

# L'analyse de l'activité : une épistémologie et une méthodologie pour étudier les pratiques en travail social

Autor(en): **Jonckheere, Claude de**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit = Revue suisse de travail social**

Band (Jahr): - **(2007)**

Heft 2

PDF erstellt am: **11.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-832512>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

---

Claude de Jonckheere

# L'analyse de l'activité: une épistémologie et une méthodologie pour étudier les pratiques en travail social

## Introduction

L'analyse de l'activité est une épistémologie et une méthodologie développées dans les domaines de l'industrie, des services et des soins. Dans cet article, nous nous proposons de montrer l'intérêt que cette approche présente dans le champ du travail social, alors qu'elle n'y est que très peu utilisée.

Premièrement, nous montrerons pour quelles raisons il est nécessaire d'étudier, non seulement le contexte dans lequel se créent les problématiques sociales et se développent l'intervention auprès des populations, mais également les pratiques concrètes, singulières et locales. Deuxièmement, nous donnerons quelques indications à propos des conceptions de l'agir et du sujets agissant qui, à notre sens, étayent principalement cette approche de l'intervention et de la recherche en travail social. Les références présentées seront essentiellement inspirées de la philosophie de l'action. Troisièmement, afin d'en donner une image la plus concrète possible, nous décrirons une procédure de recherche, appelée « autoconfrontation » développée en analyse de l'activité.

Le cadre de cet article ne permet pas de développer l'ensemble des références théoriques et des auteurs qui inspirent l'analyse de l'activité. Nous nous sommes bornées à citer que celles qui, à notre sens, sont les plus éclairantes, nous sont les plus familières et surtout énoncent une conception prenant en compte la dimension non rationnelle de l'agir. L'approche que nous présentons constitue un chantier ouvert et en plein développement.

## Nécessité d'étudier les pratiques

Une pratique professionnelle, notamment dans le champ du travail social, est une réponse ou une tentative de solution apportée à un problème. Dans ce sens, une pratique de travail social est une réponse à un problème conçu

comme étant social. Dès lors, nous ne pouvons nous intéresser à une pratique sans «remonter» au problème dont elle constitue une solution ou une tentative de solution. Le problème lui-même est une construction sociale, souvent soumise aux rapports de forces politiques et qui prend parfois l'aspect d'une donnée brute ou d'une évidence, voire d'une description scientifique. On peut aussi penser que, comme le montre Foucault à propos du problème de la folie (1972), les problèmes sociaux sont construits de telle manière que des solutions pratiques préexistantes en soient les réponses. Il est donc difficile d'établir une antériorité ou une postériorité du problème par rapport à la pratique. Il n'en reste pas moins que, dans le champ d'activités qui nous occupe, problèmes sociaux et pratiques de travail social sont intimement liés et se font exister mutuellement. Dès lors, l'intelligibilité des pratiques n'est pas séparable de l'intelligibilité des problèmes.

A partir de ce préambule inspiré de Gabriel Tarde (1999) indiquant en substance que tout fait est un fait social et que toute action renvoie au monde social dans laquelle elle existe et a une signification, nous pouvons nous intéresser, à partir du concept d'«activité», aux pratiques du travail social parce que, en elles-mêmes, elles sont dignes d'intérêt et que, d'autre part, elles renvoient à la construction sociale des problèmes et des réponses. Cependant, s'intéresser aux pratiques du travail social requiert la «mise en visibilité» de ces pratiques. Le problème n'est pas simple à résoudre puisque, pour la plupart des travailleurs sociaux, comme pour nombre de professionnels de l'aide psychosociale et du soin, ce qu'ils font est difficile à décrire et les raisons pour lesquelles ils le font renvoient à leur subjectivité, c'est-à-dire leur affectivité, leur expérience, leurs valeurs ainsi qu'aux règles et contraintes souvent contradictoires qui déterminent leur agir dans des mesures difficiles à évaluer.

Il est difficile de comprendre ce que signifie l'indicibilité des pratiques de travail social ou leur caractère «insaisissable» (Coquoz/Knüsel, 2004). A notre sens, et les analyses du travail produites notamment dans l'industrie et les services le montrent, n'importe quel métier, n'importe quelle action, détiennent un caractère «énigmatique» et le travail social n'est pas plus obscur ou plus lumineux que d'autres métiers. Dès lors, il est possible de décrire l'activité des travailleurs sociaux en usant d'une approche qui prend en considération son caractère énigmatique, non comme appartenant en propre à ce champ, mais comme étant une caractéristique de l'action.

Dans ce texte, l'activité peut être comprise comme la gestion par le sujet des associations d'actions. Nous utilisons le terme «activité» car

il est plus large que celui de « travail » définissant une « activité soumise à obligation de résultat ». L'entrée par l'activité permet de prendre en compte les productions tant langagières que corporelles ainsi que les divers choix et renoncements opérés par le sujet. L'activité constitue le lieu d'observation des logiques d'action, des tâches, des représentations de ou des acteurs impliqués. C'est aussi un lieu de la coordination des actions qui se base sur les outils symboliques et laisse des traces, souvent langagières. L'activité « réalisée » se distingue de l'activité prescrite ou représentée, elle constitue le cœur de l'action sociale et se définit par son accomplissement. Je parle d'action « réalisée » afin d'éviter l'ambiguïté du terme action « réelle ». L'action est réalisée par rapport à l'action prescrite, mais l'action « réelle » n'est accessible que par une méthodologie dont je parlerai plus loin et qui « reconstruit » la « réalité » de l'action par la médiation d'images vidéo et des récits. L'activité est située dans la mesure où elle relève d'un contexte, d'une organisation qui la dépasse ; elle est donc en partie préfabriquée, scénarisée, normée, mais se négocie toujours dans son accomplissement. La compréhension de l'activité découle de l'analyse des tensions entre le préfabriqué et le « bricolé ».

L'analyse de l'activité des travailleurs sociaux dans l'exécution de leurs tâches ordinaires et extraordinaires répond à un véritable enjeu pratique. Pour les raisons indiquées précédemment, l'activité réelle des travailleurs sociaux est peu connue, elle est représentée plus que décrite. Pourtant, les enjeux sociaux actuels affectant les usagers comme la précarisation, les souffrances dues aux nouvelles formes d'organisation du travail, les phénomènes migratoires, les problèmes de santé physique psychiques et les nouvelles politiques sociales entraînant la diminution des prestations, des dérégulations de l'aide, la réorganisation des structures et des prestations en vue de leur optimisation, rendent urgent de travailler à la visibilité du travail social.

L'« efficacité » des pratiques professionnelles dans le travail social est particulièrement difficile à mettre en évidence et mérite d'être interrogée du point de vue scientifique et non seulement selon des outils issus des méthodes gestionnaires ou de méthodes quantitatives. Une approche qualitative comme l'analyse de l'activité nous semble devoir être privilégiée.

Des nouvelles catégories d'acteurs sociaux apparaissent et apparaîtront dans un proche avenir. Connaître leur activité contribue à connaître leur domaine d'action, leur insertion institutionnelle et les « mailles » laissées dans la prise en charge des usagers.

L'activité des professionnels de l'action sociale est de plus en plus liée à un réseau d'acteurs et donc interactive. La coordination de l'activité, à un niveau intra- ou interprofessionnel, mérite une attention particulière. La réflexion sur le « collectif » se fait ainsi de plus en plus urgente et nécessite de savoir, au-delà de discours, comment les individus collaborent et coopèrent réellement.

L'analyse de l'activité, produite à partir des Hautes écoles de travail social visant à former des praticiens réflexifs, permet de comprendre, au-delà d'un terme ayant une valeur idéologique ce que signifie réellement, dans le feu de l'action, réfléchir sa pratique. Les savoirs produits par l'analyse de l'activité émergent des pratiques elles-mêmes et non des disciplines dont il est dit qu'elles fournissent ses références au travail social. Ce sont des « savoirs d'action » au sens où Barbier (2001) les définit. Ces savoirs produits sur les lieux de pratiques, par des praticiens et avec des chercheurs enrichissent les pratiques elles-mêmes, permettent le développement professionnel des individus (Clot, 1999, 2001) et fournissent des connaissances enseignables aux étudiants en travail social.

L'analyse de l'activité en travail social telle que nous la pratiquons notamment à la Haute école de travail social de Genève tend à répondre à ces nécessités. Elle s'inspire largement de l'analyse du travail telle qu'elle s'est développée dans la tradition de l'ergonomie de langue française. L'approche prend comme objet d'analyse l'« activité située » et se donne pour moyen une méthode indirecte (Vygotski, 1994, Clot, 2001), l'autoconfrontation dont la particularité, comme je la décrirai plus bas, réside dans la participation active des agents impliqués dans l'activité analysée.

Je me permets de mentionner ici que cette approche qui a fait ses preuves dans de nombreux domaines et dans plusieurs pays et qui a inspiré nombre de recherches et de publications, notamment au CNAM (Conservatoire national des arts et métiers) à Paris, a des difficultés à trouver sa place en Suisse. Les instances de subventionnement de la recherche comme le programme d'encouragement à la recherche appliquée du Fonds national suisse de la recherche (DO-RE) semblent préférer des approches fondées sur une logique hypothético-déductive que sur une logique que l'on peut qualifier de constructiviste.

### **Une épistémologie**

Le concept central de l'analyse de l'activité est celui d'« activité située ». Il indique que l'activité se situe dans un environnement humain et non humain, ce qui implique que cet environnement exerce une influence

qui ne laisse pas l'activité indifférente ou, pour reprendre le terme de Spinoza, qu'il l'affecte. De ce fait, l'activité n'est pas le seul fait d'un agent doté d'une volonté autonome qui s'exprimerait dans ses actions, mais d'un agent «pris» dans un agencement de forces et de contraintes.

Suivant cette perspective, l'activité est considérée en tant qu'ensemble d'actions présentant entre elles une unité. Cette unité peut être donnée notamment par le cadre institutionnel et spatial contenant ces actions, la temporalité dans laquelle elles s'inscrivent, les fins qu'elles visent, la volonté de l'agent ou des agents, leur détermination sociale, la manière dont elles sont décrites. L'activité est comprise comme étant située dans un ensemble, c'est-à-dire un système de rapports de forces comprenant la relation que l'agent entretient avec l'objet de son activité. Les rapports de l'agent à ce qu'il fait sont médiatisés par les règles de l'entreprise ou de l'institution, par les procédures, par des valeurs, des théories qui constituent des ressources symboliques et techniques permettant à l'agent d'accomplir sa tâche et parfois l'en empêchant. La situation de l'activité est à la fois donnée par le contexte et par les règles, mais elle est également en constante évolution et celle-ci est due à l'action des agents et à la manière dont ils «jouent» avec les règles afin d'accomplir leur tâche et de vaincre les résistances s'opposant à cet accomplissement. Dès lors, il est impossible de prédire la manière dont les agents vont organiser et investir leur activité. Cette difficulté de prédiction qui tient à la «nature» même de l'activité impose à ceux qui veulent l'étudier une méthodologie particulière qui ne peut aucunement s'apparenter à une approche hypothético-déductive.

L'analyse de l'activité repose sur une conception de l'action et de l'agent qui se distancie de la conception classique de l'agir rationnel. Dans celle-ci, l'action doit reposer sur les présupposés indiquant que le sujet est capable d'agir en fonction d'un but, qu'il maîtrise son corps, troisièmement qu'il est autonome relativement à ses semblables et à son environnement. (Joas, 1999, p. 157). De plus, agir en fonction d'un but implique que l'agent est capable d'envisager toutes les actions possibles visant le but prédéterminé, de prévoir les conséquences de chacune des actions possibles et de choisir l'action dont les conséquences sont les plus conformes au but déterminé. Dans l'agir, notamment dans le monde du travail et encore plus particulièrement lorsqu'il s'agit d'agir envers autrui, comme c'est le cas dans le travail social, le modèle de l'agir rationnel ne permet pas de décrire finement ce que font réellement les agents ou ne permet de décrire que de rares actions. En effet, les humains agissent peu souvent de manière rationnelle et la rationalité n'est souvent qu'une manière de décrire, après coup, leurs

actions. De plus, ce modèle ne permet pas de saisir la manière dont l'agent, pour ce qui nous occupe, le travailleur social, est inséré dans des champs de forces sociales et institutionnelles qui le poussent à agir parfois contre son gré ou sans qu'il sache précisément quels sont les déterminants de ses actes.

Dès lors, l'intelligibilité de l'action se gagne en refusant de la réduire à des buts, à la maîtrise du corps et à une volonté autonome à l'égard du monde social. Il est donc nécessaire d'insérer l'agir dans la situation dans laquelle il s'exprime et de décrire les manières dont cette situation affecte l'agir lui-même au point que la situation et l'agir ne peuvent être distingués. Dans cette perspective, le lien entre une action et la situation n'est pas seulement contingent, mais il est constitutif de l'agir lui-même. Cette orientation que l'on peut rattacher au holisme et que l'on retrouve aussi en ethnométhodologie vise à produire des descriptions dans lesquelles chaque action ou chaque séquence d'activité dit quelque chose d'elle-même en tant que partie d'un tout. Le concept d'« indexicalité » emprunté à l'ethnométhodologie (Garfinkel, 1967, Formel de/Quéré, 1999) indique que l'activité n'est intelligible que si on l'insère dans la situation de laquelle elle émerge. Dans les termes de Tarde (1999), l'analyse de l'activité permet de saisir les logiques sociales à l'œuvre dans les logiques locales des actions constituant l'activité et dans les logiques individuelles des agents.

L'hypothèse qui découle de la conception de l'agent et de l'agir et qui est empruntée au champ de l'analyse du travail et de l'ergonomie de tradition francophone énonce que l'action prescrite ne recouvre pas l'action réelle. L'action prescrite est celle qui est dictée par les règles institutionnelles, les codes de déontologie, les théories auxquelles les agents se réfèrent et la formation professionnelle. L'action réalisée est celle qui s'effectue en situation (action située), telle qu'un observateur, ou, à certaines conditions méthodologiques, l'agent lui-même, peuvent la décrire. Le décalage entre ce qui est prescrit et effectué est une composante essentielle de l'action. Il fait intervenir la créativité de l'agent dans les événements qui contiennent tous une part d'inattendu. Du point de vue de l'agent, la question n'est alors plus de savoir si l'on réussit ou échoue dans l'exécution de l'action prescrite, mais de savoir si l'on peut effectivement faire ce que la situation réelle exige de soi. Selon l'orientation adoptée, s'intéresser aux pratiques de travail social revient à s'intéresser aux prescriptions, aux activités et aux divers décalages existant entre elles. La distinction entre prescription et action importe d'autant plus dans le travail social que la compréhension des seules prescriptions ne rend pas compte des contraintes singulières pesant sur

la situation elle-même ainsi que des phénomènes complexes d'influence qui affectent les acteurs en présence : travailleurs sociaux et clients.

Les prescriptions sont constituées par des textes, écrits ou oraux de divers types. Bronckart (2001) élargit la notion de prescription et distingue les «textes de préfiguration générale de l'agir» des «textes de préfiguration spécifiques» (p. 144). Les premiers sémiotisent «des styles culturels ou personnels dans l'agir» (p. 144) et sont plus larges que les deuxièmes définissant les caractéristiques d'une tâche particulière. Ces derniers «sont produits pour orienter l'agir dans un cadre social déterminé, et qui, visant la conformité et l'efficacité, présentent en conséquence un caractère prescriptif» (p. 144). Pour ce qui nous occupe, les textes de préfiguration orientent l'activité, ou les pratiques, dans le champ du travail social en général et prescrivent des actes particuliers. Pour simplifier, nous distinguons deux grands genres de textes revêtant des caractères prescriptifs.

Premièrement, des textes théoriques qui permettent de construire des problèmes, mais qui aussi indiquent des catégories ou classes d'actions à accomplir dans tels types de problèmes. Nous sommes au niveau de la modélisation de l'action sociale laquelle se fait plus ou moins en référence à des théories identifiables. Deuxièmement, des textes procéduraux émanant des administrations et des institutions visant à orienter les tâches ou à les définir précisément afin qu'elles soient accomplies. Ces textes peuvent définir l'orientation d'une pratique et plus précisément les objectifs des tâches, les attribuer à une catégorie d'agents, indiquer les moyens, les échéances, les conditions dans lesquelles ces tâches doivent être accomplies. Ils préfigurent donc les actions à accomplir et la responsabilité de l'agent. Les textes procéduraux revêtent, au niveau le plus général, la forme des lois, des codes ou des règlements et, au niveau plus particulier, ils se présentent comme des règles institutionnelles, des directives définissant avec précision une tâche particulière.

Particulièrement dans le domaine du travail social, des «pré-construits» sociaux, notamment des valeurs, des habitudes, des préceptes moraux, déterminent les actions et les sanctionnent positivement ou négativement. Dans le schéma suivant, nous représentons les divers textes de préfiguration ayant un caractère prescriptif et leurs rapports avec l'activité.

Dans une conception rationnelle de l'agir, le fait que des agents ne fassent pas totalement ce qui leur est demandé ou ce qu'ils veulent eux-mêmes faire est compris comme un signe d'échec ou d'impuissance. Dans l'épistémologie propre à l'analyse de l'activité, le décalage entre la prescrip-



TEXTES DE PRÉFIGURATION	ACTIVITÉ
Textes théoriques Textes de modélisation	
Codes de déontologie Lois et règlements fédéraux Lois et règlements cantonaux Règlements Directives institutionnelles Directives particulières	Pratiques professionnelles Actions accomplies par des agents, singuliers et collectifs, en situations professionnelles

tion et l'action est, au contraire, compris comme le signe de la « créativité » (Joas, 1999) des agents, de leur intelligence pratique ou de leur capacité à ruser avec un réel qui résiste. Vivre son rapport au travail, c'est faire quotidiennement l'expérience d'une absence de cohérence, des juxtapositions voire de contradictions entre les différents concepteurs du travail. Dès lors comment se débrouille le sujet, comment tient-il son poste de travail, comment joue-t-il entre ces différentes prescriptions? C'est bien l'homme au travail qui engage au sein de sa pratique des compromis dont il ne peut faire l'économie s'il veut que sa tâche soit réalisée. C'est dans cet écart entre ce qui a été prévu de faire et ce qui sera réellement produit que se construit l'intelligence au travail, source de développement. Lorsque cet espace ne permet plus la créativité de l'agir, alors la souffrance au travail envahit le sujet. S'intéresser à l'activité c'est aussi s'inquiéter des situations délétères engendrées par des conditions particulièrement difficiles niant la subjectivité investie dans les pratiques professionnelles. Tout sujet en activité produit de l'intelligence par le fait même qu'il se doit de répondre à un réel qui résiste. Il ne s'agit plus de dire mais de faire, quelles que soient les problématiques que l'on rencontre. L'intelligence en activité, c'est l'intelligence de ce qui n'a pas été maîtrisé. Il ne suffit pas d'appliquer stricto sensu les consignes préétablies, il s'agit au contraire d'interpréter, d'improviser, de ruser voir de tricher.

Dans les métiers de l'humain, du travail social en particulier, chaque situation est une rencontre avec d'autres humains dont il n'est nullement possible de préétablir le produit de cette rencontre. Paradoxalement si l'efficacité est reconnue au sein de l'organisation, les cadres ou concepteurs pourront raisonnablement penser que l'organisation et les prescriptions sont adéquates par rapport à l'efficacité mesurée. Or, contrairement à ce qui est pensé communément, c'est la mobilisation au travail, l'enga-

gement des sujets, qui permet de remédier aux différents manques de l'organisation. Cette mobilisation masque par sa propre activité les failles du système. Ainsi l'importance de la réalisation des tâches produites sera minimisée en rapport de l'efficacité des textes prédéfinissant le travail à accomplir.

Dans les métiers de l'humain où l'on sait que chaque situation est unique puisqu'il s'agit d'interactions entre humains, le champ de la prescription est particulièrement délicat. Devant ce que l'on pourrait nommer prescriptions floues ou suffisamment évanescentes pour englober un nombre maximum de situations diversifiées envisageables, l'homme déploie une inventivité particulièrement efficace afin de se préserver de devoir justifier toute activité contraire ou en marge de ce qui avait été envisagé par les textes pré construits. Même au-delà de la justification, comment pourrait-on expliquer objectivement ce qui s'est passé dans une relation d'aide, alors que ce qui a été mobilisé trouve source dans un monde intraduisible relevant plus d'intuitions que de savoirs objectivables.

### Une méthodologie

La distinction entre action prescrite et action réalisée implique une approche méthodologique particulière. Les prescriptions sont accessibles par l'analyse des textes et des discours prescriptifs et préfiguratifs et on peut remonter de l'analyse de l'activité et des actions réalisées aux prescriptions ou préfigurations ou descendre de ces dernières aux actions.

Les actions réalisées que l'on peut tenir pour «réelles» sont accessibles par l'observation et par l'auto-évaluation produite par les agents. L'une et l'autre permettent de décrire ce qui relève du «style» propre de l'agent, c'est-à-dire la manière dont il use de lui-même dans un champ de prescriptions. Mais il importe d'ajouter au style renvoyant à l'individu, ce que Clot et Faïta (2000) appellent le «genre» et qui renvoie au collectif. Le genre est: «Une sorte de préfabriqué, stock de 'mises en actes', de 'mises en mots', mais aussi de conceptualisations pragmatiques, prêts à servir» (p. 13). Le genre peut être compris comme une sorte d'habitus propre à un collectif qui fait que, par exemple, dans une institution, les praticiens pensent et agissent selon des manières qui feraient dire à un observateur externe qu'elles présentent des traits communs ou des airs de famille. Ces agirs que l'on peut comprendre comme relevant du collectif en raison des ressemblances ou des airs de familles qu'ils entretiennent entre eux sont, pour Clot et Faïta, décisifs pour la mobilisation psychologique au travail. «Ils marquent l'appartenance à un groupe et orientent l'action en lui

offrant, en dehors d'elle, une forme sociale qui la représente, la précède, la préfigure, et, du coup, la signifie. Ils désignent des faisabilités tramées dans les façons de voir et d'agir sur le monde considérées comme justes dans le groupe des pairs à un moment donné» (p. 14). Dès lors, il est essentiel de pouvoir distinguer les styles des agents des genres qu'ils mettent en œuvre. Ces derniers renvoient aux manières de faire propres à une institution ou à un groupe professionnel.

A côté d'autres approches inspirées par l'ethnométhodologie ou de l'instruction au sosie, la méthodologie privilégiée en analyse de l'activité est l'autoconfrontation. Les auteurs distinguent l'autoconfrontation simple, croisée ou de groupe. Il n'est pas dans mon propos de décrire ces méthodologies, mais plutôt d'en tracer la ligne générale et particulièrement la posture et le rôle des chercheurs qui en découlent.

L'autoconfrontation présente aussi l'avantage de donner accès à l'activité non réalisée qui, pour Clot (1999) fait aussi partie du «réel» de l'activité. Ce que fait un professionnel pour réaliser une tâche n'épuise pas toutes les potentialités de son activité telle qu'il la réalise. Ce qu'il fait n'est qu'une possibilité parmi bien d'autres qui ont été écartées. « L'homme est plein à chaque minute de possibilités non réalisées » Vygotski (1994). Tous ces possibles de l'activité, à l'état de virtualités, viennent affecter à un moment ou à un autre l'activité présente. « Là encore, le réel de l'activité c'est aussi ce qui ne se fait pas, ce qu'on ne peut pas faire, ce qu'on cherche à faire sans y parvenir – les échecs –, ce qu'on aurait voulu ou pu faire, ce qu'on pense ou qu'on rêve pouvoir faire ailleurs. Il faut y ajouter – paradoxe fréquent – ce qu'on fait pour ne pas faire ce qu'il y a à faire ou encore ce qu'on fait sans vouloir le faire » (Clot, 1999). En ignorant l'influence de ces possibles on se prive d'éléments importants de compréhension. La méthode de l'autoconfrontation permet de mettre en lumière et en discussion ces empêchements qui, parfois, renvoient à autant de conflits internes à la personne ou interne au collectif de travail.

La méthode d'autoconfrontation a recours à l'image vidéo comme support principal des observations. Elle permet aux travailleurs sociaux et aux chercheurs de produire, par petits groupes, une co-analyse de séquences d'activités enregistrées en vidéo. Elle suit un protocole rigoureux que je ne décrirai ici que dans ses grandes lignes.

*Phase 1: Constitutions des groupes*

Cette phase réclame des chercheurs de bien comprendre les pratiques auxquelles ils ont affaire. Ils sont aidés pour cela par des informateurs qui sont les praticiens acceptant d'être filmé et d'analyser leur activité.

*Phase 2: Enregistrements vidéo*

Des activités dont le choix est fait par les praticiens et les chercheurs sont filmées. La qualité de l'image comme celle du son importe dans le sens où elle facilitera la phase suivante.

*Phase 3: Autoconfrontation*

Les séquences filmées ou des extraits seront présentées aux acteurs impliqués dans ces séquences. Dans le cas de l'autoconfrontation simple les séquences sont présentées à la personne impliquée dans l'activité. Dans le cas de l'autoconfrontation croisée, elles sont présentées à la personne impliquée et à une autre personne non impliquée dans la séquence en question, mais qui connaît l'activité. Lorsque l'on use de l'autoconfrontation collective, les séquences sont présentées au collectif de travail qui peut être constitué des membres d'une institution, d'une équipe ou d'un groupe. Ces personnes sont invitées par le chercheur à produire des commentaires sur les séquences qu'elles visionnent. Ces commentaires peuvent être de plusieurs types : description de ce qu'ils voient, explicitation des raisons d'agir des intervenants, compréhension de ce qui, dans l'action, est énigmatique. Dans cette phase, le rôle des chercheurs est de susciter des commentaires, notamment en attirant l'attention des acteurs vers tel ou tel événement et en permettant aux commentateurs de rester centrés sur la séquence vidéo. Cette phase est également filmée ou éventuellement enregistrée et retranscrite.

*Phase 4: Analyse par les chercheurs*

Les chercheurs disposent donc d'un matériau verbal produit par les praticiens à propos de séquences vidéo. L'analyse de ce matériel se fera dans une perspective ethnométhodologique, c'est-à-dire en situant les propos tenus par les divers acteurs dans la situation d'aide et dans le cadre de l'institution et des prescriptions qu'elle énonce. Il s'agit donc de comprendre les « raisons d'agir » de ces personnes et en quoi ces raisons d'agir sont « construites » par l'environnement dans lequel ils vivent ou sont en rupture avec lui. Il s'agit aussi de saisir la créativité, l'intelligence pratique, la ruse qu'elles mobilisent pour réaliser leur tâche. Il importe également de comprendre le

«réel» de l'activité non réalisé et empêché, les raisons de cette non réalisation et la souffrance que cela peut produire. Tant la réalisation de l'activité que sa non réalisation renvoient aux conditions institutionnelles et sociales dans lesquelles l'activité se déploie et également aux conditions d'existence des bénéficiaires de l'action sociale qui suscitent l'activité des travailleurs sociaux.

## Conclusions

Un problème posé par l'analyse des pratiques de travail social consiste à pouvoir définir ce qui les caractérise afin de les délimiter de telle manière qu'elles puissent devenir un objet d'observation ou de recherche. Nous pouvons succinctement définir le champ de pratiques du travail social en tant que champ de transformation du «réel» c'est-à-dire de transformation des conditions d'existence des individus considérés isolément ou comme appartenant à des collectifs et de leurs capacités afin d'en améliorer la vie sur les plans économiques, sociaux, affectifs, cognitifs et culturels. Il est nécessaire de prendre en considération le fait que ces pratiques sont destinées à des humains et que, dès lors, pratiques et destinataires entretiennent des rapports interactifs. Les pratiques de travail social visent des modifications des conduites et des conditions de vie d'humains et, ces derniers, en tant qu'acteurs, modifient les pratiques qui leur sont destinées. L'observation de pratiques de travail social doit donc prendre en compte l'interaction entre les deux types d'acteurs que sont les professionnels et les bénéficiaires de l'action sociale que ces derniers soient considérés en tant qu'individus ou en tant que collectifs ou population.

L'analyse des pratiques, son épistémologie, sa méthodologie, prennent en compte les bénéficiaires de l'action sociale, non en tant que simples destinataires d'une action préconstruite, mais en tant que coproducteurs d'une activité qui selon l'expression de Whitehead (1995), est une «aventure collective» qui unit le travailleur social, le bénéficiaire, l'institution s'exprimant par ses prescriptions, le monde social s'exprime par ses lois, ses normes et ses valeurs.

Que nous le voulions ou non, l'observation du travail social a affaire à la traditionnelle séparation entre théorie et pratique. L'observation serait alors du côté de la théorie et distincte de la pratique. Le problème réside dans ce que, tant l'analyse des pratiques, que la production de connaissance qu'elle engendre sont elles-mêmes des pratiques. En tant que telles, ces dernières ne sont pas analysées et, de ce fait, restent encore plus étrangères que celles sur lesquelles l'analyse porte. Comme le dit en

substance Bourdieu (1997), un apprentissage sur les autres et leur pratique ne peut se passer d'un apprentissage sur soi et sa propre pratique sans lequel on ne parvient pas à être « attentif » et « accueillant » à la pratique telle qu'elle se pratique (1997, p. 70). Sans ce regard, l'observateur, pris dans une logique sociale privilégiant la rationalité « scolastique », risque de rejeter ou de comprendre comme de simples ratés « des actes ambigus, des objets polysémiques, sous-déterminés ou indéterminés, des coups doubles autorisés par la relative indétermination des actes et des symboles, sans parler des contradictions partielles et des flous nés de l'abstraction incertaine qui anime tout le jeu, lui donnant sa cohérence pratique, c'est-à-dire aussi sa souplesse, son ouverture, bref tout ce par quoi il est « pratique », donc prédisposé à répondre au moindre coût (notamment en recherche logique) aux urgences de l'existence et de la pratique » (Bourdieu, 1997, p. 70). L'analyse de la pratique de recherche préconisée par Bourdieu nous prémunit contre la tentation d'interpréter les pratiques d'autrui en regard d'une conception rationnelle et abstraite de l'agir ne correspondant en rien à ce que font effectivement les acteurs en situation. Dès lors, la division entre théorie et pratique ne peut qu'apparaître comme relevant, non d'une division des pratiques effectives, mais d'une « matrice sociale » (Descombes, 1996 ; Hacking, 2001) ou d'un « ordre social » (Bourdieu, 1997) instituant une « territorialisation » des activités. Elle fonctionne comme une véritable « contrainte à penser » renvoyant d'un côté à la pureté de la théorie, au jugement éclairé, et, de l'autre côté, à l'incertitude et à l'obscurité des pratiques. A cette territorialisation correspond une division institutionnelle ou une séparation du travail entre les lieux de recherche et de formation et les lieux d'exercice d'une profession.

Telle qu'elle est définie dans ce texte, l'analyse de l'activité permet de déterritorialiser les territoires traditionnels de la théorie et de la pratique. Elle se veut productrice de savoirs d'action et cette production est une coproduction des praticiens de l'action sociale et des praticiens de la recherche.

**Ouvrages de référence**

- Barbier, J.-M.: La constitution de champs de pratiques en champs de recherches. In: Baudouin/Friedrich (Eds): *Théories de l'action en éducation*. Bruxelles 2001.
- Bourdieu, P.: *Le sens pratique*. Paris 1980.
- Bourdieu, P.: *Méditations pascaliennes*. Paris 1997.
- Bronckart, J.-P.: S'entendre pour agir et agir pour s'entendre. In: Baudouin/Friedrich (Eds): *Théories de l'action en éducation*. Bruxelles 2001.
- Clot, Y./Faïta, D.: Genres et styles en analyse du travail, Concepts et méthodes. In: *Travailler. Revue internationale de psychopathologie et de psychodynamique du travail*. 2000, No 4.
- Clot, Y.: *Le travail sans l'homme*. Paris 1998.
- Clot, Y.: *La fonction psychologique du travail*. Paris 1999.
- Clot, Y.: Clinique de l'activité et pouvoir d'agir. *Education permanente*. 2001, No. 146.
- Coquoz, J./Knüsel, R.: *L'insaisissable pratique. Travail éducatif auprès de personnes souffrant de handicap*. Lausanne 2004.
- Deleuze, G./Guattari, F.: *Milles plateaux*. Paris 1980.
- Descombes, V.: *Les institutions du sens*. Paris 1996.
- Elster, J.: *Le laboureur et ses enfants*. Paris 1986.
- Foucault, M.: *L'archéologie du savoir*. Paris 1969.
- Foucault, M.: *Histoire de la folie à l'âge classique*. Paris 1972.
- Friedrich, J.: Quelques réflexions sur le caractère énigmatique de l'action. In: Baudouin/Friedrich (Eds): *Théories de l'action en éducation*. Bruxelles 2001.
- Hacking, I.: *Entre science et réalité. La construction sociale de quoi?* Paris 2001.
- Joas, H.: *La créativité de l'agir*. Paris 1999.
- Jonckheere de, C.: Une grammaire de l'action. In: Baudouin/Friedrich (Eds): *Théories de l'action en éducation*. Bruxelles 2001.
- Jonckheere de, C.: *Agir envers autrui. Modèles d'action dans les professions de l'aide psychosociale*. Lonay et Paris 2001.
- Schwartz, Y.: Théories de l'action ou Rencontre de l'activité. In: Baudouin/Friedrich (Eds): *Théories de l'action en éducation*. Bruxelles 2001.
- Tarde, G.: *La logique sociale*. Paris 1999.
- Vygotski, L.S.: La conscience comme problème de la psychologie du comportement. In: *Société française*. 1994, No.50, pp. 35-49
- Vygotski, L.S.: *Pensée et langage*. Paris 1997.
- Whitehead, A.N.: *Procès et réalité*. Paris 1995.