

MAGR

NUMÉRO 23 • LEARNING SHOW • OCTOBRE 2023



EXPLORER LES
APPRENTISSAGES
DU FUTUR

**LE RÉCIT DU TRAVAIL
PAR LES TECHNIQUES
DE L'ENTRETIEN
D'EXPLICITATION...
ET SES USAGES POUR
LA FORMATION EN
SITUATION DE TRAVAIL**



Emmanuelle BEGON,
Coordinatrice de la Ma.FEST



Isabelle DANET,
Consultante iDanet Formation et membre de la Ma.FEST

ACCOMPAGNER LA DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ RÉELLE, UN ENJEU POUR APPRENDRE

Dans toutes les situations où un recueil de l'activité de qualité est requis : conception de formation, accompagnement au développement de compétences, AFEST (analyse de l'activité et entretien réflexifs), VAE, bilan de compétences, enquête..., l'entretien d'explicitation (Vermersch, 1994) est une technique de questionnement-relances puissante.

En toute logique, chaque situation formative visant des apprentissages professionnels mériterait d'être conçue à partir de ce qui se passe dans la situation de travail maîtrisée par un expert du métier. Cette approche rationnelle mais non systématique est rappelée dans le décret du 28 décembre 2018 précisant les contours de l'action de formation en situation de travail : l'analyse de l'activité arrive en tête des nécessités de son ingénierie. La conception du parcours de formation en situation de travail demande donc d'accéder au réel du travail, afin de le rendre visible à l'apprenant, de lui permettre de s'y exercer et «le cas échéant, d'adapter (la situation de travail) à des fins pédagogiques». Ceci demande certaines techniques. Par ailleurs, les formations en situation de travail, tout comme le tutorat, contiennent un acte clé du processus d'acquisition de compétences : la séquence réflexive, temps de retour-remémoration et de réflexion sur l'action. Le professionnel chargé de cette séquence peine souvent à adopter la bonne posture, trouver les bonnes questions. Ainsi nous souhaitons par cet article présenter une technique d'entretien visant le recueil de données en lien avec l'activité : l'entretien d'explicitation (Vermersch, 1994). Tant pour l'analyse de l'activité que pour la conduite d'entretiens réflexifs, la mobilisation de cette technique s'avère puissante. Son auteur la définit comme «un ensemble de pratiques d'écoute basées sur des grilles de repérage de ce qui est dit et de techniques de formulation de relances (questions, reformulations, silences) qui visent à aider, à accompagner la mise en mots d'un domaine particulier de l'expérience en relation avec des buts personnels et institutionnels divers» (Vermersch, 2014). Notre

intention est de montrer les spécificités de l'entretien d'explicitation, autant sur le plan technique qu'épistémique. D'une part elle est exigeante, par le fait qu'elle ne sera maîtrisée qu'après un apprentissage au long cours surtout composé d'entraînement, comme on s'approprié la pratique d'un instrument de musique ou encore la conduite automobile ou encore une technique artisanale complexe... D'autre part elle suppose une posture radicalement différente de celle couramment tenue pour questionner autrui sur ce qu'il. elle a fait : l'intervieweur.euse et par ricochet l'interviewé.e, se voient embarqué.es, au fur et à mesure de la mobilisation de la technique, dans un autre paradigme que celui qui prévaut dans la plupart des situations visant la description de l'action passée.

Nous présenterons la manière dont est né l'entretien d'explicitation (désormais EdE), pour ensuite en détailler la technicité – précisons à ce sujet qu'un groupe de recherche, le GREX (Groupe de recherche en explicitation : <https://www.expliciter.org/grex2/>) travaille depuis des décennies sur la technique proprement dite : ses étapes, ses concepts clés... L'article abordera rapidement les fondements théoriques de la technique qui expliquent selon nous, que la technique est bien davantage qu'une technique. Enfin, nous préciserons en quoi et comment l'entretien d'explicitation sert les ambitions de la modalité de formation en situation de travail.

COMMENT EST NÉ L'ENTRETIEN D'EXPLICITATION (ÉDE)

La naissance de l'entretien d'explicitation date de la fin des années 1990 où des chercheurs en psychologie, éducation et formation cherchaient à comprendre comment un sujet en prise avec une situation organise son activité. On parlait alors de «résolution de problème». Pierre Vermersch, psychologue, psychothérapeute et chercheur au CNRS se retrouve par exemple, aux côtés d'autres chercheurs, à questionner des ouvrières réputées compétentes dans une tâche (le réglage d'un instrument nommé oscilloscope cathodique) afin que ces dernières livrent des informations sur la manière dont elles organisent leur activité, entendue ici comme «[...] ce que développe un sujet lors de la réalisation de la tâche : non seulement ses actes extériorisés, mais aussi les inférences, les hypothèses qu'il fait, les décisions qu'il prend, ce qu'il fait et ce qu'il se retient de faire ; l'activité comprend aussi la manière dont le sujet gère son temps et son état personnel — charge de travail, fatigue, stress, plaisir pris au travail –, ainsi que ses interactions avec autrui dans la situation de travail». (Rogalski, 2019). Peu à peu, Pierre Vermersch met au point sa

technique et constate au fil des entretiens, que les données recueillies surprennent les personnes interviewées : elles se retrouvent, par ce questionnement et guidage spécifique, par la position de parole dans laquelle elles acceptent de se mettre, en train de découvrir, comme si elles étaient spectatrices de leur action passées, les actes (mentaux, matériels...) et les prises d'information alors déployées, dont elles n'étaient pas conscientes...

QU'EST-CE QUE L'ÉDE ? QUE VISE-T-IL ?

L'entretien d'explicitation est une technique qui permet de faire émerger la dimension pré-réfléchie de l'activité c'est-à-dire non encore élaborée au sens intellectuel du terme. Grâce à l'EdE des professionnels experts et novices assistent à un «dévoilage» de l'implicite de leur activité en situation : les uns pour documenter «ce qui fait compétence», les autres pour comprendre ce qui s'est joué dans une situation singulière.

L'entretien d'explicitation vise trois objectifs en cascade : aider l'intervieweur à s'informer, aider le sujet à s'auto-informer et lui apprendre à s'auto-informer. Une personne questionnée avec cette technique aspire par la suite, la plupart du temps, à s'auto-questionner de la même manière, parce qu'elle a accès à son vécu sur un mode exclusivement descriptif – l'auto-jugement n'est alors plus de mise. En effet il est tout à fait possible d'utiliser la technique pour soi, c'est-à-dire de devenir son propre intervieweur.

L'EdE déroule plusieurs étapes : la négociation d'un contrat de sens et les bases d'un contrat de communication dans le plus grand respect de la personne interviewée ; le choix d'un vécu à décrire potentiellement apprenant pour le sujet ; un ancrage sensoriel dans la situation choisie, pour se replonger dedans «comme si on y était à nouveau» ; le déroulement de questions dites vides de contenus (Milton Erickson, fin des années 1960) ; le rebondissement des questions sur les verbes d'action ; des reformulations en écho pour maintenir l'interviewé.e en prise avec son vécu ; des récapitulatifs fréquents pour faire valider au propriétaire de son vécu ses verbalisations et enfin un accompagnement vers la sortie de cette position de parole particulière, pour revenir à un «ici et maintenant».

L'EdE est utilisé par de très nombreux professionnels et plus largement par toute personne souhaitant valoriser l'action de l'autre.

En soi la technique est pleinement respectueuse de l'autre : à condition qu'il.elle soit intéressé.e et d'accord pour dérouler son action dans une

situation singulière, il.elle sera sur un mode exclusivement descriptif de ce qu'il.elle a affectivement réalisé, perçu, repéré...Extrait d'entretien :

- *B (Intervieweur.euse) : à ce moment-là, qu'est-ce que vous vous dites ?*
- *A (Interviewé.e) : que je n'y arriverai pas*
- *B : et quand vous vous dites ce que vous vous dites, juste après, qu'est-ce que vous faites ?*
- *A : je me parle à moi-même, je m'encourage*
- *B : qu'est-ce que vous vous dites ?*
- *A : je me dis doucement que ça va aller, de me calmer...*
- *B : comment vous vous y prenez pour vous dire ça ?*

Etc.

L'extrait met à jour la manière dont la personne, en situation, s'auto-régule lors d'un moment où le jugement sur soi prend le pas... Elle découvre, en étant interviewée ainsi, qu'elle mobilise une ressource qui lui permet de gérer ses émotions. Précisons que la technique n'a pas pour but de décrire le vécu émotionnel mais le vécu de

l'action et uniquement. Mais gérer ses émotions, c'est agir ! Il s'agit donc d'accompagner la verbalisation des actions (actes mentaux, gestuels, verbaux ; prises d'informations diverses dans la situation) et exclusivement cela. Il arrive, lors d'EdE, que l'émotion du vécu de référence revienne : il est alors obligatoire d'accueillir cette émotion qui n'a pas été verbalisée encore, avant de reprendre le cours de l'EdE, visant l'action.

L'EdE permet de recueillir le fil chronologique d'un vécu à une maille plus ou moins fine selon l'objectif visé. Il permet, sous condition d'accord de la personne interviewée, de recueillir des données à la première personne qu'il sera ensuite possible d'analyser.

L'ÉDE VISE LA DIMENSION PROCÉDURALE DE L'ACTION

Quand quelqu'un est invité à parler d'un vécu, dans un premier temps il revient sur le contexte de la situation, le but poursuivi, les auto-évaluations/jugements dont il se souvient ou encore les savoirs qu'il a mobilisés. On parle d'informations satellites de l'action. Dans un deuxième temps, l'intervieweur canalise la parole vers une autre dimension, dite d'évocation, où l'interviewé décrit ce qui lui



revient de son vécu passé.

L'EdE oblige l'intervieweur à affiner son écoute et à repérer quand l'interviewé verbalise des buts, des savoirs, des éléments de contexte, des jugements de manière non incarnée ou incarnée.

EXTRAITS D'ENTRETIEN AVANT D'ENTRER EN POSITION D'ÉVOCATION.

De quelle situation souhaiteriez-vous parler ? Pouvez-vous décrire son contexte ? Le but que vous poursuiviez alors ? Vos impressions ou les commentaires que vous avez pu faire ? Les savoirs que vous pensez avoir mobilisé ?

EXTRAITS D'ENTRETIEN EN POSITION D'ÉVOCATION

Et quand vous faites ce que vous faites au moment où vous le faites, qu'est ce qui est important pour vous juste-là ? A quoi vous savez, juste là, que c'est ce qu'il faut faire ? Qu'est ce que vous repérez dans la situation à ce moment où vous êtes en train de faire ce que vous faites ?

Les informations satellites de l'action (contexte, buts, jugements, savoirs mobilisés) sont des prises d'information intégrées dans le flux de l'activité en train de se dérouler. L'EdE va les mobiliser comme autant de portes qui permettent à l'intervieweur d'accompagner l'interviewé dans une position de parole dite incarnée à partir de laquelle il sera possible de poser des questions visant le recueil des prises d'information à l'intérieur de l'action.

QUELQUES ASPECTS TECHNIQUES DE L'ÉDE

Outre des étapes à respecter pour entrer peu à peu dans l'EdE et la vérification constante de l'accord de l'interviewé.e pour documenter un vécu, quelques aspects techniques supplémentaires sont à observer, dont voici quelques-uns...

La fragmentation : l'intervieweur peut questionner à différents niveaux de granularité...
Extraits :

- A : je fais attention quand je prends le bras de la patiente
- B : et quand vous faites attention comme vous faites attention, juste là, qu'est-ce que vous faites ?
- A : je prends doucement
- B : et quand vous prenez doucement vous faites comment ?
- A : je prends le bras avec toute ma main, mais délicatement.

- B : et quand vous faites les choses délicatement, comment vous faites ?
- A : je pose tous mes doigts lentement, pour ne pas brusquer... et puis j'explique ce que je fais en même temps
- B : vous faites tout ça, et en même temps à quoi vous faites attention ?
- A : j'observe la patiente
- B : et quand vous observez comme vous observez cette patiente, juste là, qu'est-ce que vous repérez ?
- Etc.

Il est ainsi possible, en rebondissant sur les verbes d'action, de fragmenter à plusieurs reprises pour documenter toute la finesse de l'intelligence en situation. Notons que les interviewés ne sont jamais gênés par le type de question posées, parce qu'elles sont en train de présentifier leur action passée.

La (re)négociation de contrat de sens ou contrat d'attelage : la technique est puissante pour recueillir le déroulement du vécu à la première personne, mais à condition que la personne interviewée soit d'accord et comprenne la visée du questionnement. C'est pourquoi il est nécessaire de faire le point durant l'entretien, à chaque fois que nécessaire, en repassant un contrat de sens que Pierre Vermersch nommait «contrat d'attelage», en effet il faut que l'effort soit orienté dans la même direction pour que quelque chose d'utile se passe.

Le contrat de communication : non seulement l'intervieweur (B) ne peut rien imposer, mais il doit faire équipe avec l'interviewé (A) et ce tout au long de l'entretien. B est au service du A, il a pour but de l'accompagner du mieux possible pour lui donner les conditions de verbalisation idéales. Ainsi, en début d'entretien, B précisera à A qu'à tout moment il peut arrêter l'entretien, qu'il n'est pas obligé de tout verbaliser et qu'il est tout à fait possible de ne pas oraliser ce qui revient afin de garder ces données pour soi. Il est primordial pour l'intervieweur de toujours garder à l'esprit que les données verbalisées à la première personne appartiennent exclusivement à celui ou celle qui les a vécues et verbalisées. L'intervieweur précisera à A qu'il ne le fixera pas du regard, non pas par manque de respect mais pour lui laisser la possibilité de tourner son regard vers son passé, pour mieux retrouver son activité d'alors. Enfin, B précisera d'entrée de jeu qu'il pourra de temps en temps lui couper la parole pour mieux recueillir l'activité rien que l'activité.

La phrase d'initialisation : «Je vous propose, si vous le voulez bien, de prendre le temps de laisser revenir un moment de la situation que vous avez choisie...». Bien que les mots puissent



Emmanuelle BEGON

varier en fonction de la manière dont chacun les porte, cette phrase a été soigneusement élaborée par l'auteur de la technique. Elle transmet les messages suivants : rien n'est imposé, la personne choisit de décrire son activité ; le temps de l'entretien est le temps lent, car il s'agit non pas d'aller chercher rapidement dans sa mémoire d'un claquement de doigts, mais bien d'opérer un mouvement inverse de «laisser revenir», passant nécessairement par un moment de visée à vide, où l'interviewé peut ressentir l'impression de n'avoir rien à dire, d'avoir tout oublié de ce moment...

L'ancrage sensoriel : la voie royale pour accéder à ses vécus consiste à une reprise de contact avec l'un ou plusieurs de ses cinq sens. La madeleine de Proust en est l'exemple le plus fameux de la littérature française, où le narrateur, au recontact gustatif, voit émerger tout un pan de son vécu passé...

La reformulation en écho : reprendre les mots exacts de l'interviewé permet de le maintenir en prise avec son vécu, dans cette position particulière de parole dite incarnée afin de revivre son activité d'alors pour la verbaliser.

Le maintien en prise avec le vécu : au fil de son appropriation de la technique, l'intervieweur affutera son écoute pour repérer les «sorties de route» de l'interviewé... c'est-à-dire les moments où il quitte cette position de parole aussi appelée position d'évocation, par exemple quand il revient au présent générique, quand il dit «peut-être», ou encore «je crois»... ou encore quand il commente son vécu plus qu'il

ne le décrit. L'intervieweur procèdera alors à un ré-ancrage sensoriel, pour aider l'interviewé à reprendre contact avec la singularité de la situation.

GROUPE DE RECHERCHE, FONDEMENTS THÉORIQUES, VISÉE ÉPISTÉMIQUES ET ÉTHIQUES DE L'ENTRETIEN D'EXPLICITATION

Rapidement la technique a fait des émules, du fait de la qualité des données recueillies et le sentiment pour les personnes interviewées de revivre la situation et de découvrir des prises d'information et des actes jusque-là non formulés. Pierre Vermersch, en tant que chercheur, a alors entrepris de mieux comprendre en quoi la technique soigneusement élaborée fonctionnait si bien : il a créé le groupe de recherche en explicitation – l'association GREX, dont le président actuel est Frédéric Borde. L'association réunit une trentaine de membres actifs se réunissant bimestriellement pour des séminaires, propose une revue : *Expliciter*, en accès libre sur le site, dont le numéro 138 est paru au printemps 2023.

L'entretien d'explicitation s'appuie principalement sur les travaux de Husserl et la phénoménologie, qui, contre une vision prédonnée des choses et du monde, propose de revenir aux «choses-mêmes», c'est-à-dire d'accorder toute sa valeur à l'expérience subjective, telle qu'elle se présente au sujet, selon lui. D'un point de vue épistémologique, cette position est radicale puisqu'elle s'inscrit dans un courant très différent de la



Isabelle DANET

psychologie expérimentale occidentale qui s'appuie exclusivement, depuis le début du XXe siècle, sur des traces et observables à la troisième personne. Le GREX a pour projet, sur le plan de la recherche, d'étayer le point de vue phénoménologique de manière à l'articuler avec d'autres méthodes : l'université d'été 2023 poursuit ses travaux sur la technique afin de décrire scientifiquement une méthodologie propre à la phénoménologie, en partant du principe que les verbalisations à la première personne ne sont ni plus vraies ni plus fausses que d'autres. Il s'agit pour le psychologue scientifique d'objectiver des données subjectives. Il y a aussi une motivation éthique à prendre en compte l'expérience subjective, en bref à donner une dimension véritablement scientifique à la subjectivité.

Pierre Vermersch s'est aussi largement inspiré des travaux de Piaget, notamment sa théorie opératoire de l'intelligence, ainsi qu'à la distinction entre réfléchissement – conduite qui vise à refléter un vécu de référence - et réflexion – qui prend comme point de départ le produit du réfléchissement. En effet ça n'est pas parce qu'un sujet réussit son action qu'il sait comment il a réussi. Vermersch a ainsi repris le concept de prise de conscience développé par Piaget, comme le travail cognitif que le sujet doit fournir pour opérer le passage d'un plan de l'activité mentale à un autre : des connaissances en acte au plan de la représentation puis au plan des connaissances formelles. Le concept de prise de conscience est essentiel pour comprendre le principe de l'EdE, puisque l'entretien est basé sur une aide à la prise de conscience pour permettre le réfléchissement de ce qui a été vécu mais qui est encore pré-réfléchi et ne peut donc pas être mis en mots directement.

DANS QUELS CAS MOBILISER LA TECHNIQUE ?

Aujourd'hui l'EdE est utilisé par de très nombreux professionnels : accompagnateurs en bilans de compétences, VAE, coaches, pompiers, urgentistes, éducateurs spécialisés, professionnels des métiers de la santé, artisans, artistes, sportifs, musiciens... mais aussi par des chercheurs souhaitant documenter par exemple la manière dont des usagers utilisent des dispositifs divers et variés... Dans le champ de la formation professionnelle et notamment pour l'AFEST – Action de formation en situation de travail -, nouvelle modalité issue de la réforme du 5 septembre 2018, l'entretien d'explicitation est particulièrement utile. L'EdE peut être mobilisé d'une part pour analyser l'activité réputée compétente de l'expert et ainsi référentialiser le travail à partir du réel et non du prescrit. Cette technique de questionnement permet alors de faire

émerger auprès de l'expert tout ce qu'il n'est plus conscient de réaliser, en tant qu'actes d'exécution et de prises d'information. D'autre part l'EdE permet d'animer la phase réflexive de la séquence pédagogique en AFEST, grâce à laquelle la personne en formation va pouvoir prendre conscience de la manière dont elle s'y est prise pour agir. Ce temps de réfléchissement et de réflexion constitue l'acte clé du processus d'acquisition de compétences. La capacité du formateur à l'animer s'avère cruciale. Il va de soi que la posture décrite précédemment est absolument essentielle. Si l'intervieweur était tenté de vérifier la présence de tel ou tel savoir ou savoir-faire nous ne serions plus alors dans les visées paradigmatiques et éthiques de l'entretien d'explicitation, ni dans un temps de formation, mais dans une évaluation ayant pour référence les attentes du formateur. L'intention formative de l'interviewer s'illustre dans l'attention qu'il porte à accompagner l'apprenant à prendre conscience, par lui-même, de tout ce qu'il développe lorsqu'il agit.

L'entretien d'explicitation a fait ses preuves et ce dans de nombreux domaines, à condition cependant que les intervieweurs soient formés à la mobiliser. Il existe des formations de base conçues et animées par des formateurs habilités à former, supervisés par le GREX. C'est ainsi que depuis la fin des années 1990 et sans discontinuer, des professionnels de la santé, de la remédiation, de la justice, du sport de haut niveau etc. sont formés. Dans le domaine de la recherche, l'entretien d'explicitation est une méthode à laquelle ont recours les chercheurs pour recueillir des données à la première et deuxième personne.

CONCLUSION

L'entretien d'explicitation conduit à un tel changement de posture qu'il est impossible d'accompagner autrui comme avant, une fois la technique apprise et maîtrisée. L'intervieweur doit en effet apprendre – et c'est très difficile - à suspendre tout jugement, tout a priori sur ce que pourrait avoir vécu l'interviewé afin de recueillir ce qui advient, ce qui revient... au sujet replongé dans un vécu. Adopter une posture totalement neutre pour n'être qu'au service de l'accompagnement à la verbalisation de son vécu par la personne accompagnée, voilà le changement de posture qui conduit à un changement de paradigme pour la suite de l'accompagnement et de la formation : l'EdE n'est en effet pas une fin en soi, c'est un moyen de partir de données subjectives, de les objectiver pour viser diverses finalités sociales, personnelles et institutionnelles.

Emmanuelle Begon & Isabelle Danet