Analyse de l'activité

Irène Gaillard

▶ **To cite this version:**

Irène Gaillard. Analyse de l'activité. Le Seuil. Dictionnaire des risques psychosiciaux, pp.43-45, 2014, Dictionnaire des risques psychosociaux, 978.2.02.110922.1. hal-01576759

HAL Id: hal-01576759
https://hal.science/hal-01576759

Submitted on 23 Aug 2017

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

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

ANALYSE DE L'ACTIVITE

Gaillard, I. (2014) Analyse de l'activité. In P. Zawieja et F. Guarnieri (s/d) *Dictionnaire des risques psychosociaux. P 43-45.* Le Seuil.Paris.

(Activity analysis)

L'analyse de l'activité est un moyen pour comprendre et agir sur les risques de troubles psycho-sociaux. En effet, au cours de l'activité s'instaure une interaction entre le sujet et son travail qui fait sens pour lui. Par exemple, elle est significative du positionnement qui lui est donné dans l'organisation, des relations de confiance ou de défiance qui s'instaurent, de la violence qui survient ou qui est établie, des valeurs de l'entreprise qu'il convient de représenter, des moyens et de la reconnaissance donnée, des marges de manœuvre existantes, des possibilités de participer ou de discuter des règles en vigueur… Toutes ces significations peuvent toucher le sujet par le plaisir, le développement qu'il y voit, ou par la frustration, l'humiliation, les désaccords, les tensions, les conflits, les paradoxes, les impossibilités rencontrées et qui persistent… Dans le huis-clos de ce qui est perçu et vécu au cours de l'activité s'incarne donc ce qui fait « troubles psycho-sociaux* » pour le sujet. L'analyse de l'activité est une alternative à l'absence de modèle déterministe des facteurs de risques de troubles psycho-sociaux. Elle se démarque d'une approche psychologisante* où les causes ou les solutions se trouveraient au niveau du sujet. Elle éclaire le rapport qui s'établit entre le sujet et son travail fait de prescriptions, de normes sociales, de moyens technologiques, d'espaces de travail, de fonctionnements collectifs, d'objectifs donnés. L'analyse va au-delà des conflits interpersonnels qui masquent souvent les causes profondes des atteintes ressenties.

Définition

L'analyse de l'activité est une démarche de compréhension et d'explication de l'activité réelle ayant pour visée de transformer et d'améliorer les situations de travail (ou d'usage). Elle est à la base du courant de l'ergonomie dite de « langue française » par distinction au champ des *human factors* qui recherchent les caractéristiques génériques de l'Homme au travail. L'analyse de l'activité relève de l'analyse des pratiques. Elle repose sur un ensemble de connaissances, de modèles, de savoirs, de méthodes, de techniques qui permettent à partir des situations de travail de collecter des données, de les mettre en forme, de les interpréter pour aider à la prise de décision et à l'action sur ces situations. L'analyse de l'activité explique les liens et les interactions entre : l'activité du sujet, ses actions, ses gestes, ses interprétations, ses perceptions, ses communications, ses émotions; le cadre socialement organisé, prescrit, matérialisé et situé de l'activité et les effets de l'activité pour le sujet et la performance globale du système. Elle consiste en une approche globale des situations combinant tout niveau d'explications pertinent à sa visée pratique. Au-delà des contours disciplinaires, elle peut combiner des explications relevant des dimensions cognitives, sociales, physiques, biomécaniques, psychologiques, physiologiques, environnementales,

métrologiques… Elle vise à améliorer le couplage entre le travail, les ressources physiques, mentales, expérientielles du sujet et les effets du travail sur le sujet et la performance du système de travail.

Les travaux d'Ombredane et Faverge sont identifiés comme étant l'origine de l'analyse de l'activité (Ombredane et Faverge, 1955). Aujourd'hui, l'analyse de l'activité constitue une approche de compréhension des situations d'activité prenant en compte l'hétérogénéité et l'intrication des faits en jeu au cours de l'activité au regard des niveaux d'explication précédemment mentionnés. Il est courant de considérer qu'elle s'est développée par distinction à la notion de tâche prescrite. En effet, elle donne à voir ce que la tâche prescrite nécessite de faire ; ce que les situations réelles amènent à faire en-dehors de toute prescription, ce que l'activité fait au sujet et ce que le sujet y met au regard de ses objectifs, de ses valeurs (ce qui n'est généralement pas pris en compte par le travail prescrit). Ce dernier point est important puisque ces valeurs qui relèvent de la biographie du sujet, liées aux aspects familiaux, sociaux et culturels, entrent en résonance et en confrontation avec des normes et des valeurs présentes dans la situation de travail (Daniellou, 2006). Si cette distinction entre le prescrit et le réel est à l'origine de l'analyse de l'activité, il convient de souligner que l'analyse de l'activité se suffit aussi à elle-même. Elle est révélatrice de compétences souvent méconnues produites au contact de la variabilité et du réel des situations. Elle révèle l'expérience vécue et comment le sujet fait face aux situations à venir et nouvelles. Elle est aussi un révélateur de régulations où le sujet prend sur lui pour agir, de compromis plus ou moins satisfaisants pour lui, de violences liées au sens que prennent les situations pour le sujet, d'arbitrages incertains et risqués.

Outils et méthodes

L'analyse de l'activité repose sur l'observation de l'activité et la collecte de verbalisations permettant d'accéder à ce qui fait sens pour le sujet et aux déterminants de l'activité qui ne s'incarnent pas nécessairement au cours de l'observation. C'est une construction adaptée à chaque cas. Tout d'abord, les présupposés théoriques de l'analyste guident l'analyse, même s'ils ne sont pas toujours explicites. L'analyste peut considérer que l'activité se décompose en temps et mouvements, qu'elle se décrit par la psychologie cognitive, que toute activité est située, qu'elle est souffrance, qu'elle est un engagement du corps, création de règles. Chacune de ces conceptions oriente les données qui seront collectées. Même sans cadre théorique explicite, le seul choix d'un outil d'analyse est un choix théorique par les items d'analyse qu'il retient. D'autre part, l'objectif pratique de l'analyse circonscrit également l'analyse en guidant le choix des situations analysées, des outils et des méthodes utilisées. De façon générale, on peut distinguer deux types de données collectées. Les données issues directement de la situation de travail au cours de l'activité et les données plus indirectement collectées pour comprendre l'activité. Les premières apportent des informations sur la situation de travail telles que les paramètres d'ambiances physiques, le fonctionnement des machines, les règles et les procédures mises en place, et l'activité concernant les actions, les gestes, les postures, les communications, les interprétations. Pour compléter ces données, des données verbales sont généralement collectées pour accéder à ce qui fait sens au cours de l'activité et qui peut être raconté et commenté par le sujet (Theureau, 2006).

En complément à l'observation, l'analyse de l'activité consiste à créer des situations de verbalisation permettant d'assurer un lien fort entre l'activité et les verbalisations collectées. Les techniques d'autoconfrontation qui consistent à confronter l'opérateur aux traces de son

activité afin de collecter des récits et ses commentaires au plus près de l'activité sont largement répandues. De même, des situations de confrontation, d'alloconfrontation, de confrontation croisée sont autant de techniques qui peuvent être mobilisées pour produire des données d'explication de l'activité et construire des actions. La collecte de données doit préserver certaines caractéristiques de l'activité telles que le déroulement temporel de l'activité, sa dimension collective s'il y a lieu. Les moyens de collecte de données peuvent être des notes papier-crayon, des enregistrements audio ou vidéo. L'ensemble de ces données est mis en forme sous la forme de chroniques et de graphes d'activité qui servent de support à l'interprétation. C'est ainsi que l'analyse de l'activité produit des modèles de l'activité d'un opérateur donné dans une situation donnée qui trouve sa généralité par sa représentativité vis-à-vis de l'ensemble des situations d'activité. Son intérêt est de rendre compte de la dynamique et de la complexité de l'activité en donnant à voir comment et pourquoi l'activité réelle se construit en rapport avec la situation et la subjectivité des sujets impliqués.

IRENE GAILLARD

- Daniellou F. (2006) Entre expérimentation réglée et expérience vécue : les dimensions subjectives de l'activité de l'ergonomie en intervention. *Revue électronique @ctivités*, Volume 3 numéro1.
- Ombredane,A., Faverge,J.M. (1955) *L'analyse du Travail*, Facteur D'économie Humaine et de Productivité, (Paris: PUF), p. 235.
- Theureau, J. (2006) *Le cours d'action. Méthode développée*. Collection Travail et activité humaine. Toulouse. Octares. 384pp.

→ ACTIVITE EMPECHEE • CONTENU ET EXIGENCES DU TRAVAIL • ERGONOMIE • METHODES D'INTERVENTION ERGONOMIQUE