



HAL
open science

Quand le développement de l'expérience est empêché : le cas de la formation à la toilette des personnes âgées dépendantes en Ehpad

Thierry Piot, Joris Thievenaz

► To cite this version:

Thierry Piot, Joris Thievenaz. Quand le développement de l'expérience est empêché : le cas de la formation à la toilette des personnes âgées dépendantes en Ehpad. Quatrième colloque international de didactique professionnelle, Association RPDP; CIREL (EA 4354), Université de Lille, Jun 2017, Villeneuve d'Ascq, France. halshs-01712741

HAL Id: halshs-01712741

<https://shs.hal.science/halshs-01712741>

Submitted on 22 Feb 2018

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.

Didactique Professionnelle – Quatrième Colloque International

**ENTRE PRESSIONS INSTITUTIONNELLES ET AUTONOMIE DU SUJET :
QUELLES ANALYSES DE L'ACTIVITE EN SITUATION DE TRAVAIL EN
DIDACTIQUE PROFESSIONNELLE ?**

Organisé par l'Association RPDP en partenariat avec le laboratoire CIREL (EA 4354)
Les 6, 7 et 8 juin 2017 - Université de Lille - Sciences et Technologies, France

**Quand le développement de l'expérience est empêché :
le cas de la formation à la toilette des personnes âgées
dépendantes en Ehpad**

Thierry Piot
Professeur - Sciences de l'éducation,
Université de Caen, France
piot.thierry@orange.fr

Joris Thievenaz
Maître de conférences - Sciences de l'éducation,
UPMC – Paris 6 Sorbonne Universités, France
joris.thevenaz@upmc.fr

Thème 3 : Analyse de l'activité en situation de travail pour la formation et l'apprentissage :
entre contraintes institutionnelles et potentiels pour les apprentissages professionnels ?

Contribution théorique

Résumé

Cette communication a pour objet d'analyser l'activité des aides-soignantes en situation de réalisation de toilettes adressées à des personnes âgées dépendantes en Ehpad. L'attention est portée sur les caractéristiques agissantes de la situation prenant la forme d'un côté de contraintes institutionnelles soucieuses de générer de l'efficacité et de l'autre, la notion de « travail bien fait » prônée par les professionnelles chevronnées. La réalisation de cette tâche semble ainsi se situer dans une injonction paradoxale particulièrement représentative des tensions qui parcourent les métiers du soin actuellement. Un double cadre théorique sera ici mobilisé, celui de la didactique professionnelle et celui de l'agir communicationnel d'Habermas. Les résultats porteront sur l'identification de tensions inter-scalaire entre les contraintes à l'échelle de l'organisation de travail et celles perçues et explicitées par les acteurs qui dispensent l'acte de soin mais aussi ceux qui en sont les bénéficiaires. Une attention aux questions d'ordre méthodologique sera également accordée.

Mots-Clés : Activité de soin, injonction paradoxale, analyse de l'activité, didactique professionnelle

Introduction

Les Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) constituent un gisement d'emploi important pour les aides-soignant-e-s dont le centre de gravité du travail consiste en des soins dits de nursing. La toilette est une activité emblématique et quotidienne des aides-soignantes et l'apprentissage de la réalisation de ces toilettes en stage de formation professionnelle initiale fait partie des aspects récurrents de la formation. On observe toutefois que la réalisation de cette tâche centrale et structurante du métier se situe au centre d'une injonction paradoxale entre le respect d'un cahier des charges très contraignant imposé par l'organisation en termes de temps et de cadence de l'activité et la volonté des soignants de réaliser leur travail avec bienveillance et sollicitude.

Après avoir précisé les cadres théoriques et les choix méthodologiques de l'étude, cette contribution s'attachera à mettre en évidence la nature, la dynamique et les effets de la tension inter-scalaire qui se cristallise sur cette activité emblématique.

1 Le contexte de la formation des aides-soignants et de la toilette en EHPAD

En France, l'aide-soignant est un personnel de soin qui exerce son activité sous la responsabilité d'un infirmier, dans le cadre du rôle propre infirmier¹ : soins de prévention, de maintien, de relation et d'éducation à la santé pour préserver et restaurer la continuité de la vie, le bien-être et l'autonomie de la personne. La formation au métier d'aide-soignant dure 41 semaines réparties entre d'une part 17 semaines de 35 heures chacune dédiées à un enseignement théorique (cours, travaux dirigés et travaux pratiques) en institut de formation et d'autre part 24 semaines de stages cliniques. Depuis la réingénierisation de 2005², cette formation professionnelle est pilotée par une logique de compétences, structurée autour de trois référentiels fortement articulés entre eux : un référentiel d'activité (8 pôles d'activités), un référentiel de compétences (8 unités de compétences correspondant aux 8 pôles d'activités) et un référentiel de formation (8 unités de formation de 1 à 5 semaines). Les stages sur le terrain alternent avec les temps en institut de formation : les 24 semaines de stage sont distribuées en 6 stages de 4 semaines (correspondant aux unités de formation 1 à 6).

La toilette trouve place dans le pôle d'activité 1 intitulé : « Dispenser des soins d'hygiène à la personne » et dans la sous-activité ainsi libellée dans le référentiel : « Dispenser des soins liés à l'hygiène corporelle et au confort de la personne », elle-même précisée dans le même document : « (1) Déshabiller / habiller la personne complètement ou partiellement ;

¹ Articles 3 et 5 du décret n°2002-194 relatif aux actes professionnels et à l'exercice de la profession d'infirmier.

² Arrêté du 25 octobre 2005, complété et modifié par les arrêtés du 8 février 2007, 31 août 2007, 30 novembre 2009 et 15 mars 2010.

(2) Effectuer une toilette partielle ou complète en fonction de l'autonomie et du handicap : toilette génito-anale, hygiène bucco-dentaire et soins de bouche non médicaux, soins de pieds... ; (3) Réaliser des gestes quotidiens qui permettent d'assurer le confort de la personne (friction de bien-être,... prévention des escarres... ». La réalisation de ces activités s'appuie sur l'unité de compétence 1 : « Accompagner une personne dans les actes essentiels de la vie quotidienne en tenant compte de ses besoins et de son niveau d'autonomie ».

Le cadre théorique de la recherche

Cette recherche s'inscrit dans une perspective d'analyse du travail pour la formation et s'appuie plus précisément sur le cadre théorique de la Didactique professionnelle (Pastré et al., 2006 ; Mayen, 1999, 2014). Ce champ de recherche est né de la rencontre entre la psychologie du développement (Piaget, 1967, 1974, Vygotski, 1934), la psychologie ergonomique (Ombredane et Faverge, 1955 ; De Montmollin, 1974, 1986 ; Leplat, 1997) et la didactique des disciplines (Vergnaud, 1990, 1996). Il a pour but d'analyser le travail pour et en lien avec la formation et se définit comme une démarche visant à « *étudier les conditions de travail et les processus d'apprentissage dans et par le travail et dans et par la formation afin de contribuer à la conception, la transformation ou la définition d'orientations pour les parcours et situations de formation, en formation et/ou dans le travail* » (Mayen, 2012, p. 45). Il s'agit d'analyser comment le travail, du fait même de son effectuation, constitue pour celui qui l'exerce une opportunité d'apprentissage et de développement. Hypothèse est faite que le repérage des concepts qui organisent l'activité mais aussi les situations dans lesquelles ils sont amenés à se transformer constitue un apport décisif pour la conception des outils, programmes et environnements de formation. Cela revient donc à « *analyser l'activité des hommes au travail pour aider au développement de leurs compétences* ». (Pastré, 2011, p. 1). C'est donc à partir de l'activité que sont abordées la notion de compétences et les ressources plurielles qui la constituent.

Le cadre de la didactique professionnelle, ici mobilisé dans le contexte des métiers adressés à autrui (Piot, 2008, 2009, 2014), permet de rendre compte des difficultés auxquelles les soignants sont concrètement confrontés dans leurs tâches ordinaires, des apprentissages potentiels qu'ils réalisent à cette occasion et des conditions structurelles qui les empêchent. Cela revient dès lors à accorder une attention particulière à la dimension communicationnelle de l'agir et de l'apprendre (Habermas, 1987). Dans une perspective à la fois philosophique et socio-historique, toute activité humaine et donc a fortiori, l'activité de service adressé à autrui relève de trois registres à la fois distincts et unitairement complémentaires. En premier lieu, le registre du monde instrumental qui correspond à des éléments rationnels et objectivables ; ce registre est ordonné au critère de vérité qui est celui de la rationalité qui apporte la preuve par la démonstration ou la logique qu'apporte la raison à travers la force de la démonstration ou de l'argumentation logique. Deuxièmement, le registre du monde social qui renvoie à l'intersubjectivité entre les sujets agissants ; ce registre est soumis au critère de justice et de loyauté : il suppose que la relation saine et pérenne avec autrui, dans une logique humaniste, place en son centre ces deux valeurs, quel que soit, d'une certaine manière, le prix à payer et au-delà de tout calcul d'intérêt particulier. En troisième et dernier lieu, le registre subjectif renvoie, dans un mouvement réflexif, au sujet face à lui-même, en priorisant la dimension éthique ; ce registre éthique est soumis au critère de sincérité et d'authenticité du sujet vis-à-vis de lui-même.

Méthodologie de l'enquête

L'activité professionnelle d'un aide-soignant, parce qu'elle est interactive et pourrait-on dire multi-registres ou multifonctionnelle, à la fois finalisée et segmentée, prévisible et ouverte sur des formes d'urgence peu prévisibles, notamment au sein d'un EHPAD, est difficile à observer, cela non seulement sur le plan pratique, mais aussi sur le plan déontologique. Ces difficultés nous poussent à retenir une observation mobilisant la technique du *shadowing* (Mc Donald, 2005) qui apparaît moins intrusive et plus aisée à mettre en œuvre dans le contexte d'un EHPAD : l'observateur devient l'*ombre* (*shadow*) du sujet observé et le suit, au sens propre, pas à pas. Même s'il vise une discrétion absolue, l'observateur reste un élément ajouté à la situation ordinaire et, du point de vue ethnographique, sa subjectivité marque l'observation qui n'est pas neutre. Cette observation par *shadowing* permet de prendre note, au long cours de la réalisation de différentes toilettes, de ce que font réellement les étudiants aides-soignants, de la manière dont ils se comportent, des problèmes qu'ils rencontrent, des décisions qu'ils prennent et de noter également les interactions avec les personnes âgées. Elle est également l'occasion pour l'observateur d'être en contact avec l'environnement et les contextes réels des situations de travail. L'observation est consignée dans un carnet de bord de l'observateur immédiatement a posteriori de l'action et constitue la trace objectivable des observations. À partir de ces traces, ont été réalisés dans un second temps, des entretiens à visée d'explicitation de l'activité, inspirés de l'explicitation de Vermersch (2000) et qui permettent d'accéder au descriptible de l'activité.

Les résultats de la recherche : quand le développement de l'expérience est empêché

Confronter les apprenants à la réalité professionnelle qui devront plus tard affronter ne participe pas toujours à leur formation. Cette observation peut sembler évidente mais elle vient toutefois contrecarrer une croyance largement répandue selon laquelle la mise en situation et la confrontation au travail réel est synonyme d'expertise : « *Les adultes, élèves ou apprentis engagés dans une formation par alternance peuvent rencontrer des situations qui, bien que qualifiées de la même manière, recouvrent, en fait, des conditions bien différentes, dont le potentiel d'apprentissage va du plus riche au moins riche* » (Mayen, 2014, p. 293).

Les contraintes professionnelles induites par la gestion de personnel à flux tendu et le non-remplacement pour congés courts génèrent un climat général de stage sinon anxiogène, du moins source d'inquiétude chez les étudiantes. Elles sont rapidement mises en situation d'épreuves professionnelles dans un cadre de stage où, à l'issue des trois premiers jours, leur est attribué sous le contrôle d'une infirmière référente, presque délégué dans la réalité, un secteur de l'EHPAD, pour les toilettes. Elles sont contraintes par le temps, ce que reconnaît le cadre de santé responsable de l'établissement qui déclare « être bien conscient de la situation mais ne pas pouvoir faire autrement ».

Cette nécessité de « faire au mieux », si elle ne met pas en danger la sécurité des soins, va poser problème d'une part du point de vue de la qualité des soins reçus par les personnes âgées en regard des standards attendus, et d'autre part dans la construction empêchée des compétences professionnelles que ce stage est sensé valider chez les deux étudiantes. En effet, la nécessité, requise par l'organisation de travail de faire face à une réalité contrainte, impacte négativement la construction des compétences, tant sur le plan technique (dimension cure,

plus instrumentale) que sur le plan relationnel (dimension care, plus intersubjective) : les étudiantes vont réagir de manière différenciée à cette contrainte externe.

Un autre point constaté est que l'interaction de tutelle entre l'infirmière référente et les deux étudiantes est finalement très faible, faute de temps, comme en ont témoigné celles-ci, qui déclarent qu'on les a laissées seules au bout des trois premiers jours, même si elles peuvent demander de l'aide en cas de problème. Sans cette aide à visée tutorale concrète dans la prise en charge effective de situation professionnelle, le stage perd de son intérêt dans la logique de formation qui est celle de l'alternance : la construction des compétences attendues passe insensiblement au second plan, faute de temps d'interaction de tutelle et, plus généralement, faute d'espaces de dialogue suffisants où puisse être verbalisées, discutées entre novice et expert, les situations professionnelles à l'épreuve desquelles sont confrontées les étudiantes. L'absence de régulation pendant la toilette par un regard tutorial et le manque de temps dévolu à l'analyse de pratiques plus ou moins formelle a posteriori du soin ont pour effet direct que le potentiel formateur de la dimension constructive (Rabardel et Samurçay, 2004) de l'activité reste largement sous-exploité.

Nous souhaitons enfin porter notre attention sur la notion d'acculturation professionnelle des deux élèves aides-soignantes. Le plus regrettable, pour des jeunes entrant dans un métier adressé à un public vulnérable comme le sont les personnes âgées dépendantes, est que leur expérience en formation initiale leur renvoie un travail orienté de manière presque exclusive vers une forme d'efficacité instrumentale : la construction de l'identité professionnelle d'aide-soignant, prise entre le métier rêvé, souhaité, en contact avec un public vulnérable avec lequel une forme de bienveillance semble « génétiquement » faire partie du métier et la réalité du métier centré de facto sur la réalisation chronométrée de gestes techniques qui dispensent les soins d'hygiène presque « à la chaîne », est source de difficulté : car c'est un mécanisme délétère de double souffrance qui peut ainsi se mettre sournoisement en œuvre. L'expérience de conditions de travail difficile amène à une forme de consentement de celles-ci, d'autant que la personne a un statut fragile, comme l'est celui de stagiaire. Ce consentement d'un agir au travail que l'on sait ou ressent comme non conforme peut alors être la première étape d'une intériorisation d'incompétence supposée. Ce mécanisme, qui conduit à la souffrance au travail, enchaîne résignation, stigmatisation et violence (Pezé, 2008). Il ne s'agit pas ici d'être excessivement alarmiste mais lucide : les situations de maltraitance envers les personnes âgées dépendantes en institution constituent régulièrement un problème de plus en plus médiatisé, notamment durant l'été où les soins sont réalisés par des personnes moins formées et en contrat court.

Sans espaces de dialogues professionnels où puissent s'exprimer autant les difficultés à exercer ce qui peut être perçu comme un *dirty work* (un sale boulot) (Becker et *al.*, 1961) que la souffrance à ne pas pouvoir réaliser correctement le travail demandé, à se dire et se penser dans le travail de soins, peut se retourner contre les personnes vulnérables que sont les personnes âgées.

Ce processus dont certaines organisations du soin concernées se déchargent volontiers en en rendant responsables les agents eux-mêmes fragiles et souvent seuls, rendent la construction de l'identité professionnelle, équilibrée entre cure et care, presque illusoire. Cette construction de l'identité professionnelle apparaît alors comme une variable d'ajustement de l'activité de soin pour une organisation du travail néo-tayloriste, soucieuse d'abord de gestion à court terme et faisant peu de cas, comme le souligne D. Linhart (2015), de la logique de *caring*.

Ainsi pouvons-nous estimer contrariée l'acculturation professionnelle qui est l'une des missions propres de l'alternance et qui est certainement, lorsqu'elle est possible, la clé de son succès auprès des employeurs comme des futurs professionnels.

Conclusion

Dans la profession d'aide-soignante, la réalisation de la toilette est une tâche qui, bien que quotidienne, nécessite la mobilisation de compétences diverses et complexes. Son apprentissage requiert une formation spécifique qui ne peut se limiter à des enseignements dispensés en centre de formation. Dans ce contexte, la place du terrain de stage, durant le cycle d'étude, prend dès lors toute son importance. Loin de constituer seulement l'occasion d'« appliquer » ou de « mettre en œuvre » des procédures apprises en cours, il s'agit plus fondamentalement de pouvoir expérimenter des manières d'agir, de se comporter et de se situer en situation réelle.

Durant cette contribution, après avoir présenté le contexte de la formation des aides-soignants puis explicité le cadre théorique et méthodologique de la recherche, nous questionnons, à la lumière de quatre études de cas, les dynamiques selon lesquelles le développement professionnel est contrarié voir empêché. L'étude de cette situation est plus largement l'occasion de revenir sur une question classique et pourtant à jamais ouverte en éducation qui est celle des conditions selon lesquelles la période de stage constitue réellement une occasion d'apprentissage et de professionnalisation pour les sujets apprenants. Les résultats de l'enquête montrent qu'au-delà des critères de temps alloué à l'exécution de la tâche ou du degré d'encadrement et d'étayage proposé par l'institution, c'est plus fondamentalement la possibilité de pouvoir expérimenter les différents aspects de la situation qui est source d'expérience pour le sujet.

Bibliographie

- Becker, H., Geer B., Hugues, E., & Anselm, S. (1961), *Boys in White: Student Culture in Medical School*. Chicago : University of Chicago Press.
- Habermas, J. (1987). *Théorie de l'agir communicationnel. Rationalité de l'agir et rationalisation de la société*. Tome 1. Paris : Fayard.
- Leplat, J. (1997). *Regards sur l'activité en situation de travail. Contribution à la psychologie ergonomique*. Paris : PUF.
- Linhart, D. (2015). *La comédie humaine du travail. De la déshumanisation taylorienne à la sur-humanisation managériale*. Paris : Eres.
- Mayen, P. (1999). Des situations potentielles de développement. *Education Permanente*, 139, 65-86.
- Mayen, P. (2012) Les situations professionnelles : un point de vue de didactique professionnelle. *Phronesis*, 1, 1, 59-67.
- Mayen, P. (2014). Les limites de l'expérience. In J-M Barbier & J. Thievenaz (eds). *Le travail de l'expérience*. Paris l'Harmattan, p. 293-319.
- Mc Donald, S. (2005). *Studying Actions in Context: A Qualitative Shadowing Method for Organisational Research*. Aberdeen : Aberdeen Business School -The Robert Gordon University
- Montmollin (de) M., (1974). *L'analyse du travail préalable à la formation*. Paris : Armand Collin.
- Montmollin (de) M., (1986). *L'intelligence de la tâche*. Bern : Peter Lang.
- Ombredane A. & Favergé J.-M. (1955). *L'analyse du travail : facteur d'économie humaine et de productivité*. Paris : PUF.
- Pastré, P. Mayen, P. & Vergnaud, G. (2006). La didactique professionnelle. *Revue française de pédagogie*, 154, 145-198.
- Pastré, P. (2011). *La didactique professionnelle, Approche anthropologique du développement*. Paris : PUF.
- Pezé, M. (2008) *Ils ne mourraient pas tous, mais tous étaient frappés, Journal de la consultation « souffrance et travail » 1997-2002*. Paris : Pearson.
- Piot, T. (2008) La construction des compétences pour enseigner. *McGill Journal of Education* 43(2), 95-110.
- Piot, T. (2009). Quels indicateurs pour mesurer le développement professionnel dans les métiers adressés à autrui ? *Questions vives en éducation et formation*, 5, 11, 259-275.
- Piot, T. (2014). La pédagogie : une activité humaine adressée à autrui. In : A. Vergnioux., T. Piot. & J-Y. Bodergat (dir.), *La Pédagogie. Son sens, Ses pratiques*. Paris : EPU, p. 61-81.
- Rabardel, P., & Samurçay, R. (2004). Modèle pour l'analyse de l'activité et des compétences. In R. Samurçay & P. Pastré, *Recherches en didactique professionnelle*. Toulouse : Octarès Editions, p.163-180.
- Vergnaud, G. (1990). La théorie des champs conceptuels. *Recherches en Didactique des Mathématiques*, 10/2-3, 133-170.
- Vergnaud G. (1996). Au fond de l'action, la conceptualisation. In J.-M. Barbier (dir.) *Savoirs théoriques et savoirs d'action*. Paris : PUF, p. 275-299.
- Vermersch, P. (2000). *L'Entretien d'explicitation*. ESF : Paris.