

Apports et construction d'un récit professionnel dans le cadre d'une journée sur la pratique : l'exemple d'un projet de conception dans une municipalité.

EISENBEIS Antoine [1] BACHELLERIE Camille [2]

1 : Ergonome, Ministère de la Justice, France

2 : Ergonome, Doctorante, Conservatoire national des arts et métiers, CREAPT, France

Résumé.

Cet article est le deuxième d'un symposium présentant l'activité de la commission Jeunes Pratique en Réflexion (JPR). Il présente une revue bibliographique et un exemple de récit professionnel d'un jeune praticien qui se déroule dans le cadre d'une journée sur la pratique. Un projet d'aménagement d'un accueil d'inscription scolaire dans une commune est présenté. Cet exemple montre la méthodologie mise en œuvre avec les acteurs du projet, les outils utilisés et le rôle du jeune praticien dans le projet. L'objectif de l'article est de montrer l'utilité d'un récit professionnel comme point d'appui à la discussion entre jeunes praticiens dans une journée d'échanges.

Mots-clés : récit professionnel, projet de conception, jeune praticien, pratique réflexive, administration publique

Introduction

La Commission Jeunes Pratiques de Réflexion (JPR) est née d'un double constat : l'existence de problèmes spécifiques aux jeunes praticiens et le manque d'espace pour les instruire. A partir de là, il a été proposé à la SELF (Société d'Ergonomie de Langue Française) de créer une commission dédiée aux échanges sur la pratique de l'ergonomie pour et par les praticiens débutants. Cette commission a un double objectif de créer un cadre éphémère d'échanges entre praticiens débutants tout en articulant ces échanges avec les différentes instances qui composent la profession et fabriquent la discipline. Depuis sa création en 2014 et à raison d'environ trois jours par an, elle a réuni près de 200 participants venus de toute la France et de divers domaines de pratique de l'ergonomie (service de santé au travail, consultants, internes, doctorants, etc.). Enfin, ces espaces d'échanges ont traversé les frontières, avec un premier bureau au Québec de 2014 à 2017 et un bureau au Pérou depuis 2018. L'intérêt de ce colloque est de présenter ce qui a été développé par la commission en termes d'échanges sur la pratique. Ces axes prendront la forme de quatre communications. La première communication reviendra sur les fondements théoriques de la commission JPR. Le deuxième article développe le récit d'un jeune pratiquant. Sans vouloir être représentatif, il servira d'exemple pour montrer ce qui est discuté lors des journées d'échanges organisées par les JPR. La troisième communication montrera un exemple de la mise en œuvre de des échanges sur la pratique et nous pourrons illustrer ici la méthodologie que nous utilisons et les objets intermédiaires qu'elle mobilise. La quatrième communication reviendra sur les spécificités du déploiement du bureau au Pérou et les enjeux que cela peut soulever.

Cet article est la deuxième partie du symposium. Nous développerons d'abord ce qu'est une narration professionnelle d'un point de vue théorique, puis suivra l'exemple d'un récit professionnel présenté lors d'une journée d'échange. L'exemple concernera plus spécifiquement un projet de

conception d'un accueil pour un service scolaire d'une commune et l'apport du jeune praticien en ergonomie dans ce projet pluridisciplinaire.

1. La contribution des récits professionnels au sein des JPR

Sans prétendre à en appréhender tous les contours, cette partie entend fournir des repères théoriques sur l'utilisation du récit professionnel.

1.1 Le praticien en ergonomie : une activité spécifique et située

Du fait de la singularité des situations de travail étudiées, le métier d'ergonome est une activité spécifique et toujours située (Beaujouan, Daniellou 2012). L'approche enseignée n'apporte pas de solutions toutes faites, ce qui rend l'apprentissage complexe (Lancry, Leduc et Valléry, 2006, cités par Beaujouan, 2012). A la suite de sa formation, l'ergonome construit ses premières expériences qui seront constitutives de son parcours professionnel. Les journées d'échanges sur la pratique organisées par la commission JPR s'inscrivent dans cette professionnalisation.

Comme cité dans le premier article du symposium, Beaujouan étudie les apports d'un récit professionnel dans le cadre d'une formation. Il caractérise l'activité cognitive du métier d'ergonome selon trois points de vue différents et complémentaires, dont une est l'activité de résolution collaborative de problème. Cette activité cognitive renvoie « à une construction située, particulière au cas rencontré, liée aux circonstances particulières qui, ici et maintenant, se présentent à l'ergonome ou sont construites par lui » (Falzon, 2004, p. 32 cité par Beaujouan 2012, p.39 et 40)

Ces activités cognitives propres à l'ergonomie nécessitent des dispositifs de formations spécifiques et adaptés, notamment, par la mise en place de scénarios d'apprentissage pour intégrer les compétences nécessaires à l'exercice du métier.

Beaujouan décrit les compétences à développer de la manière suivante (Beaujouan ; 2012 ; p. 52-54) :

- « Une capacité de réflexion sur la pratique professionnelle ;
- Une capacité de délibération subjective de la pratique ;
- Une capacité de dialogue avec les situations ;
- Une capacité stratégique et relationnelle ;
- Une capacité diagnostique et pronostique ;
- Une capacité à construire des ponts entre le particulier et le général. »

Les participants aux journées organisées par les JPR sont des diplômés mais n'ont pas pleinement acquis toutes les aptitudes et compétences de la profession d'ergonomie acquises tout au long de la carrière professionnelle.

Pour comprendre cette complexité du métier, les journées d'échanges sur la pratique, développées aux JPR, ont pour point de départ des récits professionnels et permettent la projection des jeunes praticiens dans les situations concrètes de la pratique de l'ergonomie.

1.2 La fonction d'un récit professionnel

Beaujouan (2012, p. 27) propose six propriétés pour définir le récit professionnel à visée didactique : la succession d'actions intentionnelles, la constance de l'agent, la transformation des prédicats, le processus structuré, l'intrigue proposée et l'évaluation finale.

Certaines de ces propriétés sont utilisées dans le cadre des journées JPR, cependant l'objectif de formation cité dans l'article étant différent de celui des journées sur la pratique (p.109).

Les JPR reprennent plusieurs fonctions (configurationnelle, réflexive, projective) des récits décrits par Beaujouan pour construire l'ingénierie de la discussion : d'une part aider à l'enrichissement de la bibliothèque des situations des destinataires du récit et d'autre part permettre aux destinataires de situer ce récit en lui donnant une configuration faite d'évènements dans un ensemble faisant sens au regard de l'intervention qui est narrée (Beaujouan, 2012, p. 109 -110).

Dans le cadre des journées d'échanges organisées (la présentation du déroulement d'une journée est présentée dans le troisième article du symposium), plusieurs personnes aux rôles différents sont impliquées :

- Le jeune praticien, exprimant la narration professionnelle ;
- Les organisateurs des journées ;
- Les jeunes pratiquants participant à la journée.

Un temps d'échange a lieu en amont entre un membre organisateur de la journée et un jeune praticien afin de le préparer à présenter son récit professionnel. L'objectif est notamment que cette narration professionnelle soit la plus pertinente possible pour servir de support pour alimenter la discussion pour les jeunes praticiens participants à la journée. « Tout n'est pas une narration professionnelle » (Beaujouan, 2012, p.186) et le récit professionnel nécessite un temps de préparation entre le jeune praticien et les organisateurs.

Beaujouan propose des repères de construction des récits professionnels à l'usage des acteurs professionnels (Beaujouan 2011 p.186), qui peuvent être utilisés par les organisateurs pour construire la narration.

Dans la deuxième partie, l'exemple d'un récit professionnel sera présenté.

2. Rôle et contribution d'un jeune praticien en ergonomie : l'exemple d'un projet de conception d'un accueil d'inscription scolaire

Le projet présenté est né de la nécessité de réhabiliter les locaux et à l'évolution du service liée à la dématérialisation des inscriptions. La demande émane de la direction de l'éducation et des services techniques pour engager une réflexion et prendre en compte les besoins fonctionnels de la zone d'accueil.

2.1 Contexte

Cette intervention se déroule dans une ville de la périphérie de Paris. Cette collectivité locale emploie 700 agents pour 45 000 habitants. Les missions de la ville sont, entre autres, la gestion des écoles, l'urbanisme, la culture ou encore les espaces verts.

L'intervention a lieu plus précisément à l'accueil de la direction de l'éducation qui gère les inscriptions à la cantine, aux centres de loisirs ou aux crèches. 4000 parents doivent inscrire leurs enfants à la ville chaque année. Il est à noter que cette intervention s'est déroulée durant la crise du Covid-19, mettant à mal l'accueil du public, en plus de la montée de la dématérialisation évoquée plus haut.

L'ergonome a 2 ans d'expérience et fait partie du service des ressources humaines, son métier est nouveau pour la ville. Son objectif est d'intégrer les besoins des agents et utilisateurs dans les projets architecturaux. Son rôle principal est de faire le lien entre les services opérationnels et les services techniques.

2.2 Méthodologie

Il est essentiel, dans le but de comprendre la construction de son positionnement, de parler de la stratégie mise en œuvre pour intégrer l'ergonomie aux projets de conception architecturale. Au départ, il n'y avait pas d'ergonome et le service des ressources humaines ne travaillait pas sur des projets architecturaux. L'ergonome a dans un premier temps rencontré la directrice des bâtiments afin de lui présenter les missions qu'il pouvait réaliser dans le cadre de projets de conception. Une démonstration concrète a été réalisée des projets de conception, afin d'intégrer les contraintes des travailleurs et des utilisateurs.

Lors de la rénovation, l'ergonome a réuni autour de la table différents acteurs de la conception mais aussi le service pour lequel la construction est destinée, ce qui n'était pas toujours le cas auparavant. Les acteurs suivants ont été associés selon leurs rôles et compétences :

- La directrice des Bâtiments, qui s'occupe de l'ensemble des bâtiments appartenant à la Ville ;
- Un concepteur de plans, maîtrisant la modélisation 3D ;
- Le responsable du centre technique, qui réalise notamment des bureaux sur mesure ;
- Le directeur responsable de l'opérationnalité du service ;
- Le responsable du service de l'accueil ;
- Les agents administratifs du service de l'éducation, qui reçoivent quotidiennement les citoyens.

L'ergonome a également fourni une méthodologie de projet. Il a mené des entretiens et des observations pour recueillir les besoins des acteurs de terrain. Ces besoins ont été transmis aux services techniques pour la réalisation de plans et de simulations via des logiciels de modélisation.

A la suite de la conception sur le logiciel, les agents ont pu faire remonter les éléments à améliorer en fonction de leurs contraintes de travail.

2.3 Les résultats à différents niveaux

Dans un premier temps, les agents utilisateurs ont été intégrés dans le projet de conception pour la rénovation de leur lieu de travail, en tenant compte de leurs contraintes.

Dans un deuxième temps, une modélisation de la zone d'accueil a été réalisée à l'aide d'un logiciel de modélisation pour simuler l'activité de travail et se projeter dans l'espace futur.

Au moment de la rédaction de cet article, l'objectif était de travailler dans les mois à venir avec les services techniques et les agents pour discuter et améliorer chaque scénario.

Suite aux simulations, l'idée est d'ajuster les éléments macroscopiques (disposition d'unité fonctionnelle les unes par rapport aux autres) et microscopiques (l'emplacement du mobilier) des scénarios en prenant en compte les retours d'expérience des agents. Le scénario le plus adapté, en fonction des contraintes techniques, fonctionnelles et financières sera choisi.

L'ergonome a mis en place la structuration du projet, qui repose sur la pluridisciplinarité dans l'intervention. A court terme, cette démarche a permis de créer un outil pour la réalisation du projet de refonte de l'accueil et sa réalisation. Dans une vision à plus long terme, une telle approche pourrait être réutilisée par les acteurs de la conception dans un projet ultérieur.

Au cours de ce projet, deux difficultés principales ont été rencontrées. Le premier est la réticence des agents des services techniques quant à l'utilité d'une intervention ergonomique, d'où la nécessité de créer une démarche compréhensible et reproductible par ces mêmes acteurs. La seconde était dépendante du contexte de crise sanitaire dans lequel cette intervention a été réalisée, source de freins au travail pluridisciplinaire.

Ce récit professionnel souligne l'importance du positionnement stratégique de l'ergonome et la connaissance du positionnement des acteurs est indispensable sur ce type de projet, afin d'obtenir

une certaine latitude d'intervention. Cette expérience permet d'ouvrir une nouvelle réflexion sur l'identification des besoins par le manager, sans que l'ergonome n'ait à intervenir. Par exemple, il s'agit d'un guide des points d'attention à prendre en compte afin de prendre en considération toutes les contraintes lors de la conception.

3. Discussion et conclusion

Le récit professionnel sert de base à l'ingénierie de la discussion ainsi qu'à la projection dans l'action. Il permet de replacer la pratique dans un contexte concret et est utilisé à partir de « l'action » pour arriver à des questions générales. Les participants peuvent alors plus facilement établir des liens avec leurs propres pratiques.

La présentation d'un projet permet tout d'abord de faire le lien avec des éléments théoriques appris lors de la formation des étudiants. Dans cet exemple, on peut citer l'analyse stratégique d'acteurs ou des situations d'action caractéristiques.

Un récit professionnel est également utilisé pour enrichir la bibliothèque de situations. Dans ce projet, les participants n'ayant jamais effectué d'intervention sur un accueil ont les éléments pour aborder cette situation dans leur environnement professionnel. Les enjeux de la dématérialisation peuvent également être abordés.

Les jeunes ergonomes participant à la journée peuvent également proposer leurs contributions au jeune praticien proposant son récit qui pourra se remettre en question sur le projet présenté.

De plus, d'autres "praticiens novices" peuvent avoir un premier aperçu du fonctionnement d'une autre organisation. Dans cette intervention, les participants d'une journée ne viennent pas nécessairement du même type de structure (consultants, ergonomes internes, doctorant, etc.). Grâce à ce récit, ils peuvent avoir des éléments sur l'organisation d'un service public territorial, et les acteurs spécifiques à cette structure. Ils peuvent alors découvrir le positionnement de l'ergonome dans un projet de conception.

La méthodologie de préparation d'un récit professionnel utilisé dans le cadre des JPR pourrait faire l'objet d'une formalisation et d'une discussion pour la comparer, par exemple avec celle développée par Beaujouan.

Un récit professionnel sert de point de départ aux discussions qui ont lieu au cours de la journée. Dans le troisième article du symposium est expliqué comment, à partir d'un récit professionnel, les organisateurs utilisent l'ingénierie de la discussion.

Bibliographie

1. Beaujouan, J., (2011) Contributions des récits professionnels à l'apprentissage d'un métier. Le cas d'une formation d'ergonomes.
2. Beaujouan, J., Coutarel, F., Daniellou, F. (2013) Quelle place tient l'expérience des autres dans la formation d'un professionnel ? Apport et limite du récit professionnel
3. Beaujouan, J., Daniellou F. (2012) Les récits professionnels dans une formation d'ergonomes
4. Lancry, A., Leduc, S., & Valléry, G. (2006). Le lien générationnel dans la formation et la pratique des ergonomes. Dans G. Valléry, & R. Amalberti, L'analyse du travail en perspectives. Influences et évolutions (pp. 229-237). Toulouse: Octarès Edition