » - Toutes les questions introduisant la causalité qui amènent la personne à se justifier - Les questions génériques - Les questions à choix « <i>c'est ça ou plutôt ça ?</i> » - Les questions longues introduisant un contenu - Les questions amenant à exprimer un point de vue <p>Des formulations négatives et induire que peut-être cela ne va pas aller plus loin</p> <p>« <i>Est-ce que vous ne pouvez pas essayer de retrouver...</i> »</p> <p>Nommer ce que nous cherchons à éviter</p> <p>« <i>N'ayez pas peur...</i> »</p> <p>Partir avec un critère exigeant dès le départ : le « <i>précisément</i> » qui crée un défi pour la mémoire. Plus judicieux de guider progressivement</p> <p>« <i>Vous allez essayer de laisser venir de ce que vous avez fait...</i> »</p> <p>« <i>Je voudrais que tu retrouves précisément ce que tu faisais à ce moment-là</i> »</p> <p>Des formulations trop complexes</p> <p>« <i>On va parler de la façon dont tu as procédé l'autre jour pour résoudre l'exercice. Ce que je te propose c'est de retracer l'ensemble et puis, si dans ce que tu racontes, il y a quelque chose que tu ne sais pas très bien expliquer, on essaiera de creuser ce que tu n'arrives pas bien à expliquer</i> »</p> <p>Poser trop de questions en même temps</p> <p>L'absence de guidage</p> <p>« <i>Allez Antoine, tu peux y aller</i> »</p>	<p>Tout ce qui permet de faire préciser l'action, les prélèvements d'informations utiles à l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La description chronologique (« <i>Par quoi avez-vous commencé ?</i> ») - Des questions courtes favorisant la poursuite de l'évocation (« <i>et ensuite... ?</i> », « <i>Et à ce moment-là ?</i> ») qui sont plus des incitations à poursuivre. - La question « <i>comment ?</i> » - Des questions favorisant la description (dimension spatiale, contexte...) - Les questions « vides de contenu » <p>Des formulations directes et positives sous-entendu décrivant une action à faire</p> <p>« <i>Etes-vous d'accord pour que l'on aille plus loin ?</i> »</p> <p>« <i>Je vous propose, si vous êtes d'accord de reprendre ce point plus en détail ?</i> »</p> <p>« <i>Je n'ai pas complètement compris comment vous vous y prenez, seriez-vous d'accord pour le reprendre de manière plus détaillée ?</i> »</p> <p>« <i>Cela m'intéresse de savoir comment vous avez fait pour réaliser cette activité. Est-ce que vous voulez bien que je vous pose des questions. Cela pourrait vous aider aussi à comprendre ce que vous avez fait. Etes-vous d'accord ?</i> »</p> <p>Avec en complément</p> <p>« <i>Vous avez la possibilité de vous arrêter quand vous voulez, sans avoir à vous justifier</i> »</p> <p>Quand vous proposez, ce n'est pas un ordre. Cela laisse à l'autre la possibilité d'exprimer son désaccord éventuel</p>



! : Ne pas prendre les « formulations à éviter » comme des interdits.

Les difficultés signalées sont les plus courantes, les plus observées lorsqu'on est débutant.

Nous avons tous un jour débuté et c'est en pratiquant que nous nous améliorons.

QUELQUES EXEMPLES CONCRETS POUR FACILITER VOS PREMIERS PAS

Comment ça commence ?
Par quoi vous commencez ?
La 1^{ère} choses dont vous vous souvenez ?
Après ?
Et ensuite ?

Questions
chronologiques

Comment vous vous y êtes pris ?
Quand vous faites ça qu'est-ce que vous faites ?
Au moment où ...comment vous faites ?
Quelle est la 1^{ère} chose que vous faites ?
Comment vous vous y êtes pris pour ?

Questions sur les
procédures

Sur quelles informations vous vous appuyez pour décider ?
A quoi (comment) vous savez que c'est comme cela qu'il faut faire ?
Comment vous faites pour vérifier que vous avez fini ?
A quoi êtes-vous attentif ?
Comment savez-vous que ?
Qu'avez-vous perçu qui vous amène à vous dire que ?

Questions sur les
prises
d'informations

Et quand ce n'est pas intéressant, c'est comment ?
Et à la place qu'est-ce que vous voudriez ?
Et pour vous quand c'est bien c'est comment ?
Qu'est-ce qui vous manque pour que ce soit bien ?
Est-ce qu'il y a un inconvénient pour vous à faire ce que vous dites que voulez faire ?
Qu'est-ce qui vous empêche de vous engager ?

Relancer les jugements de
valeur pour aider à définir les
critères d'appréciation.

QUESTIONNER LE SENTIMENT D'IMPUISSANCE

PERTE DU SENS DE L'EXISTENCE : DISCOURS COURT, ABSENCE DE SIGNIFIANT, MANQUE D'ELABORATION DE LA PROBLEMATIQUE → ECOUTER POUR PRODUIRE DU SENS

LES 1 ^{ER} MOTS	LE QUESTIONNEMENT DU PRATICIEN : EXPLICITER POUR DONNER SENS
« <i>C'est trop tard.</i> »	Quoi ? C'était quand le bon moment?...
« <i>Je ne peux rien faire du tout...</i> »	Vraiment rien? C'est quoi rien? Qui peut?...
« <i>J'ai rien à vous dire.</i> »	A moi ou à tout le monde ? Depuis quand? Vous pouvez écouter peut être?...

PRODUIRE DU MOUVEMENT DANS UNE SITUATION D'IMMOBILISME

Dans les 15 jours qui arrivent, qu'est-ce que vous pouvez faire que vous n'avez déjà fait ?

Dans un an on se retrouve et vous en êtes au même point, qu'est-ce qu'il faudrait que vous aillez fait pour que ça ne se produise pas ?

FAIRE PRECISER SANS INDIURE ?

- **Non directivité quant au contenu évoqué**, on laisse l'apprenti exprimer son vécu comme il le souhaite, par contre on va être directif sur la demande d'explicitation. Ils sont expert du contenu de leur expérience, nous sommes expert de la méthodologie de questionnement (la guidance de l'évocation est directive).
- **Simultanément guidage de l'évocation de l'interviewer** qui consiste :
 - à orienter la focalisation (zoom sur certaines informations) « *Je vous propose, si vous en êtes d'accord, de reprendre ce point plus précisément.* » / « *Si vous le voulez bien (contrat de communication) Pouvez-vous vous remémorer un moment où vous avez commencé à être insatisfait ?* » / « *Pouvez-vous retrouver une autre situation, où à un moment où vous avez ressenti de l'insatisfaction ?* »

- à relancer les mots imprécis, ex le « on ». La relance permet de passer d'une description générale à un vécu plus personnel. « *Et vous, à ce moment-là que faisiez-vous ?* » Lui faire préciser les verbes utilisés: « *Quand vous dites que vous avez géré la situation, pouvez-vous me préciser comment vous vous y êtes pris ?* ».
- à utiliser la chronologie pour aider à retrouver la succession des actions. « *Et quand vous avez commencé à travailler vous faites quoi ?* » « *Vous avez commencé par quoi ?* » Ce questionnement directif peut être aussi un moyen d'aider la personne à focaliser sur l'action.
- à relancer les jugements de valeur pour aider à définir les critères d'appréciation. « *Et quand ce n'est pas intéressant c'est comment ?* » « *Et pour vous quand c'est bien c'est comment ?* »
- à quitter le registre des rationalisations et d'autres justifications pour aller à la description de ce qui s'est passé dans un moment singulier choisi par le narrateur : « *Dans tout ce que vous venez d'évoquer de votre situation, est-ce qu'il y a un moment particulièrement important que vous souhaiteriez approfondir ?* »
- à utiliser des questions larges qui facilitent le souvenir qui se présente souvent dans un premier temps sous forme vague, images floues, sensations, bribes sonores, petits flashes, qu'il convient simplement d'accueillir pour que peu à peu, à partir de ces éléments sensoriels (lieu, les circonstances, l'environnement, la posture corporelle...), le sujet recontacte son vécu subjectif dans la situation de référence. « *Qu'est-ce qui vous revient de ce moment ?* »
- à utiliser des questions de prise d'informations. Les personnes livrent souvent le résultat du traitement qu'ils font de l'information et non les prises d'informations initiales. On doit rechercher ses prises d'informations par des questions du type : « *Comment savez-vous que ?* » « *A quoi reconnaissez-vous que ?* » « *Qu'avez-vous perçu qui vous amène à dire que...* »

QUESTIONNER LES 6 CATEGORIES D'IMPLICITES CONTENUS DANS LE DISCOURS.

Ces éléments de discours sont porteurs de confusions entre les deux interlocuteurs. Ne pas les questionner c'est prendre le risque de ne pas parler de la même chose car ces mots recouvrent des réalités différentes chez les interlocuteurs.

EXEMPLE	LE PROBLEME	LE QUESTIONNEMENT POSSIBLE
1. LES VERBES NON SPECIFIES		
Gérer, Mener un entretien Faire...	N'indique rien du comment.	« <i>Comment faites-vous, avez-vous un exemple précis ?</i> »
2. LES NOMINALISATIONS		
J'ai travaillé avec "autonomie".	Mot "valise" à la définition non stabilisée.	Définir ce que revêt le mot : « <i>Quels étaient le contexte, les actions et les résultats ?</i> »
3. ABSENCE D'INDICE REFERENTIEL		
C'était "plus" facile. Mon responsable était "moins" compétent.	Jugement subjectif	« <i>Par rapport à quoi ?</i> » « <i>Qu'est-ce pour vous quelqu'un de compétent ?</i> »
4. LES INDICATEURS IMPERSONNELS		
"On" m'a dit qu'il n'y avait pas de travail dans ce secteur. "L'équipe", "Les gens"	Problème de validité de l'affirmation : faits ou point de vue ? N'indique rien de la part singulière, de la contribution de la personne.	« <i>Qui est-on ? Est-ce pertinent ?</i> » « <i>Et vous particulièrement, quelle est votre contribution singulière.</i> »
5. LES GENERALISATIONS		
C'est tout le temps comme ça ? Je n'ai jamais réussi... J'ai toujours ...	Généralisation à partir d'expériences parfois non significatives ou d'un détail. Pensées limitantes qui peuvent enfermer dans un échec ou nuire à l'adaptabilité.	« <i>Tout le temps ?</i> » « <i>Avez-vous un exemple où ça ne s'est pas passé comme ça ?</i> »
6. LES IMPRECISIONS		
J'ai vu qu'il était très à l'aise.	Jugement sans référence précise. Confusion entre ce que je ressens et les intentions de l'autre.	« <i>A quoi avez-vous que... ?</i> »