

# L'entretien d'explicitation dans la formation du BTS assistant de manager

Par Elodie SERGENT, Académie de Versailles.

Nous venons d'entrer, depuis septembre 2008, dans la réforme du BTS assistant de manager. Comme à chaque réforme, nous devons questionner notre manière de travailler sur la base de nouveaux contenus et de nouveaux objectifs pédagogiques.

Le BTS assistant de manager propose justement un nouvel esprit dans la façon de procéder. Nous devons donc mettre en œuvre de nouvelles pratiques liant les connaissances et les compétences.

Le travail des professeurs s'appuie sur des situations fictives ou réelles, vécues ou observées par nos étudiants, qu'ils doivent analyser en s'appuyant sur des compétences et des notions.

L'objectif, en BTS AM, est d'évaluer les compétences et les connaissances associées acquises par l'étudiant au cours de ces différentes expériences. Pour cela, nous allons prendre appui sur la capacité de l'étudiant à prendre du recul et à s'adapter tout en proposant des solutions pertinentes et adéquates : cela fait appel à la réflexivité de l'étudiant.

Ce travail peut sembler simple au premier abord, mais la verbalisation n'est pas un travail habituel, ni pour les étudiants, ni pour les professeurs.

On a pu remarquer, lors des activités professionnelles appliquées (APA dans les anciens BTS assistant), qu'un travail de verbalisation était souvent bien engagé entre le professeur et ses étudiants. La réforme du BTS AM, souhaite aller plus loin et faire naître une nouvelle culture de l'évaluation. La compétence est au centre de la réforme. Elle est acquise lorsque l'étudiant est capable de mettre en œuvre et de conceptualiser, c'est-à-dire retrouver les invariants de chaque situation.

Mais comment aider les étudiants à verbaliser leurs expériences professionnelles vécues et observées ? En les guidant, et pour réussir cette mission, nous pouvons mettre en place une technique d'entretien particulière : l'entretien d'explicitation.

## I. Présentation d'une technique d'entretien : l'entretien d'explicitation

### 1. Qu'est-ce qu'une technique d'entretien ?

C'est un ensemble de pratiques d'écoute basées sur des modalités de repérage de ce qui est dit. L'interviewer va ensuite relancer l'échange à partir de questions, de reformulations voire de silences. L'objectif est d'aider, d'accompagner la mise en mots d'un domaine particulier de l'expérience. C'est un outil relevant de la didactique professionnelle.

Plusieurs méthodes peuvent être envisagées pour obtenir des informations sur une situation vécue ou observée.

Nous allons nous intéresser plus particulièrement au travail de Pierre VERMECH concernant l'entretien d'explicitation

## 2. Qui est Pierre VERMESCH ?

Pierre VERMESCH est chargé de recherche au CNRS, psychologue et psychothérapeute de formation. Il a, dans un premier temps, développé l'usage des théories de Jean PIAGET dans le domaine des apprentissages professionnels en mettant en œuvre une méthodologie originale d'observation de l'activité intellectuelle. Depuis plusieurs années, il élabore la technique de l'entretien d'explicitation avec des enseignants et des formateurs.

## 3. Qu'est-ce qu'un entretien d'explicitation ?

C'est un ensemble de techniques aidant à la prise de conscience, à la remémoration et à la description fine des vécus, à la formulation des questions et des relances. Une de ses bases est la **verbalisation** du vécu en privilégiant la dimension procédurale, c'est-à-dire **l'action dans son déroulement effectif**, tel que **celui qui l'a accompli, l'a vécu**.

## II. La mise en pratique de l'entretien d'explicitation de Pierre VERMECH.

L'entretien vise le vécu de l'action.

La première condition résidera dans la capacité du professeur à **canaliser la verbalisation vers le vécu de l'action effective**, c'est-à-dire la succession des actions élémentaires que le sujet met en œuvre pour atteindre un but.

La deuxième condition sera de s'assurer que l'étudiant **décrit le procédural de son action passée**.

La troisième sera de s'assurer qu'il fait **référence à une tâche ou situation réelle et spécifiée**. Ce dernier point est la base même de l'entretien d'explicitation puisque l'on recherche l'accès aux connaissances inscrites dans une action singulière.

### 1. À quels problèmes peut-on être confronté lors de la verbalisation ?

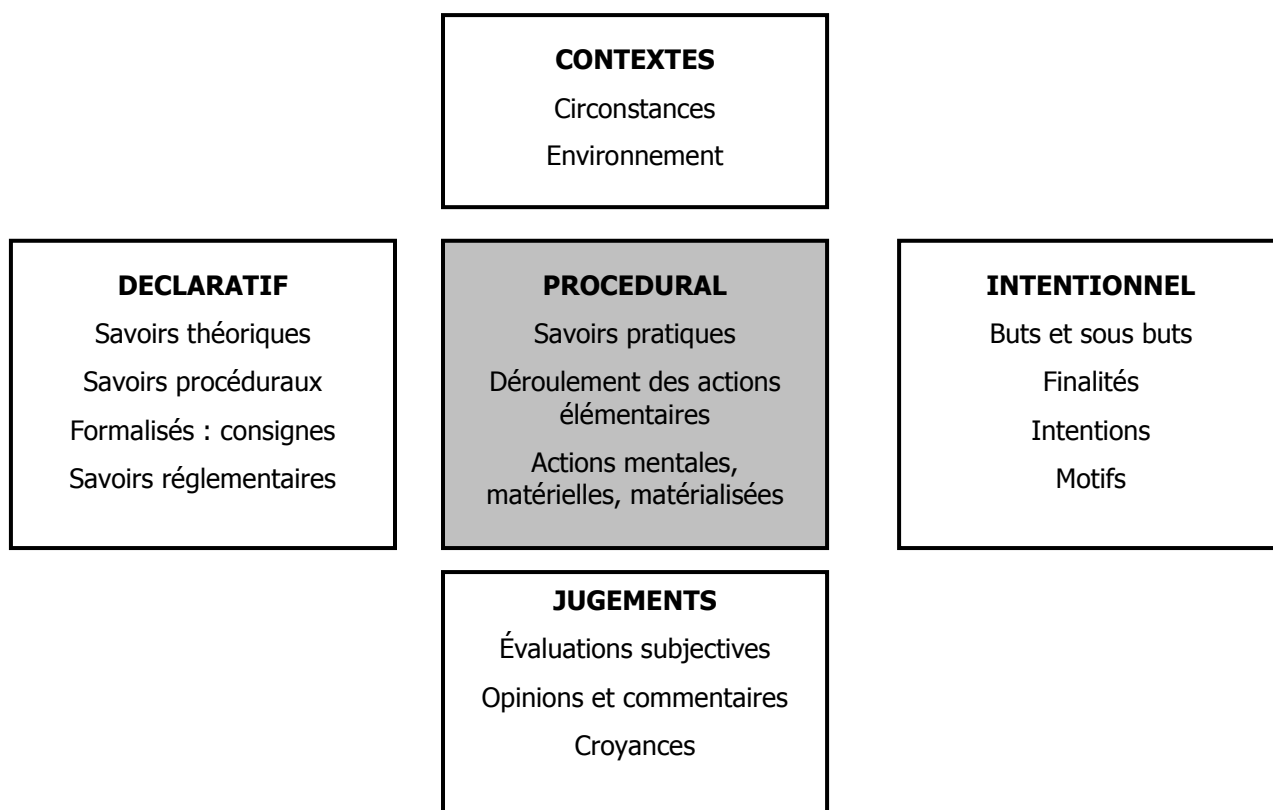
#### Une nouvelle pratique pour les professeurs et les étudiants

- L'action est une connaissance autonome qui contient, par construction, une part de savoir-faire en acte, c'est à dire non conscient. Il va donc falloir **mettre à nu la part implicite de l'action** afin d'obtenir une description détaillée du déroulement de l'action.

- **Verbaliser l'action n'est pas habituel.** On a tendance à apporter des jugements, des commentaires, des généralités ou la description des circonstances.
- La technique de l'entretien d'explicitation est **contre-intuitive** : nous ne pouvons pas nous laisser aller à nos **questions spontanées** pour guider nos étudiants.
- Il faut **éviter de filtrer les informations** délivrées par l'étudiant en fonction de ce qu'il aurait dû faire ou ce qu'il aurait fallu faire ou ce que l'on aurait fait à la place de..
- La mémoire et la qualité du rappel des faits nuisent à la réalité de la situation. On ne **restitue jamais vraiment la réalité** exacte de ce que l'on a vécu ou observé.
- Il faut savoir **gérer les silences** : un silence signifie souvent que l'étudiant recherche une information dans son vécu.
- Il faut utiliser une **technique de reformulation** : cela consiste à reformuler une partie de ce qu'a dit l'autre sans en ajouter et attendre qu'il développe, qu'il précise. Exemple : « Vous venez de dire... », puis observation d'un silence pour attendre la confirmation suivie d'une explication plus approfondie mais qui n'a pas été orientée.

## 2. Le système des informations satellites de l'action vécue

Une fois la verbalisation canalisée vers la description du vécu de l'action, Pierre VERMESCH propose de nouvelles différenciations. Les actions se situent, en effet, dans un ordre chronologique, dans un contexte donné et comportent des jugements, des opinions et des commentaires.



### Interprétation du schéma

**Sur l'axe vertical, en haut**, les informations sur le **contexte** sont bien reliées à l'action puisqu'elles définissent les variables de la situation dans laquelle s'inscrit la tâche spécifiée, mais elles ne décrivent pas le faire. Ces informations sont nécessaires pour aider le professeur à comprendre où se situe l'action Ici, l'étudiant explique la situation mais ne décrit pas l'action.

Il faut repérer cette situation dans l'entretien et guider l'étudiant vers la mise en mots de sa propre action.

**Sur l'axe vertical, en bas**, se situe tout ce qui est de l'ordre de **l'évaluation subjective de l'action** (jugements, représentations, etc..). Ces informations ne donnent aucune information sur le procédural.

Très souvent, un entretien commence par un jugement global de la part de l'étudiant sur ce qui s'est passé, assez souvent négatif : « je n'ai pas fait grand chose », « cela n'a pas marché », etc. Il est très important de repérer ce type de verbalisation et de ramener l'étudiant vers l'action elle-même, c'est-à-dire le ramener vers la réalité de son vécu : « Quelles tâches/missions vous a-t-on confiées ? Pouvez-vous nous décrire une journée type de travail ? »

Attention, cette verbalisation, sous forme de jugements, est une manière de ne pas s'impliquer dans la prise de parole. Il semble important de rappeler le contrat de communication (voir **Établir un réel contrat de communication avec l'étudiant**) passé avec l'étudiant avant de commencer l'entretien ou de continuer l'entretien.

**Au centre**, le déroulement de l'action effective ou la dimension procédurale de l'action. Il s'agit de s'informer sur la manière dont l'étudiant s'y est pris pour effectuer une tâche particulière. C'est s'informer du détail de ses actions effectives, de leur enchaînement, de leur succession, de l'articulation entre prises d'information et opérations de réalisation. C'est s'intéresser aux savoirs pratiques, présents en actes, que ce soit des actions à dominante mentale (j'ai pensé à ...), matérielle (j'ai utilisé ce logiciel) ou matérialisée (j'ai réalisé tel objet).

Ces informations représentent ce que l'on attend de l'entretien puisque c'est la base de notre travail pour « construire nos actions professionnelles ». Cependant, même si cela semble simple, le procédural est inhabituel à décrire et l'obtenir demandera un guidage.

Attention, même si les lignes précédentes indiquent que seul le procédural compte, les informations, appréhendées selon la **logique verticale**, sont complémentaires : pour comprendre le procédural, le professeur a besoin d'informations relatives au contexte ou de l'appréciation subjective de ce que l'étudiant a fait.

**Sur l'axe horizontal**, à gauche, le **déclaratif** ne présente pas l'action elle-même, mais représente tout ce qui légitime l'efficacité ou la pertinence de l'action dans son aspect procédural.

Lors de l'entretien, l'étudiant peut faire référence à des savoirs théoriques. Cependant, rien ne permet d'être certain que ce sont des connaissances réellement mises en pratique lors de l'action.

**Sur l'axe horizontal**, à droite, **la dimension intentionnelle**. Il semble plus naturel d'intégrer les buts à la description de l'action. Cependant, on peut vouloir atteindre un but de telle ou telle manière, mais se rendre compte que l'on ne respecte pas la méthode initialement envisagée.

À chaque fois que le professeur sera confronté à la verbalisation d'une intention, il faudra qu'il demande à l'étudiant : « Et pour atteindre ce but, qu'est-ce que vous faites exactement ? Par quoi est-ce que vous commencez ? Comment savez-vous que vous avez atteint ce but ? »

C'est en **identifiant ces informations satellites de l'action** et en arrivant à **guider** et à **recadrer l'étudiant vers la description du procédural** que l'on peut atteindre notre objectif d'explicitation de l'action.

### **III. Comment mettre en pratique cette technique avec nos étudiants de BTS assistant de manager ?**

Pour obtenir la verbalisation de l'action, à partir d'une tâche réelle et spécifiée, il faut avoir préparé l'étudiant. Le guidage du professeur doit être fort et précis dans ses objectifs.

#### **1. Établir un réel contrat de communication avec l'étudiant**

Pour que de bonnes conditions s'installent dans la communication, il faut clarifier le rôle de chacun et le but visé par l'entretien. Par ailleurs, il faut préciser, dès le début de l'entretien, que le professeur peut être parfois directif pour mener l'étudiant vers la position de parole incarnée. Mais le professeur doit également être conscient que lors de l'entretien, l'étudiant va se remémorer des informations dont il n'a pas encore conscience, puisqu'il s'agit de connaissances qui sont encore en actes.

Le professeur va également devoir reformuler cette demande au cours de l'entretien si le dialogue stagne.

Exemple de demande :

« Etes-vous d'accord pour qu'on aille plus loin ? »

« Je vous propose, si vous en êtes d'accord, de reprendre ce point plus en détail ? »

« Je n'ai pas bien compris comment vous vous y prenez, seriez-vous d'accord pour le reprendre de manière plus détaillée ? »

#### **2. Guider vers une situation réelle et spécifique**

La situation décrite ne doit pas être une situation générale « cela se passe tous les jours comme cela ». Il faut aller chercher une situation réelle et exceptionnelle, « unique » en somme, et la raconter « comme si on y était ».

#### **3. Aider l'étudiant à prendre « une position de parole incarnée »**

Cela signifie qu'il s'exprime dans un langage spontané puisqu'il est en train de revivre la situation. L'étudiant accorde plus d'importance à ce qu'il revit en interne qu'à la relation avec le professeur et c'est un critère de réussite. Le rôle du professeur est de guider, de relancer sans couper le lien avec la situation qui est une nouvelle fois vécue par l'étudiant.

## Comment savoir si le sujet en en position de parole incarnée ?

Que devons-nous observer ?	Que devons-nous faire ?
<b>Les indicateurs non verbaux</b>	
<p><b>Le décrochage du regard</b></p> <p>Une réponse qui suppose une élaboration cognitive a pour conséquence <b>des mouvements des yeux de grandes amplitudes</b> ou au contraire un regard qui se fige avec une <b>défocalisation</b>.</p> <p>On peut alors repérer l'installation de l'étudiant dans une position de travail mental. Il se remet en situation et va pouvoir verbaliser une action réelle.</p> <p><b>La gestualité d'accompagnement</b></p> <p>Une main qui tourne autour de l'oreille, des mains qui dessinent dans l'espace.</p>	<p>En fonction des cultures, des conventions sociales, chaque individu ne réagira pas de la même façon.</p> <p>A vous d'identifier les signes de l'étudiant qui se met en position de travail mental.</p>
<p><b>Le ralentissement du rythme de parole</b></p> <p>L'accès a l'expérience est synonyme de recherche mentale : le débit est ralenti puisque ce qui est nommé est découvert au fur et à mesure. <b>L'étudiant découvre</b> en même temps qu'il parle <b>comment il a procédé</b>.</p>	<p>Il faut guider l'étudiant vers un ralentissement de son débit verbal.</p> <p><b>1<sup>ère</sup> solution</b></p> <p>Il est souvent nécessaire de s'y prendre à plusieurs fois :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « Attendez...je vous propose de prendre le temps de retrouver plus complètement la situation... »</li> <li>- « Prenez le temps... »</li> </ul> <p>Cela permet un ralentissement de la parole mais aussi une réorientation vers une position de parole incarnée.</p> <p>Le risque est de rompre la relation et la communication.</p> <p><b>2<sup>ème</sup> solution</b></p> <p>Formuler une question à laquelle l'étudiant ne peut répondre sans évoquer la situation passée.</p> <p>Ces questions peuvent préciser le contexte de la situation mais doivent faire appel à des informations sensorielles : Où était-il placé ? Quelle était l'ambiance de la réunion ?</p> <p>L'étudiant va essayer de se représenter ce contexte.</p> <p>L'objectif est donc de ramener l'étudiant vers lui-même et vers ce qu'il a effectivement vécu.</p>
<p><b>La congruence du verbal et du non verbal</b></p> <p>La parole et les signes non verbaux disent la même chose : situation agréable accompagnée de sourires et d'un ton plus enjoué.</p>	<p>Il faut vérifier que ce qui est dit correspond aux indicateurs non verbaux qui accompagnent la parole pour pouvoir guider et rediriger vers la situation réelle si vous trouvez des contradictions.</p>
<b>Les marqueurs linguistiques</b>	
<p>L'étudiant utilise un vocabulaire spécifique, descriptif, concret, relié à des connotations sensorielles.</p> <p>Il utilise le présent et le « je », ne fait plus de commentaires (je crois, je pense...)</p>	

#### 4. Guider vers l'évocation sensorielle

Ne pas poser de questions qui induisent des réponses de l'ordre du déjà conceptualisé : pas de POURQUOI ?

Exemples : « Que faites-vous quand vous réalisez cette chose ? Comment le faites-vous ? Qu'avez-vous ressenti ? »

#### 5. Formuler des questions qui guident vers le pré réfléchi

C'est-à-dire toutes les questions qui induiront une réponse ponctuelle et descriptive. Exemples : « A quoi avez-vous pensé à ce moment ? Quelles sont les connaissances que vous avez utilisées ? Quels matériels utilisiez-vous ? Quelles techniques particulières avez-vous mises en œuvre ? »

#### 6. Assurer un guidage vers un fractionnement

L'étudiant doit absolument entrer dans les moindres détails de la situation et des actions réalisées. Même si vous avez l'impression que cela ne sert à rien, c'est grâce à ce fractionnement que l'on pourra comprendre ensemble pourquoi certaines choses fonctionnent et d'autres pas.

#### 7. S'adapter au comportement de l'étudiant

- Observer et s'ajuster au rythme de parole, respecter les silences.

#### 8. Accompagner l'étudiant dans son évocation

Au début, ou après une interruption, **initialiser** l'échange de manière à orienter l'activité et instaurer la communication.

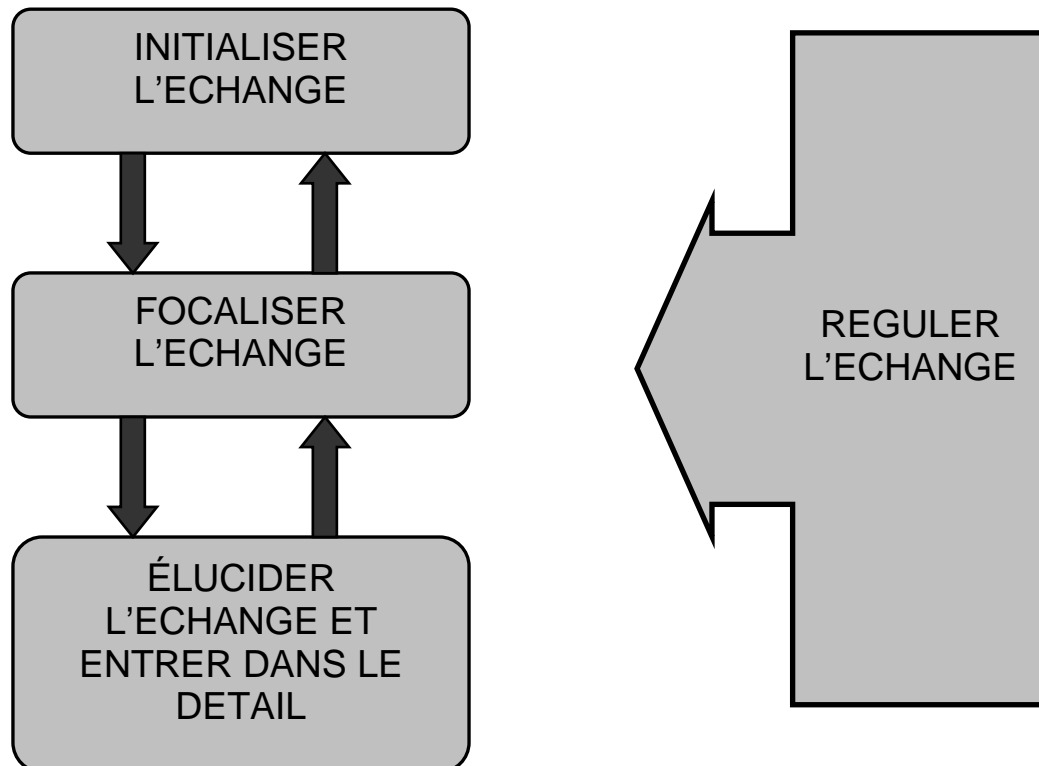
Dans certains types d'échanges, **focaliser**, c'est-à-dire rechercher avec l'étudiant le moment, le point particulier qui sera l'objet de l'échange ;

Lorsqu'une information est présente mais pas assez détaillée, il est possible d'**élucider**, c'est-à-dire faire une description plus fine ou guider vers des aspects sensoriels, déclaratifs ou procéduraux. Il faut, cependant, proscrire la question « pourquoi ? » qui ne permet pas de répondre en terme de description de l'action.

Lorsque le professeur se rend compte que l'étudiant ne respecte pas les conditions nécessaires à l'entretien, il faut qu'il effectue une relance avec une **intention de régulation**. La difficulté sera de canaliser la parole de l'étudiant dans une direction particulière sans créer de réaction de rejet et surtout sans couper la qualité de la relation qui s'est instaurée entre les deux acteurs du dialogue. La technique la plus appropriée est d'accepter ce qui a été dit en le reformulant, par exemple, et de proposer une suite plus précise, plus proche du vécu, mais dans le prolongement de la verbalisation précédente. «Continuez... c'est bien... et d'ailleurs... plus précisément.....»



## Les étapes de l'entretien schématisé



### 9. Se préparer à l'entretien d'explicitation

#### Utiliser du temps en APS pour verbaliser des situations vécues.

Les séquences d'APS sont des moments privilégiés pour favoriser cette réflexivité de l'étudiant en utilisant les techniques de l'entretien d'explicitation ci-dessus. Dès les premiers cas professionnels, les enseignants pourront inviter leurs étudiants à une verbalisation de l'action qu'ils y ont conduite. Une fois les stages réalisés, ces mêmes séquences permettront également d'entraîner les étudiants à l'explicitation des actions professionnelles réalisées en stage.

#### Préparer un journal de bord pour les périodes de stage

Chaque jour, l'étudiant raconte « sa réalité » de ce qu'il a vécu ou observé. Certains thèmes sont obligatoires et il peut tenter de les distinguer. Il est nécessaire qu'il puisse noter ses erreurs et ses réussites au fur et à mesure des observations et des travaux réalisés.

Lorsque le jour de l'entretien arrivera, il ne faut pas qu'il lise ce journal mais qu'il se remémore les actions réalisées pour faire telle ou telle activité.

## Conclusion

Il s'agit bien d'aider les étudiants à réfléchir et à retrouver ce qu'ils ont fait en stage ou en APS, dans le cadre des cas professionnels conduits selon la méthode des cas. C'est l'étudiant qui doit prendre conscience de son vécu passé pour le reconnaître, se l'approprier, s'en servir comme base de connaissances pour perfectionner ses compétences professionnelles.

Mais ce travail ne peut se faire seul et les professeurs doivent adopter cette posture de guide, de passeur entre l'action vécue ou observée, qui favorise la réflexion sur celle-ci et est facteur d'apprentissage. Nous sommes donc bien dans une démarche de didactique professionnelle.

## BIBLIOGRAPHIE : ouvrages et sites

QuickTime™ et un  
décompresseur  
sont requis pour visionner cette image.

Pierre VERMERSCH – *L'entretien d'explicitation* (1994) – ESF Editeur

QuickTime™ et un  
décompresseur  
sont requis pour visionner cette image.

Philippe PERRENOUD - *Développer la pratique réflexive dans le métier d'enseignant* (2001) – ESF Editeur

QuickTime™ et un  
décompresseur  
sont requis pour visionner cette image.

Site Internet : <http://www.expliciter.fr/>

De très nombreux articles de Pierre VERMERSCH :

- *Aide à l'explicitation et retour réflexif* (2004)
- *Les fonctions des questions* ( juin 2006)

Un exemple d'entretien d'explicitation : *La caravane de Léon* de Catherine LE HIR