

Marie LEFELLE

Université Artois, Laboratoire Grammatica

Données authentiques dans le domaine de l'Aide à la personne et genre professionnel

Article reçu le 29.04.2019 / Modifié le 22.06.2019 / Accepté le 30.06.2019

Résumé

Le domaine de l'aide à la personne est un secteur en pleine expansion qui demande le recrutement de plus en plus de professionnels dans les décennies à venir y compris le recrutement de personnels étrangers pour couvrir ces besoins. L'article s'appuiera sur le recueil de discours professionnels authentiques du domaine de l'Aide à la personne. Dans le domaine de l'Aide à la personne, le genre professionnel offre une perspective de recherche intéressante qui lie action et langage puisqu'il est composé d'un stock de mises en mots et de mises en actes. Il ne s'agit plus seulement d'appliquer une démarche FOS en suivant les différentes étapes mais de s'interroger sur les contraintes du dire et du faire qui sont particulières aux données authentiques d'un contexte professionnel notamment sous la perspective du genre professionnel.

Mots-clés : FOS, genre professionnel, aide à la personne, régulations, schème d'action.

Authentic data in the field of personal care services and professional genre

Abstract

The area of personal care services is a growing sector that will require the recruitment of more and more professionals in the coming decades including the recruitment of foreign staff to cover these needs. The article will rely on the collection of authentic professional speeches in the field of personal assistance. In the field of personal assistance, the professional genre offers an interesting research perspective that links action and language as it consists of a stock of words and a stock of acts. It is no longer just a question of applying a French for specific purposes approach by following the various steps but to question the constraints of saying and doing that are peculiar to the authentic data of a professional context, particularly from the perspective of the professional genre.

Keywords: French for specific purposes, professional genre, personal care, regulations, scheme of action.

Pour citer cet article :

LEFELLE Marie (2019). Données authentiques dans le domaine de l'Aide à la personne et genre professionnel. *Action Didactique*, [En ligne], 3, 126-144. <http://univ-bejaia.dz/pdf/ad3/Lefelle.pdf>

Pour citer le numéro :

RICHER Jean-Jacques et KAABOUB Abdelkrim (dir.). Les genres de discours et la didactique du FLE-S ; FOS ; FOU [numéro thématique]. *Action Didactique* [En ligne], 3, juin 2019. <http://univ-bejaia.dz/ad3>.

Introduction

Le domaine de l'Aide à la personne est un secteur en pleine expansion en France et dans le reste du monde du fait notamment du vieillissement de la population. Les besoins en personnels dans ce domaine y compris le recrutement de personnels étrangers pour couvrir ces besoins ne feront que progresser dans les décennies suivantes en raison du vieillissement de la population et en particulier auprès des personnes dites dépendantes (handicapées, polyhandicapées ou vieillissantes) : « au 1^{er} janvier 2012, en France métropolitaine, 1,17 million de personnes âgées étaient dépendantes [...] **A l'horizon 2060, selon le scénario** intermédiaire des projections de dépendance, le nombre de personnes âgées dépendantes atteindrait 2,3 millions. » (Trivalle, 2016, p. 4). Dans ce contexte, il est pertinent de pouvoir proposer des formations en Français sur objectif spécifique dans le domaine **de l'Aide à la personne à des personnes migrantes ou issues de l'immigration** et de répondre ainsi au besoin de main-d'œuvre **dans le domaine de l'Aide à la personne**.

1. Cadre de recherche et corpus

Il existe à ce jour plusieurs référentiels de compétences langagières créés pour des professions dites « en tension », où les besoins en personnels **ne sont pas satisfaits, c'est le cas de l'hôtellerie-restauration, du BTP, de l'hygiène et propreté et bientôt de l'Aide à la personne. Ces référentiels de compétences langagières** permettent de fournir des supports aux instituts de **formation et à la recherche puisqu'ils sont composés de données brutes sous la forme de vidéos et d'audio transcrits (parfois avec quelques propositions de didactisation)**. Le référentiel de compétences langagières se révèle donc être un outil précieux pour les instituts de formation et les chercheurs **puisque'il fournit des données brutes prises en contexte qui correspondent à une véritable pratique du travail**.

L'intérêt de cette étude est donc de pouvoir récolter des données sous la forme **d'enregistrements** audio et vidéo, à la fois dans un établissement de formation et dans un contexte professionnel. Le corpus est donc constitué de tâches professionnelles enregistrées ou filmées, **il s'agit le plus souvent d'une interaction en face à face, aidant et aidé ou enseignant et élève**.

Ces tâches sont **réalisées par des professionnels du soin et de l'aide en formation ou en situation professionnelle, il peut s'agir par exemple d'une aide au coucher ou au lever, d'une aide au repas ou encore d'une aide à la marche etc.** Les vidéos et audios sont entièrement transcrits et analysés en tenant compte du langage et de **l'action (sous la perspective du genre professionnel)**.

L'objectif final étant d'enrichir le dispositif de recherche sur les référentiels de compétences langagières et particulièrement pour penser le langage et **l'action dans leur imbrication notamment dans les applications didactiques.**

Nous identifions l'Aide à la personne comme toutes formes d'aides qu'un professionnel de soin peut réaliser dans le cadre de ses missions : aide à la **toilette et à l'hygiène corporelle, aide à l'habillement** et au déshabillage, aide au coucher et au lever, aide à la prise de repas, aide à la marche, aide à la prise de rendez-vous médicaux, **aide au maintien de l'autonomie**, etc.

Nous voulions pour cela trouver un établissement qui puisse nous permettre **d'observer des professionnels de l'Aide et du soin en formation**, ce fut le cas lorsque **l'établissement Joliot-Curie** (France, département : Pas-de-Calais, 62) a **accepté d'ouvrir** les portes de sa filière bac professionnel Accompagnement, Soins et Services à la Personne (désormais ASSP) pour notre récolte de données en février 2018.



Image extraite de la récolte de données au Lycée professionnel Joliot-Curie de Oignies avec des élèves en travaux pratiques issus de la filière bac professionnel ASSP

La filière ASSP offre une formation en aide à la personne **auprès d'enfants, de personnes âgées et de personnes handicapées** ou en situation de dépendance. La plupart des débouchés dans le monde du travail seront cependant auprès de personnes âgées à domicile (**en tant qu'auxiliaire de vie** par exemple) ou en structure (EHPAD¹ majoritairement). Le contexte **professionnel a pu s'observer** dans un EHPAD voisin du lycée professionnel, l'EHPAD Stéphane Kubiak de Oignies établissement relativement récent **puisque'il a ouvert ses portes en 2016. L'établissement dispose de plusieurs secteurs** comme pour la plupart des EHPAD, « classés » selon le degré de dépendance de la personne âgée : **il dispose ainsi d'un accueil de jour, d'un accueil de nuit, d'accueil permanent mais aussi d'un secteur fermé** pour les personnes âgées ayant des troubles de la cognition (Alzheimer, AVC, etc.).

¹ Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes.

2. Langage, action et genre professionnel

Cet article s'appuie sur le recueil de discours professionnels principalement d'interaction en face à face aidant et aidé dans un contexte professionnel (EHPAD) ou d'interaction élève / enseignant c'est-à-dire de professionnels en apprentissage. L'idée principale consiste à analyser ces données en pensant le langage et l'action dans leur imbrication. Ainsi comme le souligne Richer, «Le concept de genre tel qu'élargi par les récents travaux en analyse des discours, en linguistique textuelle... peut constituer un excellent outil conceptuel afin de penser le langage et l'action dans leur imbrication. » (Richer, 2008, p. 122). En effet, le genre professionnel² offre une perspective de recherche intéressante puisqu'il est composé d'un stock de mises en actes (ou schèmes d'actions) et de mises en mots. L'idée principale est de définir et d'analyser les composants du genre professionnel (mises en actes et mises en mots) et de proposer des pistes de réflexion afin de penser le langage et l'action dans leur imbrication, voire de proposer des applications didactiques.

2.1.1. Mises en actes ou schèmes d'actions

Le schème est une conceptualisation de l'action, défini en didactique professionnelle par Pastré comme suit :

L'action efficace manifeste à la fois de l'invariance et de la régularité mais aussi de la flexibilité et des capacités d'adaptation aux circonstances. Or le concept de schème permet précisément de rendre compte et de l'invariance et de l'adaptabilité : l'action efficace est souplement organisée, autour d'un noyau invariant – car il ne peut pas y avoir d'organisation sans invariance –, mais avec une grande capacité de s'adapter jusqu'à un certain point aux variations de la situation. C'est probablement là le noyau central d'un schème, sa capacité d'adaptation à un nombre de plus en plus élevé de situations. (Pastré, 2011, p. 162)

Vergnaud (2011) distingue quatre composants du schème : des règles d'action, de prises d'information et de contrôle ; des buts et des sous-but ; des inférences en situations et des invariants opératoires appelés aussi concepts-en-acte ou théorèmes-en-acte.

Il est intéressant d'observer les composants du schème dans un discours du domaine de l'Aide à la personne pour opérer une prise de conscience de l'activité du professionnel. La verbalisation du schème permet aux professionnels d'accéder à une conceptualisation de son activité et à une compréhension des processus de pensée qui sont en jeu dans son activité professionnelle. Sur les schèmes, Le Boterf dit « ceux-ci ne sont pas

² Le genre professionnel contraint le dire et le faire dans un environnement professionnel.

directement visibles. Leur mise en mots ou en schéma est nécessaire pour y accéder et en constituer des objets de travail. » (2013, p. 57). Observons les composants du schème de Vergnaud sur le discours 2018.04.28_11.05_01³ extrait du corpus :

Règles d'action, de prise d'information et de contrôle	Alors, je me lave les mains, ensuite je désinfecte mon linge propre. Je me lave les mains, je vais poser mon linge propre sur la table donc je dois la désinfecter ou bien je vais chercher mon chariot. Donc une fois que c'est fait, je me désinfecte à nouveau les mains et je vais chercher mon matériel. Alors une fois que je suis allée chercher mon matériel, je le pose sur mon chariot ensuite je vais déborder le lit, ici la couverture, donc ça c'est le couvre-lit, on le plie en portefeuille. Évidemment les chaises sont également désinfectées et je pose le couvre lit sur les chaises, je fais la même chose avec la couverture. On se met toujours ensemble, tu me suis. Prends le chariot.
Buts, sous-but	La réfection d'un lit inoccupé
Invariants opératoires (concepts-en-acte, théorèmes-en-acte)	Du plus propre au plus sale. Du haut vers le bas. Il faut toujours dire à la personne ce qu'on va faire. La hauteur ergonomique c'est au niveau de la taille. Un pli d'aisance. C'est quoi le spin, Madame ? Le spin, c'est ce qui est écrit, l'absence de faux plis, l'esthétique du lit, votre lit doit être beau
Inférences en situations	S'il y a des selles, qu'est-ce que tu dois faire ? Soit vous prenez si vous avez un sac et vous le mettez dans le sac et vous le mettez dans le bac à linge sale sinon il faudrait un bac. En général, on prend les deux bacs pour séparer ce qui est souillé, pour éviter les risques biologiques.

Tableau n°1 : Application des composantes du schème de Vergnaud sur le discours 2018.04.28_11.05_01 dans le domaine de l'Aide à la personne

La prise de conscience du schème d'action permet au professionnel ou futur professionnel une meilleure prise en compte de son environnement et une meilleure réactivité. En effet, la coordination agie⁴ a un faible pouvoir d'anticipation comme le souligne Pastré :

Dans beaucoup de situations liées à l'action, réussir et comprendre ne coïncident pas. La réussite précède la compréhension. L'écart temporel entre les deux peut être important. Et on peut ajouter que dans certains cas, assez fréquents dans le domaine professionnel, on en reste à la réussite sans atteindre la compréhension. Ces constatations introduisent aux conclusions théoriques que va en tirer Piaget : celles-ci sont au **nombre de deux : 1/ « L'action est une connaissance (un savoir-faire) autonome » (1974) [...] 2/ Mais cette** première thèse de Piaget est à

³ Extrait du discours 2018.04.28_11.05_01 : Réfection d'un lit non occupé, interaction élève et enseignant lors d'un TP.

⁴ La coordination agie désigne une action sans conceptualisation ni pouvoir d'anticipation.

comprendre par une deuxième : la prise de conscience constitue un véritable travail de conceptualisation. Quand la conceptualisation rejoint la réussite, la coordination agie est relayée par une coordination conceptuelle. (2011, p. 155-156).

Il est donc intéressant dans le cadre d'une formation d'explicitier les schèmes d'actions en jeu dans une situation professionnelle pour mettre en lumière le comportement, les actions du professionnel :

Ce qui est demandé à un professionnel, c'est non seulement de savoir faire ou de savoir agir, mais c'est d'expliquer comment et pourquoi il fait ou il agit de tel sorte. Cette prise de distance est une prise de conscience. **Cette mise en mots de l'expérience lui permet de la structurer ou de la renforcer ou de corriger les schèmes opératoires qu'il met en œuvre.** Cette prise de recul lui permet de savoir transférer ou transposer. **C'est à partir de cette réflexion sur ces pratiques réelles que le professionnel, grâce à un travail d'abstraction et de conceptualisation, pourra réinvestir son expérience sur des pratiques ou des situations professionnelles diverses.** (Le Boterf, 2010, p. 197).



Figure n°1 : Schéma Genre professionnel

2.1.2. Savoir-faire et savoir-agir dans la mise en acte

Cette prise de conscience du schème d'action va donc nous permettre de comprendre la différence entre le savoir-faire au faible pouvoir d'anticipation et le savoir-agir comme l'entend Le Boterf :

Le savoir-agir ne se réduit pas au savoir-faire ou au savoir-opérer. Le professionnel doit non seulement savoir exécuter ce qui est prescrit mais doit savoir aller au-delà du prescrit. Si la compétence se révèle davantage dans le savoir-agir que dans le savoir-faire, **c'est qu'elle existe véritablement quand elle sait affronter l'événement, l'imprévu.** (2010, p. 44).

Un professionnel compétent saura donc celui qui comprendra son environnement mais surtout saura aller au-delà de la simple prescription et faire face aux aléas et aux imprévus de son travail, ce que Grosjean et Lacoste appellent la personnalisation du service :

Les analyses du travail ont montré depuis longtemps que **l'accomplissement des tâches ne se fait pas seulement sur la base du travail prescrit ; les opérateurs complètent par un investissement personnel ce qui est prévu par l'organisation théorique.** [...] Contrairement à la « qualification », qui désigne les seuls savoirs officiellement reconnus, sanctionnés par des diplômes ou des conventions, les compétences correspondent aux nombreux savoirs et savoir-faire mis en jeu dans le travail : ce sont, à côté de connaissances techniques bien définies, des habiletés diverses, des routines, des savoirs **périphériques, des connaissances sur l'organisation qui permettent de réagir, de s'adapter, de s'économiser, d'aller plus vite à une solution.** (1999, p. 28-29).

2.1.3. Un exemple de savoir-agir chez des aides à domicile

Dans cet exemple de Mayen sur des professionnels, aides à domicile, on peut ainsi distinguer deux types de professionnels avec deux stratégies complètement différentes :

The work analysis shows, firstly, that most home care workers carry out maintenance and cleaning tasks irrespective of what their patients could do. They take charge of these tasks. The workers are accordingly observed to take charge of personal hygiene and eating assistance. During cleaning, meal preparation, and housekeeping, the elderly are often spectators and in all cases not encouraged to engage in these tasks. Verbal exchanges are brief, functional, and made up of primarily directive statements. They have to do with actions of coordination as they carried out (i.e., having a meal, getting up in the morning, movements, personal hygiene, etc.). They are also unbalancing. That is, home care workers take

the initiative in interactions and decide when to end them.⁵ (Mayen, 2015, p.215)

Dans cet exemple le professionnel, **aide à domicile d'une** personne âgée se **contente d'accomplir le prescrit, c'est à dire** subvenir aux besoins fondamentaux et vitaux de la personne âgée (ménage, préparation du repas, aide à la toilette et **à l'hygiène corporelle etc.**). On peut légitimement dire **qu'il accomplit son** travail en accomplissant les tâches qui lui sont demandées, il possède donc un savoir-faire. **A contrario** dans cet exemple :

However, a small minority is found to adopt an entirely different strategy. First, an unexpected sharing of the work of cleaning, maintenance, and meal preparation was observed. [...] Statements are not only directive but also assertive since workers verbalize what they are doing and what is **going on so as to guide the elderly individuals' actions. These elderly individuals are more active and speak more.** Actions are not stereotyped, but performed in different ways depending on each patient. Finally, the work ultimately gets done quickly and the workers say they appreciate their work with these individuals.⁶ (Mayen, 2015, p. 215)

Le professionnel va au-delà du prescrit en **s'adaptant** à la personne âgée en **face de lui et en l'invitant** à participer aux tâches et ainsi à prolonger son autonomie à domicile. Par ailleurs, ces initiatives rentrent dans les recommandations des gérontologues chez le sujet âgé fragile : « Il faut alors **encourager une reprise de l'activité physique qui s'intègre dans toutes les** activités du quotidien (marche pour aller faire des courses, jardinage, ménage, etc.) » (Trivalle, 2016, p. 348).

⁵ Traduction : L'analyse du travail montre, tout d'abord, que la plupart des travailleurs à domicile effectuent des tâches d'entretien et de nettoyage, indépendamment de ce que leurs patients peuvent faire. Ils prennent en charge ces tâches. On observe donc que les **travailleurs prennent en charge l'hygiène personnelle et l'assistance alimentaire. Lors du** nettoyage, de la préparation des repas et du ménage, les personnes âgées sont souvent des spectateurs et ne sont pas encouragées à participer à ces tâches. Les échanges verbaux sont brefs, fonctionnels et composés principalement de déclarations directives. Les échanges verbaux se réalisent lors des actions (repas, lever le matin, mouvements, hygiène personnelle, etc.). Ils sont **également déséquilibrés. En d'autres termes, les professionnels du soin à domicile prennent l'initiative** des interactions et décident à quel moment les terminer.

⁶ Traduction : Cependant, une petite minorité adopte une stratégie totalement différente. **Premièrement, un partage inattendu du travail de nettoyage, d'entretien et de préparation des repas a été observé.** [...] Les déclarations sont non seulement directives, mais aussi assertives puisque les travailleurs verbalisent ce **qu'ils font et ce qui se passe afin de guider** les actions des personnes âgées. Ces personnes âgées sont plus actives et parlent davantage. Les actions ne sont pas stéréotypées, mais effectuées de manière différente selon les patients. **Enfin, le travail est finalement effectué rapidement et les travailleurs disent qu'ils** apprécient leur travail avec ces personnes.

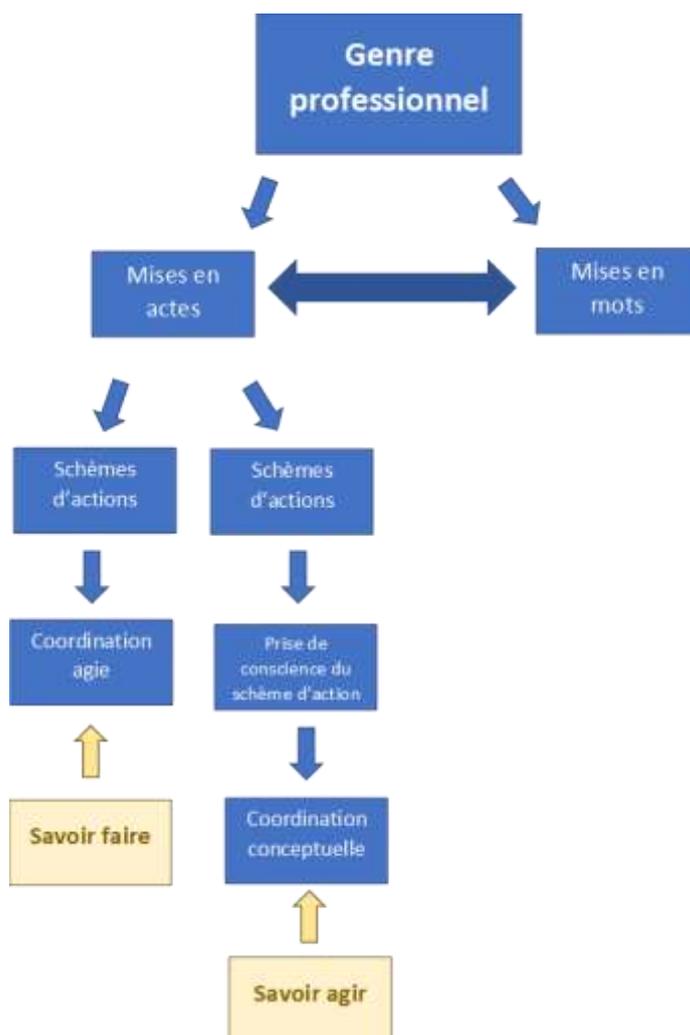


Figure n°2 : Schéma Genre professionnel

2.2. La mise en mots

Qu'en est-il de la « part langagière du travail » (Boutet, 2005, p.19) ou de la mise en mots ? Si savoir-faire et savoir-agir se distinguent dans la mise en actes, il doit en être de même pour la mise en mots. En effet, **qu'est-ce** qui distingue un professionnel dans sa mise en mots, **compétent apte à s'adapter** à une multitude de situations et un professionnel sans réel pouvoir **d'anticipation** ?

Selon Mangiante il existerait trois types de régulations dans le discours **d'un** professionnel :

Actionnelle : les énoncés accompagnent la progression des opérations constituant la tâche professionnelle ; actes langagiers professionnels ;
Culturelle : le discours révèle un ensemble de codes culturels régissant la relation entre les interactants ; protocole culturel ;
Communicationnelle et énonciative : le discours répond à des règles liées à différents paramètres énonciatifs : cadre, moment, statut des interactants, enjeu de **la communication...** (2018)

Ce qui précède toute communication est le cadre énonciatif, les différents paramètres énonciatifs sont antérieurs à toute communication, **c'est le cas** notamment du statut des interactants. En effet le statut des interactants influence les interactions entre professionnels, un discours entre deux aides-soignantes sera différent par exemple **d'un discours entre une infirmière et une aide-soignante**. Ce statut affecte aussi la relation avec les personnes aidées, en exemple celui des aides-soignantes :

Les aides-soignantes se trouvent ainsi dans une situation paradoxale où **elles sont à même de se présenter comme détentrices d'un monopole sur les relations affectives avec les malades et, par suite, d'une compétence relationnelle spécifique**, tout en étant dans une position de subordination sans ambiguïté, caractérisée par la prise en charge du dirty work dans **son sens absolu**. **On résout cette contradiction si l'on prend en compte** que cette prise en charge du dirty work est inséparable de la mobilisation de ressources pour donner une certaine estime à son travail [...] Elles sont **ici de deux ordres : soit l'aide-soignante s'efforce de se présenter comme quasi infirmière, chargée de soins d'un certain niveau de technicité – elle ne peut le faire que dans les services où l'organisation du travail l'amène à participer aux soins infirmiers, soit elle met en avant ce monopole sur les relations affectives avec le malade, et par suite sur une certaine connaissance du malade.** (Arborio, 2012, p.134).

Le cadre énonciatif influence donc tous les discours implicitement. Pour les aides-soignantes, on peut légitimement imaginer que partageant une certaine intimité avec le patient ou le résident, les discours en soient influencés.

On observe aussi dans le discours professionnel, **la référence à d'autres discours**. En effet, tout discours est par essence dialogique, aucun discours **ne s'improvise véritablement**, déjà par le prisme du choix de la langue et des mots que nous utilisons, de la culture qui nous précède mais aussi parce que nous faisons en permanence **référence à d'autres discours**, au discours **d'autrui**, à notre propre discours, etc. **En faisant référence à d'autres discours**, nous constatons que **le dialogisme sert de forme d'auto-régulation, c'est le cas notamment ici**, du dialogisme interdiscursif repéré dans le discours **d'une élève qui confronte et s'interroge sur** la pratique professionnelle observée dans un EHPAD **lors d'un stage** et la pratique théorique enseignée en lycée professionnel :

« En EHPAD, on fait vraiment ça, Manu assieds-toi, en EHPAD on fait : « *Vous allez vous lever !* » on fait ça, il se lève et puis on avance comme ça, on y va, **puis ils avancent mais ils font bien et nous, on n'a pas mal au dos.** ».⁷

Le dialogisme **interdiscursif** ici repéré dans le discours de l'élève, confronte donc la pratique réelle qu'elle a observée lors de stage et la pratique théorique enseignée au sein de la formation. **Dans cet échange, l'élève s'interroge (voir annexe 1) sur le nombre d'échanges** entre résident et professionnel pour une aide à la marche frontale⁸. Elle explique que, dans les faits, certaines personnes âgées ne comprennent pas les phrases trop longues (**on peut s'imaginer qu'elle fait référence** à des résidents souffrant de troubles de la cognition) :

« Parce qu'en fait ce qu'on nous apprend, c'est que si on fait des phrases trop longues ils oublient, ils ont déjà oublié le début de notre phrase... »⁹

Elle se sert donc d'un autre discours précédemment entendu lors de sa pratique professionnelle (en EHPAD on fait : « Vous allez vous lever ! ») comme forme d'auto-régulation.

Le cadre énonciatif et le dialogisme influencent donc les discours et quelque part précèdent le discours professionnel.

Observons les régulations appliquées au discours 2018.04.28_11.05_01 :

Régulation actionnelle / <i>Règles d'action, de prise d'information et de contrôle</i>	Alors, je me lave les mains, ensuite je désinfecte mon linge propre. Je me lave les mains, je vais poser mon linge propre sur la table donc je dois la désinfecter ou bien je vais chercher mon chariot. Donc une fois que c'est fait, je me désinfecte à nouveau les mains et je vais chercher mon matériel. Alors une fois que je suis allée chercher mon matériel, je le pose sur mon chariot ensuite je vais déborder le lit, ici la couverture, donc ça c'est le couvre-lit, on le plie en portefeuille. Évidemment les chaises sont également désinfectées et je pose le couvre lit sur les chaises, je fais la même chose avec la couverture. On se met toujours ensemble, tu me suis. Prends le chariot.
Régulation culturelle / <i>Invariants opératoires (concepts-en-acte, théorèmes-en-acte)</i>	Du plus propre au plus sale. Du haut vers le bas. Il faut toujours dire à la personne ce qu'on va faire. La hauteur ergonomique c'est au niveau de la taille. Un pli d'aisance. C'est quoi le spin, Madame ? Le spin, c'est ce qui est écrit, l'absence de faux plis, l'esthétique du lit, votre lit doit être beau

Tableau n°2 : Analyse des régulations du discours 2018.04.28_11.05_01

⁷ Extrait du discours S1040004_2 : Aide à la marche frontale (marche en double rampe), interaction élève et enseignant lors d'un TP.

⁸ Aide au déplacement qui consiste à saisir les deux bras de la personne âgée, au niveau des coudes.

⁹ Extrait du discours S1040004_2 : Aide à la marche frontale (marche en double rampe), interaction élève et enseignant lors d'un TP.

La régulation culturelle s'apparente ici à un protocole culturel¹⁰ intégré à une communauté de pratique. On observe un lien entre la régulation actionnelle et les règles d'action du schème **ainsi qu'entre** la régulation culturelle et les invariants opératoires (concepts-en-acte, théorèmes-en-acte). En effet, la régulation culturelle tout comme les invariants opératoires permettent au professionnel de traiter des situations qui peuvent être extrêmement variées et nouvelles, en parlant des quatre composants du schème, Vinatier dit :

Cela revient à analyser le schème en repérant des niveaux hiérarchiques du plus superficiel (buts) au plus profond, le plus profond étant celui des invariants opératoires (concept en acte et théorèmes en acte ou principes tenus pour vrais par le sujet en situation). (Vinatier, 2013, p.33).

C'est le cas notamment de la règle « **du plus propre au plus sale** » qui conditionne le faire et le dire du professionnel dans bon nombre de situations puisqu'elle s'applique aussi bien dans la réfection d'un lit, dans du bionettoyage que dans la toilette d'une personne aidée mais aussi dans bien d'autres situations.

Discours	Situation	Régulation culturelle / <i>Invariants opératoires</i> (concepts-en-acte, théorèmes-en-acte)
S1030001_5	<i>Bionettoyage d'une table</i>	du haut vers le bas, détournement, du plus propre au plus sale , la lavette correctement pliée en quatre
2018.04.28_11.05_01	<i>Réfection lit adulte non occupé</i>	Du plus propre au plus sale. / Du haut vers le bas
S1140005	<i>Brossage de dents réalisé par un professionnel de l'aide</i>	Du plus propre au plus sale , dans ma dentition, qu'est-ce qui est le plus propre ?

Tableau n°3 : La règle du plus propre au plus sale

Si la connaissance des invariants opératoires (concepts-en-acte, théorèmes-en-acte) pour naviguer entre les situations professionnelles se révèle indispensable pour le professionnel, **c'est sans doute dans les inférences** en situations que **le lien entre la mise en mots et le schème s'opère réellement**. **C'est par exemple le cas lors d'un petit-déjeuner** dans deux secteurs **différents de l'EHPAD** Stéphane Kubiak (donc deux situations différentes dans un même contexte celui du petit déjeuner). En effet, **l'on constate que le langage** du professionnel est modifié selon le secteur et donc selon le degré de dépendance de la personne âgée. Dans un secteur où **l'autonomie de la**

¹⁰ Protocole culturel ici entendu comme un ensemble de normes lié à une communauté de pratique.

personne âgée est plus conservée, on observe du vouvoiement, **l'utilisation d'humour**, des interactions nombreuses entre le personnel et les résidents et un vocabulaire assez riche. **À contrario**, dans un secteur fermé avec des résidents plus dépendants victimes **souvent d'Alzheimer**, les interactions sont assez limitées, beaucoup de répétitions sont dites par le personnel afin **d'attirer l'attention du résident**, une utilisation du prénom dans certains cas (avec autorisation de la famille), une anticipation des besoins (pour des personnes âgées qui ne ressentent parfois ni la faim ni la soif) et une importante verbalisation des actions. **Le professionnel de l'Aide modifie donc** son discours en fonction de la situation, ici le changement de secteur et le degré de dépendance de la personne âgée.

En outre, on observe un lien entre le dialogisme et les inférences en situations. En effet, **les inférences en situations permettent de s'adapter à des situations toujours singulières et jamais identiques c'est là une des qualités du schème de pouvoir s'adapter à un grand nombre de situations**. Le dialogisme lui sert d'auto-régulation en faisant référence à d'autres discours notamment là aussi, et **c'est là son lien avec les inférences en situation**, pour **s'adapter à des situations particulières et singulières**. Le professionnel se sert **d'autres discours pour valider ou invalider sa pratique ou pour l'adapter à une nouvelle situation par exemple.**¹¹

Régulations	Schème (Selon Vergnaud)
Régulation actionnelle	Règles d'action, de prise d'information, de contrôle
Régulation culturelle	Invariants opératoires (concepts-en-acte, théorème-en-acte)
Dialogisme (interdiscursif, interlocutif, intralocutif)	Inférences en situations

Tableau n°4 : Lien entre régulations et schème

Finalement, ce qui distingue un professionnel compétent, **c'est sa capacité d'adaptation à un nombre varié de situations** tout en faisant référence à des règles, des normes, des codes, des symboles, des valeurs **d'un milieu particulier, en somme c'est de pouvoir utiliser un protocole culturel adapté et opérationnel à un milieu professionnel et c'est peut-être là l'essence même du genre professionnel** définit par Clot :

Ce sont des règles de vie et de métiers pour réussir à faire ce qui est à faire, des façons de faire avec les autres, de sentir et de dire, des gestes possibles et **impossibles dirigés à la fois vers les autres et sur l'objet**. Finalement, ce sont les actions auxquelles nous invite un milieu et celles **qu'il désigne comme incongrues ou déplacées**. (1999, p.44)

¹¹ Voir exemple précédent avec le dialogisme interdiscursif.

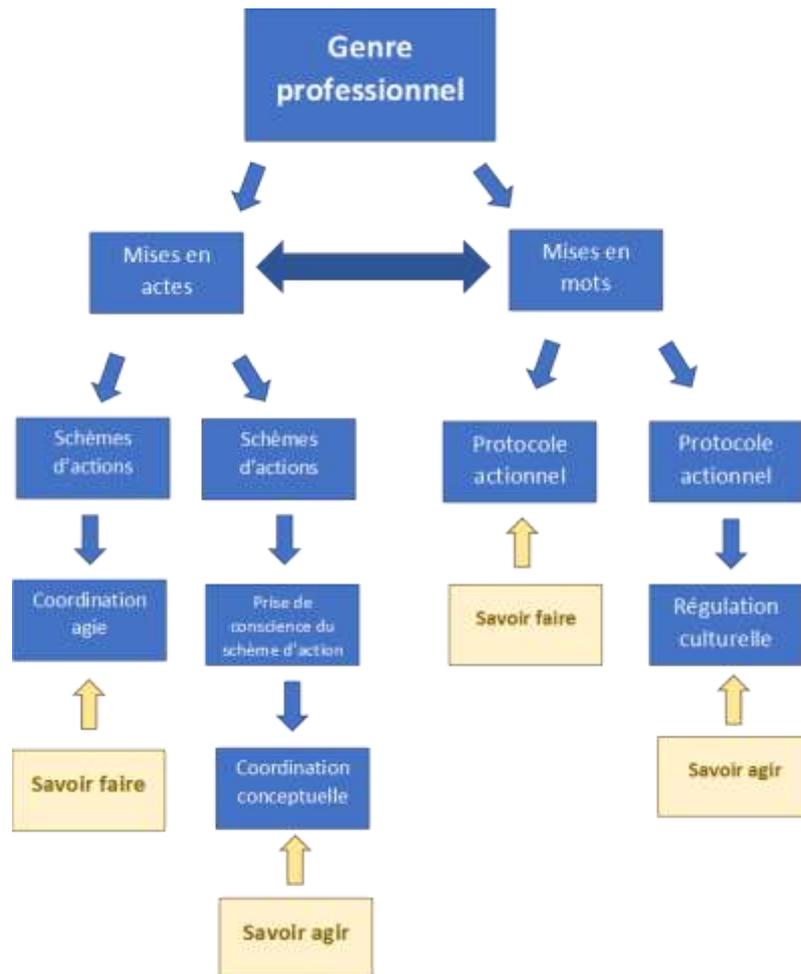


Figure n°3 : Schéma Genre professionnel

3. Savoir-faire et savoir-agir, des applications didactiques

La perspective du genre professionnel offre des réflexions intéressantes sur les formations en Français sur objectif spécifique **en particulier parce qu'il** aborde le savoir-faire et le savoir-agir :

En FOS / FOU, le **savoir agir** recouvre la nécessité pour l'apprenant de **comprendre les différents paramètres contextuels de cette action, qu'elle** soit professionnelle, pédagogique ou scientifique, pour acquérir les compétences linguistiques associées aux tâches professionnelles ou académiques exigées : connaissance préalable du protocole actionnel, **statut des différents (inter)actants, positionnement dans l'entreprise ou l'institution, objectifs de la tâche, lieu, moment...** (Mangiante, 2017, p.24).

La connaissance du protocole actionnel et une coordination agie autrement dit le savoir-faire permettent à un **professionnel d'être opérationnel** et de

prendre en charge une situation professionnelle¹² ; mais ce **n'est pas** suffisant, en particulier dans le cadre de formation proposée à un public migrant puisqu'ils sont déjà peu familiers avec la culture nationale du pays intégré. En effet, le genre professionnel est encore plus difficilement **appréhendable pour un étranger puisqu'il fait partie plus globalement d'une** culture nationale comme indiqué par Richer

les genres professionnels sont triplement culturels : ils relèvent de la **culture d'un collectif particulier [...] qui module une culture professionnelle (par exemple, l'activité des infirmières est codifiée par une réglementation nationale) elle-même porteuse des marques d'une culture nationale [...]** Et cette densité culturelle des genres culturels leur confère une opacité plus ou moins grande. (Richer, 2012, p.150).

Dans le cadre de formation en Français sur Objectif Spécifique, la perspective du genre professionnel semble intéressante pour fournir des formations plus en lien avec le milieu professionnel. On peut par exemple imaginer des applications didactiques en lien avec la régulation culturelle / les invariants opératoires où les apprenants devraient expliciter des règles, codes ou normes récurrentes dans diverses situations de travail. La découverte des **régulations et des schèmes d'action** pourrait aussi permettre de catégoriser et classer les discours par exemple dans quels types de situations la règle « du plus propre au plus sale » **s'applique-t-elle** ? Mais les applications semblent nombreuses et les recherches encore à leur début.

Conclusion

Aucune situation professionnelle ne peut s'analyser sans prendre en compte la langue et l'action, c'est pourquoi l'analyse des données en Français sur objectif spécifique se dirige dans cette voie et s'intéresse depuis plusieurs années à la prise en compte de l'action dans la langue en s'aidant de nouvelles recherches qui s'intéressent à la didactique professionnelle, à la psychologie cognitive, à l'ergonomie etc. La perspective du genre professionnel **dans l'analyse des données** offre des perspectives intéressantes. **L'action en elle-même** est inaccessible pour le formateur en FOS. **Pour qu'elle** le devienne, il faut pouvoir la mettre en mots, en schéma, la catégoriser, la classer, entre autres termes la verbaliser, **l'exprimer par le langage, c'est** là peut-être un des liens entre la mise en mots et la mise en actes. Si le genre professionnel offre des réflexions intéressantes, **c'est** surtout dans sa compréhension du savoir-faire et du savoir agir car il permet au didacticien de penser son enseignement dans une meilleure compréhension des mécanismes sous-jacents **d'une** profession et de conscientiser son enseignement : **Qu'est-ce** que je veux enseigner ? Quel type

¹² Voir exemple de Mayen sur les aides à domicile

de professionnel, mon enseignement formera-t-il ? Comment former un professionnel qui devra réagir et agir dans des situations de tensions ou des situations apparemment complètement nouvelles ? Ce sont toutes ces **questions nouvelles que se pose l'enseignement en FOS** et qui permettront de former des professionnels capables de savoir-faire mais surtout de savoir agir. La connaissance du genre professionnel **du domaine de l'Aide à la personne permettra de fournir aux apprenants des supports dont l'analyse préalable identifiera les contraintes du milieu professionnel** (Comment je parle au sein de ce milieu professionnel ? **Comment j'agis ?**) et les éventuelles difficultés (Comment je réagis face à un refus par exemple ?). Dans une didactisation incluant la prise en compte du genre professionnel, on **s'intéressera** au protocole actionnel (aux **règles d'action**) pour former des professionnels aptes à agir mais aussi à la régulation culturelle (aux invariants opératoires) **ainsi qu'aux** éventuelles difficultés (inférences en situation) que peuvent être la gestion du refus du résident ou encore la prise de parole face à un résident présentant des troubles de la cognition par exemple, et donc former des professionnels aptes à réagir.

Références bibliographiques

- Arborio, A.-M. (2012). *Un personnel invisible - Les aides-soignantes à l'hôpital*, Paris : Economica.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*, Paris : PUF.
- Boutet, J. (2005). « Genres de discours et activités de travail », dans L. Filliettaz et J.-P. Bronckart (dir.), *L'analyse des actions et des discours en situation de travail* (p. 19-35). Louvain-la-Neuve : Peeters.
- Grosjean, M. et Lacoste, M. (1999). *Communication et intelligence collective le travail à l'hôpital*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Le Boterf, G. (2010). *Construire les compétences individuelles et collectives*, Paris : Eyrolles.
- Le Boterf, G. (2013). *Repenser la compétence - Pour dépasser les idées reçues : 15 propositions*, Paris : Eyrolles
- Mangiante, J.-M. (2017). Discours et action(s) en milieux professionnel et **universitaire : d'une norme d'usage à une contextualisation didactique** en FOS et FOU. Dans H., Tyne (dir), *Le français en contextes : approches didactiques, linguistiques et acquisitionnelles* (p.21-33). Perpignan : Presses universitaires de Perpignan.
- Mayen, P. (2015). Vocational Didactics: Work, Learning and Conceptualization. Dans L., Filliettaz (Dir), S., Billett (Dir), *Francophone perspectives of learning through work* (p. 201-219). Genève : Springer.

- Pastré, P. (2011). *La didactique professionnelle - Approche anthropologique du développement chez les adultes - Formation et pratiques professionnelles*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Richer, J.-J. (2012). *La didactique des langues interrogée par les compétences*, Bruxelles : Editions modulaires européennes.
- Richer, J.-J. (2008). Le FOS ou une didactique du langage et de l'action. Synergies Chine, N°3, 117-126. <https://gerflint.fr/Base/Chine3/richer2.pdf>
- Trivalle. C. (2016). *Gérontologie préventive - Eléments de prévention du vieillissement pathologique*, Issy-les-Moulineaux : Elsevier Masson.
- Vergnaud, G. (2011). Au fond de l'action, la conceptualisation. Dans J.-M., Barbier (dir.), *Savoirs théoriques et savoirs d'action* (p. 277-305). Paris : Presses Universitaires de France
- Vinatier, I. (2013). *Le travail de l'enseignant - Une approche par la didactique professionnelle*, Bruxelles : De Boeck.

Annexe

1. Extrait du discours S1040004_2

Interaction élèves et professeure / TP : Aide à la marche frontale (marche en double rampe)

Type d'enregistrement : Vidéo



E¹³ : Vous voulez savoir ce qu'on fait vraiment à l'EHPAD ?

P¹⁴ : Pardon ?

E : En EHPAD, on fait vraiment ça, Manu assieds-toi, en EHPAD on fait « vous allez vous lever » hop, on fait ça, il se lève et puis on avance comme ça, on y va, puis ils **avancent mais ils font bien et nous, on n'a pas mal au dos.**

P : Alors après c'est peut-être aussi pour...

¹³ Élève.

¹⁴ Professeure.

E : Parce que si on leur dit on va prendre la main, on va la mettre en dessous, ils ont déjà oublié.

P : Pour mieux retenir la personne si **par exemple elle devait chuter ou ...**

E : Parce que moi j'étais en EHPAD avec Amandine et avec Aurore et justement je **faisais de trop longues phrases...**

P : Mais tout ce qu'on veut faire là aujourd'hui c'est changer les choses voilà, on ne fait plus les choses comme avant, on fait évoluer pour que ça soit plus ergonomique et que ça soit bénéfique autant pour vous que pour la personne.

E : Mais il faut l'apprendre à le faire vite parce que si c'est trop long.

E : Parce qu'en fait ce qu'on nous apprend, c'est que si on fait des phrases trop **longues ils oublient, ils ont déjà oublié le début de notre phrase...**

E : Oui voilà !

P : C'est à vous à guider les personnes, ce n'est pas les personnes qui vont apprendre les gestes, c'est vous qui les guidez et c'est vous qui apprenez les gestes et qui allez guider les personnes.

2. Extrait du discours 2018.04.28_11.05_01

Interaction élèves et professeure / TP : Réfection d'un lit inoccupé

Type d'enregistrement : Audio

P : Alors, je me lave les mains, ensuite je désinfecte mon linge propre, on va aller, on va loucher certaines techniques. Je me lave les mains, je vais poser mon linge propre sur la table donc je dois la désinfecter ou bien je vais chercher mon chariot donc vous vous allez prendre l'habitude de le faire sans le chariot, d'accord. Donc une fois que c'est fait, je me désinfecte à nouveau les mains et je vais chercher mon matériel. Alors une fois que je suis allée chercher mon matériel, je le pose sur mon chariot ensuite je vais déborder le lit, ici la couverture, donc ça c'est le couvre lit, on le plie en portefeuille, j'ai oublié mes chaises, désolée. Évidemment les chaises sont également désinfectées et je pose le couvre-lit sur les chaises, je fais la même chose avec la couverture. Alors, on ne fait pas ça, c'est ce que je voulais te montrer tout à **l'heure sinon c'est pas dans le bon sens. On se met toujours ensemble, tu me suis.** Prends le chariot.

E : Il est où ?

P : Ton panier à linge sale

P : On replie les draps en boule. Je prends mon désinfectant et ma lavette, je commence par le haut voilà, je désinfecte le triangle, je fais la tête de lit, je fais le pied du lit ensuite je fais d'abord les barrières comme ceci, de l'autre côté puis je fais le matelas, le matelas je commence par le dessus. Je fais en dessous, vous faites également le sommier et on fait la même chose de ce côté-là, on fait le sommier, **alors quand on est toute seule c'est pas évident. Une fois que ça s'est terminé, je** dois refaire mon lit donc qu'est-ce que je dois faire ? Je me désinfecte les mains et je prends le drap de dessous. Alors, les coutures toujours à l'intérieur. Alors, tu les positionnes comme ceci, tu vois le pli du milieu il est bien au milieu voilà et tu regardes, ça va. Alors, pour les plis, deux coins. En coin vous prenez cette partie-là, voilà. Vous tenez en dessous et vous allez, non, viens de mon côté. Ici tu vas le **mettre en dessous et ça tu vas le mettre comme ceci. Alors ça c'était bon, ça c'est bon,** tu mets une main en dessous, là tu laisses comme ça, tu mets une main en dessous et tu mets en dessous la partie qui reste et ça tu le laisses pendre pour l'instant. Maintenant de l'autre côté et une fois que c'est terminé, on borde sur les côtés en prenant attention de ne pas trop soulever le matelas pour ne pas déborder

le reste des plis. On prend l'alèse, donc la couture en dessous. Le drap du dessus, en cas de l'incontinence on met l'alèse jetable. Alors, ici c'est le haut du drap et comme on va le replier comme ceci, on met les coutures au-dessus. Allez, on recommence ! Là tu laisses pendre et là maintenant on va mettre la couverture. On va tirer et on **fait la même chose. Et le pli d'aisance c'est ici, on prend l'ensemble...**

E : Ah oui et on le remonte.

P : Voilà et on fait comme ceci, ça c'est le pli d'aisance, on met la taie d'oreiller, je range mon matériel et je me désinfecte les mains. Ça va ? On refera ça la semaine prochaine. Vous allez changer votre tenue.

AUTEUR

Marie LEFELLE est doctorante en deuxième année de thèse en Sciences du langage au sein du laboratoire Grammatica. Depuis 2017, elle est contractuelle **au sein de l'Université d'Artois** en méthodologie universitaire du FOU (DUFLEPES) et dans le master 2 à distance en audit linguistique et en contextes interculturels. Ses travaux **s'intéressent à la didactique du FOS et à la didactique professionnelle**. Elle travaille sur **la création d'un référentiel de compétences langagières dans le domaine de l'Aide à la personne**.