

# *Expliciter* n° 54 mars 2004

---

## *Objectif : recueillir de l'information. Oui, mais laquelle ?*

**Armelle Balas**

Depuis quelque temps je constate, lorsque je forme différents groupes aux techniques d'explicitation, que ce qui réunit tous les participants c'est leur besoin de savoir recueillir de l'information, même si leur demande est de savoir poser des questions. (Cela peut paraître une lapalissade, mais je suis longtemps restée focalisée sur le questionnement alors que celui-ci n'existe que dans le but de recueillir des données !) Mais ce qui distingue les groupes ou les individus, c'est la « nature » de l'information recherchée (pour l'instant, je ne suis pas sûre de l'exactitude du terme, mais je vais m'en contenter) et son degré de finesse (fragmentation).

Par exemple, les enseignants qui souhaitent à aider les élèves dans leurs apprentissages, cherchent probablement à comprendre comment les élèves ont fait pour réussir ou échouer un apprentissage et cherchent donc à recueillir des informations sur l'activité mentale de l'élève. De la mise en mot de cette activité cognitive peuvent ensuite émerger les savoirs et les savoir-faire (justes ou erronés) qui ont guidé cette activité.

Les animateurs de séances d'analyse de pratique, qui veulent favoriser les prises de consciences sur la manière conduire une activité passée, réussie ou échouée (partiellement ou totalement), cherchent à faire décrire la conduite de cette activité jusqu'aux micro opé-

rations (du type prises d'information, prises de décision), mais aussi jusqu'à ce qui sous-tend les actions, c'est à dire les valeurs ou les missions dont se sent investi l'enseignant, le formateur ou le soignant.

Les conseillers qui aident à l'orientation des candidats à la VAE (validation des acquis de l'expérience) ou qui accompagnent la rédaction du dossier destiné au jury cherchent à faire décrire les activités les plus représentatives du candidat dans son métier ou ses activités bénévoles ou sociales, pour en faire émerger les compétences, c'est à dire l'ensemble des ressources que le professionnel candidat « combine pour pouvoir agir et réagir dans une situation professionnelle complexe particulière en vue d'une finalité »<sup>1</sup>. Ces ressources peuvent aussi bien être les connaissances que les savoir-faire, les capacités cognitives que les attitudes, les connaissances personnelles que celles détenues par un réseau d'interlocuteurs. Dans ce contexte-là, le conseiller n'interviewera probablement pas le candidat jusqu'aux prises d'information fines ni jusqu'à l'activité mentale, même si celle-ci « se donne à voir » partiellement.

On le voit, l'information recherchée n'est pas toujours de même nature et n'a pas nécessairement le même degré de finesse de fragmen-

---

<sup>1</sup> Le Boterf, L'ingénierie des compétences, édition d'organisation, 1998, p. 69

tation. Mais, en plus, elle n'est pas toujours clairement définie par l'intervieweur lorsqu'il mène un entretien.

Ce qui réunit également les participants de ces formations, c'est leur insatisfaction dans leurs recueils d'information antérieurs : « j'aimerais aider la personne à décrire ses compétences, mais je m'arrête vite, parce que je ne sais plus quoi demander, ni comment faire. ».

Cet intérêt commun pour la recherche d'informations qu'on n'a pas su recueillir jusqu'à maintenant m'a donc incitée à introduire mes interventions par cette question : « quelle est la nature de l'information que vous voulez recueillir ? ». Ainsi, je souligne cette « évidence » dès le début de la formation : ce que nous cherchons quand nous venons nous former aux techniques d'explicitation, c'est à savoir recueillir un certain type d'information qui, jusqu'à maintenant, nous a échappé.

Cette entrée en matière permet également de clarifier la notion d'*objectif partagé* avec l'interviewé « que cherchons-nous ensemble ? ». La réponse peut-être : « je veux comprendre comment je fais pour échouer lors de mes entretiens d'embauche, je veux savoir comment je fais pour mémoriser des connaissances en biologie et comment je fais pour ne pas y arriver en mathématiques, je veux comprendre comment j'ai réussi ce devoir et échoué tel autre, je veux savoir quelles compétences je mets en œuvre quand j'exerce le métier que j'exerce, je veux savoir décrire ce que j'ai fait de nouveau et d'innovant dans ma pratique professionnelle ». C'est cet objectif, défini par l'interviewé avec l'aide de l'intervieweur, qui va commencer à préciser quelle est la nature de l'information et le degré de finesse visés. L'échec des entretiens d'embauche peut se situer à tous les niveaux de l'activité. La réussite ou l'insuccès de la mémorisation ou d'exercices scolaires concerneront plus sûrement la manière d'apprendre (cf. le modèle de l'apprentissage de Jean Berbaum<sup>2</sup> : les attitudes développées par l'apprenant vis à vis de soi, des autres, de l'objet d'apprentissage, du changement et de l'apprentissage lui-même ; les situations choisies ou subies pour apprendre ; le traitement de l'information ; la prise de distance c'est à dire l'évaluation du résultat, la mise en relation avec les stratégies = la métacognition)

<sup>2</sup> BERBAUM, J. Développer la capacité d'apprentissage, 1990, ESF.

l'analyse des compétences se satisfera peut-être en premier lieu de la description des opérations mises en œuvre dans l'activités professionnelles, mais si on souhaite approfondir les capacités cognitives, les attitudes, les savoirs qui étayent ces activités et ces opérations, il faudra probablement accompagner la personne dans la description de micro opérations et l'aider ensuite à expliciter les savoirs sur lesquels elle s'appuie pour agir de la sorte.

Lors des formations que j'anime, les stagiaires témoignent que cette notion de « nature de l'information » prend réellement « corps » ou « sens » lors du début de la dernière session, lorsque je demande aux participants d'analyser les protocoles (qu'ils ont recueillis et partiellement tapés), à partir d'une « grille de lecture » que j'ai formalisée et que je leur fournis, en leur rappelant à quoi fait référence chaque terme.

Cette grille, sous forme d'arborescence, reprend les différents contenus possibles des répliques de l'interviewé, décrits par Pierre dans son premier ouvrage<sup>3</sup>. Elle est également la trame plus ou moins explicite des exercices que je propose en formation.

En formation, je présente donc cette grille d'analyse dans l'objectif d'apporter un éclairage « simple » sur les contenus des répliques qui puisse aider les participants à « donner du sens » sur ce qu'ils recueillent quand ils questionnent, et à relier les différents exercices proposés pendant la formation à leur propre objectif initial quand ils se sont inscrits à ce stage et quand ils conduisent des entretiens professionnels. Elle me paraît simple d'utilisation et utile pour une formation « de base » parce qu'elle reprend ce qui me paraît « devoir être acquis de manière stable » à la fin d'une formation « initiale ».

La grille et la manière dont je l'introduis.

A la fin de la première session, je demande aux participants de réaliser un « travail à la maison ».

<sup>3</sup> VERMERSCH, P. L'entretien d'explicitation en formation initiale et en formation continue, 1994, ESF.

### Consignes de recueil de données

- 1) Enregistrer un entretien avec l'accord de l'interviewé (dans un cadre privé ou professionnel)
- 2) Écouter la totalité de l'entretien.
- 3) Choisir un ou deux « morceaux choisis » (intéressants, difficiles, qui questionnent, ...).
- 4) Transcrire in extenso ces morceaux choisis en les présentant de la manière suivante
  - Intervieweur 1 : \_\_\_\_\_
  - Interviewé 2 \_\_\_\_\_
  - Intervieweur 3 \_\_\_\_\_
  - Interviewé 4 (silence) \_\_\_\_\_
  - Intervieweur 5 \_\_\_\_\_
  - Etc ...
- 5) Photocopier en x exemplaires.

Au moment du retour de l'intersession, je commence par un tour de table où chacun dit comment il a utilisé tout ou partie des techniques auxquelles il a été formé lors de la session précédente.

Je présente ensuite la grille d'analyse que j'écris au tableau (je leur donnerai ensuite une feuille, pour mémoire). L'avantage de cette présentation est qu'elle me permet de rappeler en même temps les notions nommées (vécu émotionnel, imaginaire, action, les différents satellites de l'action, ...).

Si une catégorie « émerge » lors de la restitution du travail qui va suivre et qui n'apparaît pas dans la grille, nous cherchons à voir où elle pourrait se situer. Ce qui est apparu, pour l'instant, ce sont surtout des contenus « à cheval » sur deux catégories. Mais aussi des contenus qui parlent de l'ETAT de la personne qui ne font pas partie de l'action, qui ne sont pas contextuels, et qui sont plus que des commentaires selon moi parce que subjectif au moment de l'action (par exemple : j'étais fatigué, j'étais en colère, je me sentais prête, ...).

Je récolte ensuite les protocoles produits par les participants pour en donner un exemplaire à chacun.

Je demande ensuite aux participants de se mettre en petits groupes (entre 4 et 5 personnes par groupe) et d'analyser les DONNÉES RECUEILLIES et de « catégoriser les réponses fournies par l'interviewé à l'aide de cette grille » (et donc d'oublier pour l'instant les questions qui ont généré ces réponses, sauf quand on en a besoin pour comprendre de quoi parle une réponse « élidée »). Leur attention est donc prioritairement tournée vers les répliques de l'interviewé.

### Grille d'analyse des réponses de l'interviewé

De quelle nature est le contenu de la réplique (ou les éléments de la réplique) ? Quel en est le contenu ?

- imaginaire (le verbe est souvent au conditionnel)
  - o passé (l'interviewé imaginait : on est dans l'action passée)
  - o présent (l'interviewé imagine maintenant ce qu'il aurait pu faire d'autre, par exemple)
  - o futur (l'interviewé imagine ce qu'il fera ultérieurement)
  - o
- théorie
  - o prescriptif (pour réaliser telle chose, il faut d'abord ... puis ensuite ...)
  - o savoirs sur la pratique (« quand on double une voiture, on regarde dans son rétroviseur, on met son clignotant, on déboîte, ... »).
  - o
- vécu de l'interviewé (l'interviewé parle bien de ce qu'il a vécu)
  - o émotionnel (les émotions vécues pendant cette action)
  - o sensoriel (le ressenti physique pendant cette action)
  - o aperceptif (nature de l'évocation)
  - o action de l'interviewé (et non des protagonistes de la situation)
    - en général (d'habitude, en général, souvent, ...)
    - singulière évoquée en PPI (ce jour-là, à ce moment-là)
      - satellites de l'action (danse de l'EDE) : le contexte de l'action (Qui, Quoi, Quand, Où, Combien, ...), les jugements et les commentaires

sur l'action, le but de l'action ponctuelle, les savoirs qui sous-tendent cette action.

- Action à différents degrés de finesse
  - étape,
  - tâche,
  - opération,
  - sous-opération
    - prise d'information
    - prise de décision
    - exécution « fine »
  - à un instant T (du moment évoqué)
    - les savoirs mobilisés
    - les intentions
    - les critères
    - la visée attentionnelle
    - les valeurs qui sous-tendent l'action
    - la mission dont se sent investi l'interviewé à cet instant T
    - l'identité qui est la sienne à ce moment-là
    - ...

### Les références théoriques

Il me semble que cette grille permet de comprendre le « feuilletage » de ce vers quoi les questions de l'intervieweur orientent l'attention de l'interviewé lors de l'entretien :

- Les domaines de verbalisation
- Le général ou le singulier avec tout ce que cela suppose de position de parole incarnée
- Les satellites de l'action ou l'action elle-même
- Le niveau de description de l'action
- La fragmentation « chronologique » de l'action
- La « fragmentation synchrétique » de l'action

### Exemple d'un entretien analysé.

J'ai choisi cet entretien parce qu'il s'inscrit bien dans l'objectif initial fixé par l'intervieweuse : recueillir la description d'activités professionnelles de l'interviewée dans le cadre d'un travail d'orientation / insertion et que les questions formulées permettent de recueillir toutes sortes de « natures d'information ».

Pour des raisons de volume de cet article, j'ai enlevé les premiers échanges de présentations. Pour des raisons de temps, je n'ai pas ajouté de commentaires à toutes les répliques de A.

Cet entretien a été réalisé par une stagiaire qui avait suivi deux premières journées de formation dont voici la trame succincte (en termes d'objectifs de formation) :

- Connaître les étapes de la prise de conscience.
- Distinguer les différents domaines de verbalisation.
- Faire spécifier un moment de l'expérience.
- Passer un contrat de communication.
- Guider vers l'évocation d'une situation singulière.
- Faire décrire le déroulement de l'action singulière.
- Repérer les absences d'information (cycles temporels).
- Fragmenter la description (chronologique).
- Repérer les satellites de l'action.
- S'accorder par la posture.
- Questionner l'action dans le contexte professionnel de l'insertion.
- Réguler l'entretien.

<i>Répliques.</i>	<b>Nature de l'information.</b>	<b>Commentaires.</b>
D 11 Pouvez-vous me décrire votre parcours professionnel ?		
S 12 Alors, j'ai été caissière / dans des grandes surfaces puis à Mac Do, / à la caisse et en cuisine.	Vécu « Etat ». Contexte. Lieu de l'activité	L'information correspond à une partie de la demande : les métiers choisis sont-ils présentés « dans le parcours », sont-ils exhaustivement nommés ?
D 13 Vos yeux pétillent quand vous parlez de Mac Do. Ca vous plaisait beaucoup ?		
S 14 Oh oui, j'ai adoré./ Mais ils me proposaient que des contrats à mi-temps, / alors je suis partie.	Vécu émotionnel passé. Contexte > Action singulière.	S fait apparaître le balancement entre le positif et le négatif. Le négatif l'a emporté.
D 15 Qu'est-ce qui vous plaisait dans ce travail ?		
S 16 Le contact avec la clientèle / et le fait d'avoir plein de choses à faire, / mais surtout les clients.	Origines contextuelles du vécu émotionnel.	S focalise son attention sur une partie du contexte, mais on reste dans le général.
D 17 S'ils vous proposaient un autre contrat, vous y retourneriez ?		
S 18 Oui, sans hésitation !	Imaginaire futur.	On n'est pas ici dans l'explicitation d'une action passée. Mais c'est aussi l'objectif d'un entretien d'orientation de questionner l'intérêt pour un type d'activité.
D 19 Vous avez le sentiment d'avoir un bon contact avec les gens ?		
S 20 Oui, toujours.	Satellites de l'action : Jugement général. Opinion.	
D 21 Comment le savez-vous ?		
S 22 Tout le monde me sourit, je ne me fais jamais « engueuler », les gens s'adressent à moi facilement, la preuve !	Critères de « bon contact ».	Le « général » se concrétise, mais n'est pas encore devenu singulier.
D 23 Quand vous étiez petite, cela se passait de la même façon ?		
S 24 Oui, j'ai toujours été souriante et aimable.	Jugement présent sur un « état » passé et présent.	Information sur l'image de soi.
D 25 Quand vous étiez à l'école, vous saviez ce que vous vouliez faire comme métier ?		
S 26 Pendant un moment, hôtesse de l'air.	Imaginaire passé (?).	
D 27 Comment vous sentiez-vous attirée par ce métier ?		
S 28 Tout le monde me disait que j'avais la carrure./ Faut dire qu'à l'époque j'étais un peu mieux foutue que maintenant. ! / J'ai trouvé une école./ mais c'était loin et mes parents n'avaient pas les moyens. / Alors, j'ai redoublé ma 3 <sup>ème</sup> !	Contexte. Commentaires sur état passé + présent. Résultat d'action(s) non nommée(s). Contexte. Action singulière (lien de causa-	Cette réplique montre bien comment un interviewé « non guidé » peut « gambader d'un contenu de verbalisation à l'autre. La difficulté du débutant et de savoir quoi questionner et dans quel objectif.

	lité étonnant !)	Si notre objectif général est de recueillir la description de l'activité de l'interviewé, nous sélectionnerons les verbes d'action avec le « je » Cependant, tous les verbes d'action n'ont pas la même importance : ici, demander « comment vous avez redoublé ? » n'aurait pas de sens par rapport à l'objectif de parcours professionnel.
D 29 Vous dites que tout le monde vous disait que vous devriez faire ce métier. Mais vous, qu'en pensiez-vous ?		
S 30 Bof ! C'est plutôt parce que tout le monde le disait.	Commentaire présent sur imaginaire passé.	
D 31 Est-ce que vous aviez un autre désir ?		
S 32 Oui, je voulais être aide-soignante. J'en ai toujours rêvé. / J'ai même commencé une école / et ça me plaisait énormément. / On apprenait à faire des lits avec des personnes dedans .../ Mais bon, j'ai rencontré mon copain et j'ai tout arrêté.	Imaginaire passé. Action singulière. Jugement passé. Action générale. Action singulière.	Cette réplique montre ce que peut être une action singulière, même si elle est « à maille large », une action générale qui pourrait être « singularisée » et « subjectivée »
D 33 Vos parents, qu'est-ce qu'ils en ont dit ?		
S 34 Ben, ils étaient divorcés et je ne voyais plus ma mère à l'époque. / J'ai dit à mon père « j'arrête tout » / et il m'a dit « c'est comme tu veux ».	Contexte. Action singulière. Contexte.	
D 35 Comment saviez-vous que c'était le bon choix ?		
S 36 J'en savais rien mais tout ce que je savais c'est que j'en avais marre de plus voir mon copain ? / J'avais que les week-ends, et lui, le dimanche, il allait au foot alors j'en pouvais plus.	Savoirs qui guident l'action ? Contexte.	
D 37 C'est un regret d'avoir abandonné ?		
S 38 D'un côté oui, parce que je ne fais pas le métier que je voulais, mais de l'autre, j'ai rencontré mon copain !/ ça fait 5 ans mardi qu'on est ensemble.	Commentaire présent sur état présent. Contexte.	
D 39 De toute façon ce n'est peut-être pas perdu. Si vous le voulez vraiment vous pourrez peut-être reprendre cette formation plus tard.		
S 40 Ben là, j'attends / parce que mon copain va passer le concours pour être gendarme./ Si il l'a, il sera certainement muté dans le nord. Comme ce sera pas loin de la région parisienne et qu'il y a une école, je m'inscrirai là-bas./ je me suis	Action présente. Contexte présent. Imaginaire futur.	

renseignée. / Mais pour l'instant, on sait rien. Il se prépare. Il révisé. Il l'a déjà passé deux fois et il n'a plus qu'une seule chance. (silence)	Action passée singulière. Contexte.	
D 41 Revenons à votre désir d'être aide-soignante. Comment vous est venue l'envie de faire ce métier ?		
S 42 Ma grand-mère travaillait dans une maison de retraite. Elle adorait son métier. / Un été, j'ai travaillé avec elle. / C'était SUPER.	Contexte. Action singulière passée. Jugement.	
D 43 C'était super ?		
S 44 Oui, ils m'appelaient « ma poulette », ils étaient gentils et toujours contents que je m'occupe d'eux.	Indicateurs du jugement dans le contexte.	
D 45 De quelle autre façon ils vous montraient qu'ils étaient contents ?		
S 46 Ils me disaient que j'étais jolie, gentille. / ça s'est vraiment bien passé, / j'aime bien les personnes âgées.	Contexte. Jugement sur passé. Commentaire présent.	
D 47 Ce qui vous a plu ce sont les témoignages de reconnaissance et de sympathie, ou encore d'autres choses ?		
S 48 C'est surtout que je n'ai jamais eu de problème avec eux. ça se passait bien avec tout le monde /. Ma grand-mère était contente aussi, elle aurait trop voulu que je fasse ce métier. Maintenant elle est en retraite mais elle espère toujours que je vais faire ça./ C'est sûr, elle a raison, c'est mieux que de travailler dans la sécurité.	Indicateurs dans le contexte (et soi ?) Contexte présent. Jugement, commentaires.	
D 49 Ca ne vous plaisait pas ?		
S 50 Ben si, quand même. / Mais j'ai été obligée d'arrêter.	Jugement. Action (+ ?)	
D 51 Qu'est-ce qui vous a fait arrêter ?		
S 52 J'avais peur. / Les gens me menaçaient. Il fallait que je me fasse accompagner tous les soirs à ma voiture. / Après, je n'osais même plus sortir en ville. J'avais toujours peur de tomber sur quelqu'un que j'avais arrêté.	Etat. Contexte. Etat ( ?)	
D 53 Vous n'avez pas fait ça longtemps, alors ?		
S 54 Quand même deux ans. / Et après, j'ai démissionné.	Contexte. Action singulière.	
D 55 Comment en êtes-vous venue à faire ce métier ? C'est assez particulier et j'ai du mal à vous imaginer.		
S 56 C'est sûr, c'est particulier ! / C'est par un ami de mon père qui était flic à l'époque. Il savait qu'il y avait une place à prendre et il a tout de suite pensé à moi. Si si ...	Jugement. Contexte.	
D 57 ça ne vous a pas fait peur ?		

S 58 Ha, non. Au début, j'étais vachement contente, ça me plaisait beaucoup. J'ai appris vite. J'avais vraiment envie d'être efficace.	Etat émotion. Jugement passé. Action générale. But.	
D 59 Comment saviez-vous que vous étiez efficace ?		
S 60 C'est les chefs qui le disaient. On pouvait compter sur moi.	Contexte. Jugement.	
D 61 de quelle façon se présentait votre travail ?		
S 62 On avait plusieurs postes à faire : vidéo surveillance, arrière caisses ou entrée.	Contexte.	
D 63 Vous aviez une préférence ?		
S 64 Ben la vidéo c'était « chiant ». / On regarde les écrans toute la journée, quand on voit quelque chose on doit appeler les collègues pour qu'ils s'en occupent. / Ah si, une fois j'ai repéré deux mecs qui tournaient autour des ordinateurs portables. Je me dis ceux là, ils vont t'en « chouraver » un. D'un coup j'en vois / un qui sort une petite barre de fer et qui fait sauter le verrou./ J'appelle les collègues : « vite, vite, ils m'embarquent un portable ». Je regarde à l'écran, je le vois / qui le fout sous son blouson./ Je continue à surveiller et je les vois qui passent la caisse./ Ben oui, il n'y a pas de protection sur les trucs qui sont dans les vitrines. / Du coup je descends / et l'autre andouille à la porte qui leur dit « Messieurs,... » Ni une ni deux, ils jettent le matériel par terre et / on leur court après. / Les collègues les ont arrêtés. / Heureusement, / moi j'en pouvais plus. / Mais l'autre à la porte, je l'ai « engueulé », je l'ai traité de tous les noms !	Jugement. Action générale (prescriptif ?)  Actions singulières.  Contexte. Action singulière.  Contexte. Action singulière.  Commentaires, contexte.  Action singulière. Contexte / commentaire. Action.  Commentaire / état. Action singulière.	Cette réplique est celle qui est le plus en lien avec une situation singulière passée.
D 65 Vous dites toujours « ils m'ont volé ... », « mon matériel » ...		
S 66 Quand j'étais au boulot, j'avais l'impression que le magasin était à moi.	? Sentiment passé, état ?	Comment catégoriser cette réplique ?
D 67 Qu'est-ce qui vous faisait penser que le magasin était à vous ?		
S 68 C'est ce qu'on nous apprend. / On est responsable du contenu du magasin. Ils comptent combien ils se sont fait voler par mois et si le chiffre est important on risque de se faire virer/ . Moi, là, je leur ai fait économiser 14 000 / et le patron n'a rien dit. / On se fait engueuler si les gens volent, mais on se fait même pas remercier si on récupère la marchandise !	Contexte. Savoir + Contexte.  Résultat de l'action Commentaire. Commentaire.	
D 69 ça aurait été important pour vous la		



reconnaissance du patron ? Ou plutôt : comment vous auriez aimé que ça se passe ensuite par rapport à la direction ?		
S 70 Je faisais comme si c'était mon matériel,/ alors j'aurais bien aimé être récompensée. /Mais en même temps, je m'en foutais aussi. Ce que j'aimais c'est quand il y avait de l'action.	Action générale. Imaginaire passé, vécu émotionnel ? Emotionnel passé.	
D 71 Je ne vous imagine pas dans ce rôle.		
S 72 Vous ne me connaissez pas. Tout le monde dit « elle est gentille, souriante » mais en fait je suis mauvaise. Faut pas venir me chercher, autrement, je cogne. Faut surtout pas lever la main sur moi.	Commentaires, jugement.	
D 73 Que se passe-t-il si on lève la main sur vous ? Vous vous êtes déjà battue ?		
S 74 Oui, souvent. Enfin, surtout au boulot. Mais il y a un truc, c'est qu'il ne faut jamais taper en premier, sinon on se fait virer. Donc moi, j'attends la première « patate » et après je frappe. Coup de pieds, coup de poing, même par terre. C'est mes collègues qui m'arrêtaient. Vous ne me reconnaîtriez pas. Mais bon, il y a quand même des fois où je me suis sentie très mal. En même temps, je suis vachement sensible.	Action générale (sous-entendue). Savoir. Action générale. Contexte. Commentaires.  Etat (général) = commentaires.	
D 75 Comment vous rendiez-vous compte que vous étiez mal ?		
S 76 Par exemple quand je prenais des femmes qui avaient volé et qui me disaient que c'était pour leurs enfants, surtout au moment de Noël. Je ne pouvais pas supporter, j'allais me cacher pour pleurer, c'est mes collègues qui faisaient le boulot. Enfin, c'était temps que j'arrête. Mon copain, il est resté. En plus, on n'arrêtait pas d'en parler. C'est ce boulot qui lui a donné envie d'être gendarme. (rires. Silence)	Action générale.  Commentaires. Contexte.	
D 77 Vous me résumez vos projets ?		
S 78 Alors, j'attends que mon copain passe son concours. En attendant, je cherche du boulot. N'importe quoi, moi je suis prête à tout. Quand il aura son concours, il sera muté dans le nord ou la région parisienne, là, je m'inscris au concours d'aide soignante et HOP.	Actions futures = imaginaire. Commentaires : état.  Action future imaginaire.	
D 79 Merci beaucoup SO ... je crois		

qu'on va arrêter là.		
S 80 Si vous voulez que je vous raconte d'autres trucs, je reviens quand vous voulez. Je suis bien contente de vous avoir fait rigoler.		

### Conclusion provisoire.

De son propre point de vue, l'intervieweuse de l'entretien enregistré et retranscrit avait un objectif plus ou moins explicite, plus ou moins partagé avec l'interviewé (le seul « vrai » objectif était de mener un entretien en situation professionnelle).

Comme nous avons l'habitude de le faire au GREX, elle a pu, lors de l'analyse de son protocole, repérer vers quelles informations l'interviewée s'est tournée, repérer les catégories qui ont été abordées, celles qui n'ont jamais été évoquées.

Et c'est en regardant les répliques de A qu'elle a ensuite pu regarder les questions qui ont généré ces répliques.

Nous avons ensuite cherché les questions qui auraient pu être formulées pour obtenir la nature de l'information recherchée. Mais cela suppose que l'intervieweur soit au clair avec la nature de l'information qu'il veut recueillir et peut-être qu'il ait une représentation « globale » de ces différentes natures. C'est ce que vise la grille fournie aux participants.

En l'état actuel de ce travail je souhaite enrichir et améliorer cette grille avec les participants du GREX, pour qu'elle soit théoriquement juste et concrètement utile dans la formation.

*D'un autre côté, je suis très intéressée par le travail engagé par Pierre sur les effets des relances et notamment sur l'activité mentale qu'une réplique de B peut provoquer chez A (les questions qui ouvrent des fenêtres attentionnelles particulières, multiples, facilitantes ou gênantes, ...). Or, en tapant l'entretien qui précède, je me suis rendu compte que l'utilisation de la grille présentée ici oriente vers l'analyse du contenu des informations recueillies, mais non vers les mouvements attentionnels que décrit Pierre dans les « expliciter » 49 et 51.*

*J'ai donc commencé une analyse parallèle des réponses de A avec les domaines proposés par Pierre (Thèmes, actions, visée attentionnelle, objet, relation de production, relation de changement).*

*Je souhaite approfondir ce travail en analysant également des entretiens conduits avec*

*d'autres techniques et souligner ainsi la nature de l'information recueillie par les différents outils et techniques connues. Si vous avez ce genre de protocoles, je suis preneuse.*

Par exemple pour la réplique S 12 :

Contenu : état de caissière et « en cuisine » (s'agit-il de la nature de l'information ?).

Actes : liste de certains emplois. (s'agit-il des actes passés ou des actes de A pendant l'entretien ?)

Visée att : passage rapide sans effort pour évoquer les métiers. (il y a ici toutes les déclinaisons de l'attention proposées par Pierre à la suite d'Husserl).

Objet : quelques métiers passés. (de l'attention)

Relation production : partielle (chronologique ?)

Relation changement : Oui.

*Je me suis également intéressée à l'analyse de répliques d'un A interviewé par un B « expert » : Quelle(s) différence(s) avec un entretien de « novice » ? Cette grille a-t-elle encore du sens ? Ayant commencé l'analyse d'un protocole de ce type, j'ai rencontré, par exemple, des contenus à propos de la qualité de l'évocation présente, qui n'apparaît pas dans la grille proposée plus haut. Mais j'en suis au tout début de cette analyse. J'espère avoir avancé dans ces analyses le 29 mars pour vous en dire un peu plus.*

Et vous, avez-vous des contenus de répliques qui n'entrent dans aucune des catégories proposées ? Y a-t-il des catégories que j'aurais oubliées dans la grille d'analyse ?

