

# La qualification des dirigeants de santé : « Une activité professionnelle qui est encore très peu connue en gestion ».

*Sandra Alvear Vega*

Docteur en Sciences de l'Education. Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM). France. Master Formation des Adultes: Domaine de Recherches. CNAM. Magister en Administración de Empresas. Contador Público y Auditor. Universidad de Talca. Profesora Asistente, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad de Talca, Casilla 721, Talca, Chile. Fono 71-200337.  
Correo electrónico: salvear@utalca.cl.

RATING OF HEALTH LEADERS: "PROFESSIONAL ACTIVITY STILL LITTLE KNOWN IN MANAGEMENT"

**ABSTRACT:** The "rating activity" of health leaders is studied from a complementary approach to the one of management theory. From the micro-social perspective, this is understood to be related to the activity theory, and the cognitive theory of learning. Methodologically, it relies on the theoretical current of discourse pragmatics on a particular type of organization: the hospital of the city of Curicó, Chile. It was concluded that the "rating activities" are rezoning for others, seen as 'explicit statements' made by the leader, intending to influence and act on the construction of meaning made by another, allowing an individual to build an "interpretive learning".

**KEY WORDS:** public health, leader, rating, interpretive learning.

CALIFICACIÓN DE LOS DIRIGENTES DE LA SALUD: "UNA ACTIVIDAD PROFESIONAL TODAVÍA MUY POCO CONOCIDA EN LA GESTIÓN"

**RESUMEN:** La "actividad de calificación" del dirigente de la salud se estudia desde una aproximación complementaria a la teoría administrativa. Desde la perspectiva microsocial, se entiende como relacionada con la teoría de la actividad y con la teoría cognitiva del aprendizaje. Metodológicamente, se apoya en la corriente teórica de la pragmática discursiva en un tipo de organización determinado: el hospital de la ciudad de Curicó en Chile. Se concluyó que las "actividades de calificación" son recalificaciones para los otros; se entienden como 'proposiciones explícitas' hechas por el dirigente, con la intención de influir y actuar sobre la construcción de sentido hecha por otro, permitiéndole construir un 'aprendizaje interpretativo'.

**PALABRAS CLAVE:** salud pública, dirigente, calificación, aprendizaje interpretativo.

QUALIFICAÇÃO DOS DIRIGENTES DA SAÚDE: "UMA ATIVIDADE PROFISSIONAL AINDA MUITO POUCO CONHECIDA NA GESTÃO"

**RESUMO:** A "atividade de qualificação" do gestor da saúde estuda-se desde uma aproximação complementar à teoria administrativa. Desde a perspectiva micro social, entende-se como relacionada com a teoria da atividade e com a teoria cognitiva da aprendizagem. Metodologicamente, apoia-se na corrente teórica da pragmática discursiva em um tipo de organização determinada: o hospital da cidade de Curicó no Chile. Concluiu-se que as "atividades de qualificação" são requalificações para os outros; entende-se como "proposições explícitas" feitas pelo gestor, com a intenção de influir e atuar sobre a construção de sentido feita por outro, permitindo construir uma "aprendizagem interpretativa".

**PALAVRAS-CHAVE:** saúde pública, gestor, qualificação, aprendizagem interpretativa.

CLASIFICACIÓN JEL: I18, M54, I21

RECIBIDO: abril de 2011 APROBADO: mayo de 2013

CORRESPONDENCIA: Sandra Alvear Vega, Universidad de Talca – FACE-Casilla 721, Talca.

CITACIÓN: Alvear, Sandra (2013). La qualification des dirigeants de santé : «Une activité professionnelle qui est encore très peu connue en gestion». *Innovar*, 23(50). 67-78.

**RESUME:** L' « activité de qualification » du dirigeant de santé est étudiée à partir d'une entrée complémentaire de celle de la Théorie Managériale. Elle est comprise d'un point de vue microsocial, relatif à la Théorie de l'Activité et de la Théorie Cognitive de l'Apprentissage.

Elle s'appuie méthodologiquement sur le courant théorique de la pragmatique discursive, dans un type d'organisation bien déterminé : l'hôpital de la ville de Curicó au Chili.

Nous avons conclu que les « activités de qualification » sont des requalifications pour les autres ; elles sont comprises comme des « *propositions explicites* » faites par le dirigeant, dans l'intention d'influencer et d'agir sur la construction du sens faite par autrui et en permettant au dirigeant de construire un « *apprentissage interprétatif* ».

**MOTS-CLÉS :** Santé Publique, Dirigeant, Qualification, Apprentissage Interprétatif

## Introduction

Le principal apport de cette recherche est de contribuer à la compréhension d'une dimension primordiale de la professionnalisation du dirigeant de santé : l'activité. Une bonne partie de la formation des dirigeants peut reposer sur une analyse, par eux-mêmes, de leurs propres activités en situation.

Cette recherche est un apport de la Formation des Adultes pour les Sciences de Gestion : comprendre l'activité de qualification, activité faite par les dirigeants dans leur quotidien de travail.

Aborder le travail d'un dirigeant avec un intérêt particulier pour les activités de communication, nous a conduit à étudier un aspect important de ce travail : l'activité de qualification, que nous présenterions volontiers comme « une activité discursive, dans une activité sociale ».

À travers l'activité de qualification, l'environnement professionnel se trouve modifié ou reconstitué. Pour atteindre les objectifs de l'organisation, le dirigeant cherche à influencer autrui, ses collaborateurs, à partir des « jugements de valeur » qu'il formule.

Les activités de qualification induisent des représentations chez autrui, au travers de présupposés. Ces présupposés permettent de poser le cadre dans lequel les collaborateurs vont construire du sens pour agir.

Nous nous intéressons plus particulièrement au lien entre le contexte social de la qualification et la fonction de la qualification.

## Matériaux et méthode

### Action et activité

Les Sciences Sociales ont souvent pour objet les « activités humaines » et elles-mêmes ont tendance à se structurer en champs d'intentions ou d'activités (gestion, direction, formation, etc.). Il y a une tendance à regrouper ces préoccupations dans différents champs professionnels et sous-disciplines, comme l'éducation, la santé, la gestion, les arts ou les sports, entre autres.

Nous sommes d'accord que, quelles que soient les activités humaines dont nous parlons, la notion d'action est le noyau, compris comme un « ensemble d'activités doté d'une unité de sens et/ou de signification par/pour les sujets qui y sont impliqués et leur environnement » (Barbier, 2011), cette action a notamment une intention : « cette intention est évidemment une intention de transformation, si minime soit elle, de l'environnement, physique et/ou social, externe ou interne, du/des sujets qui agissent, ce qui explique les connotations dynamiques du vocable » (Barbier, 2011). L'auteur fait référence à l'intention de transformation, mais en même temps il manifeste la « connotation dynamique du vocable ».

Il semble intéressant de tourner le regard vers l'être humain, vers la complexité de sa nature, vers sa singularité, mais aussi vers la collectivité dans laquelle il s'insère, sa manière unique de voir le monde, à travers un environnement qui lui donne des indices lui permettant d'anticiper, mais qui, paradoxalement, est un environnement qu'il a lui-même contribué à façonner.

Ainsi dans la recherche scientifique l'activité est une entrée privilégiée : « L'activité constitue une entrée privilégiée pour la construction progressive d'outils de pensée transversaux à plusieurs champs de recherches / et de pratiques correspondantes » (Barbier, 2011).

Dans la recherche, il existe différentes tendances pour décrire l'activité ; du point de vue psychologique, pour Vygotski (1997), par exemple : « ce concept comprend les processus psychiques, comme activité, se médiatisant eux-mêmes et n'accentuant pas le contenu processuel de l'activité. » (Moro, Schnewly, Brossard, 1997), ce qui diffère de la conception de l'activité qu'exprime Leontiev, pour qui « le sujet lui-même médiatise le reflet sans que cette médiatisation n'apparaisse dans le contenu du reflet » (Moro,

Schnewly, et Brossard, 1997). Vygotski (1997), inspiré par la pensée marxiste, réhabilite, du point de vue méthodologique de la recherche, la conscience humaine comme objet d'étude et, dans ce contexte, il définit l'activité humaine pratique comme un lien entre le monde externe et l'esprit, principe explicatif général.

Dans le même sens, Clot (2008) définit « l'activité » comme « ce qui se fait, mais aussi c'est tout ce qui ne se fait pas. L'activité absente pèse sur l'activité réalisée. Ce qui n'est pas réalisé fait partie du réel. Le réalisé n'est pas le monopole du réel, il y a aussi l'inaccompli ». De même, l'activité « apparaît finalement comme un conflit entre le sujet, autrui, et l'objet de l'activité. Les sujets sont en rapport avec l'objet par la médiation d'autrui, lequel est aussi concerné par l'objet ». (Clot, 2008). L'auteur exprime que la dimension du collectif se trouve aussi présente dans une activité qui paraît être individuelle et que le sujet lui-même médiatise ce qui est collectif - le genre social du métier, le genre professionnel - c'est-à-dire les « obligations », avec autrui en rapport à l'objet.

### L'activité de qualification

Comprendre le travail d'un dirigeant en centrant notre intérêt sur les activités de communication, nous a conduits à étudier un aspect important de son travail : l'activité de qualification. Nous avons exploré un cadre théorique dans ce domaine de recherche.

### Selon une approche de la sociologie pragmatique

Laurent Thévenot (économiste d'origine) fournit une tentative explicative des logiques d'actions. Il tente de conceptualiser une forme de lien social qui relève des politiques du proche. Il met en place des régimes d'engagement dans l'action qui donnent à dire de différentes manières le passage de l'action individuelle à l'action en commun.

Selon Thévenot, il est possible d'observer des coordinations où les personnes gardent leurs attaches locales et particulières et travaillent ensemble pour l'intérêt général. Il s'agit de l'engagement public ou du « régime d'engagement pour l'autre » (Thévenot, 1990, 1993, 1998), « dans l'action par la coordination, et par l'examen des modalités de jugement que cette coordination implique, permet de rapprocher des approches cognitives qui mettent l'accent sur la saisie des informations dans l'environnement, leur traitement et les inférences qu'elles déclenchent, et des approches a priori très distantes qui mettent en avant des exigences normatives et un sens du juste » (Thévenot, 1993). Les personnes s'ajustent alors en fonction des habitudes prises dans une intimité partagée ; les choses ont également supporté



l'épreuve du temps pour se voir traitées comme le prolongement même du corps de celui qui s'en sert.

Les situations exigent des personnes qu'elles s'ajustent sur un même niveau d'engagement si elles veulent limiter l'incertitude qui pèse sur leurs paroles et sur leurs actions, où la « qualification » émerge comme une activité d'attribution de signification, « l'expérience d'action antérieure est déposée dans une mémoire d'objet qui canalise l'incertitude et la limite à une interrogation sur l'objet pertinent de la situation et sur ses qualités [...]». Les qualifications se forgent au gré des expériences, par des rapprochements de situation, et sont révisées à la suite d'échecs dans les anticipations » (Thévenot, 1993). C'est en effet sur la base de cette exigence que se donnent des garanties sur les compétences de chacun à sélectionner ce qui importe aux dépens de ce qui n'est pas significatif.

### **Selon une approche de la théorie cognitive de l'apprentissage, dans une perspective psycho-culturelle**

Dans une perspective psycho-culturelle (Vigotski, 1997), l'activité de qualification peut se comprendre au moyen de la notion d'acte humain de référence (Bruner; Haste, 1983, 1986, 1987, 1991, 2002). La fonction référentielle sert à préciser le référent d'un message en clarifiant le contexte

d'interprétation d'un énoncé donné. C'est-à-dire que si le locuteur fait référence à un objet, il précise à son interlocuteur l'objet auquel il fait référence, à l'exclusion de tout autre. Pour l'auteur « parler, c'est agir ». Quand les hommes parlent, ils transmettent de l'information pour interagir ; ils font des actes ; « le dire, c'est le faire » : parler, c'est gérer des stratégies, car les êtres humains utilisent le langage pour vivre ensemble.

Jérôme Bruner manifeste que le langage est un outil d'élaboration de l'expérience. Il conçoit le développement humain comme un processus de collaboration entre l'enfant et un adulte. Ce dernier est ainsi envisagé comme médiateur de la culture. Les parents (le père, la mère) sont appelés à donner l'attribution de signification à l'environnement pour agir sur le développement de l'enfant. De cette manière, l'enfant comprend que ce qui l'entoure peut être nommé, que chaque chose a un nom. Quand l'enfant développe des notions primitives de sémantique, il se met à accompagner ces gestes référentiels de désignation par des sons puis le son se substitue au geste. Ainsi, les conventions linguistiques sont habituellement des formes initialement primitives qui se sont normalisées en se socialisant au cours des échanges.

Nous pouvons faire le lien entre l'attribution de signification à l'environnement pour agir sur le développement de l'enfant, et la qualification de l'environnement que fait

le dirigeant pour agir sur l'engagement d'activité de ses collaborateurs.

La fonction référentielle sert à préciser le référent d'un message en clarifiant le contexte d'interprétation d'un énoncé donné. C'est-à-dire que si le locuteur fait référence à un objet, il précise à son interlocuteur l'objet auquel il fait référence, à l'exclusion de tout autre. « *La référence ne dépend pas seulement de la domination de la relation entre les signes et les signifiés, mais de l'usage des procédés sociaux accordés conjointement entre eux, pour assurer que le signe et le signifié, dans un processus d'union se cachent sous une forme négociable avec les usages des autres* » (Bruner, 1983).

Dans les échanges de communication qui impliquent complètement la fonction référentielle, un des éléments de cette situation de communication n'est pas fixé, reste inconnu : c'est le référent sur lequel les deux participants doivent conjointement focaliser leur attention.

Les situations de communication constituent un sous-ensemble de situations interactives. Le sens classiquement donné aux situations de communication présuppose, dans la communication référentielle, un référent, connu de l'un des partenaires, et que l'autre devra reconnaître.

L'accent est mis sur un transfert de signification, dans un schéma classique ; un des participants, l'émetteur, code un message destiné au partenaire (le récepteur) et le produit ; le message concerne un référent (objet, personne). Le récepteur interprète le message (le décode) ; nous pouvons inférer que l'interprétation est une façon d'agir sur autrui « *malgré sa diversité, les interprétations partagent une caractéristique extraordinairement importante : toutes s'efforcent pour invoquer un état intentionnel (un motif, un état d'esprit)* ». (Bruner, 1986).

## Méthodologie

Pour comprendre l'activité du dirigeant, nous nous situons dans la Théorie de l'Activité, dans une démarche ethno-méthodologique, avec une perspective discursive et psychoculturelle (Vigotski, 1997) de l'activité de qualification.

Donc, l'objet de recherche est à la croisée d'une approche par l'activité et d'une approche par les actes de langage, c'est-à-dire la pragmatique linguistique, approche éminemment sociale. Il s'agit aussi de l'activité professionnelle du dirigeant de santé en situation d'interaction avec ses collaborateurs, le cas de l'hôpital du Curicó, au Chili.

La plupart des activités des sujets sont des interactivités ; elles émergent en écho aux activités d'autres sujets et, à

l'occasion, s'inscrivent dans le cadre d'activités collectives. Donc, l'analyse des rapports entre sujets au sein des activités y prend une place centrale ; c'est le cas, par exemple, du management. Barbier (2011).

Il est important de souligner que l'analyse des activités rencontre des limitations du point de vue méthodologique.

Le recueil même d'informations pour l'analyse, surtout s'il s'effectue directement auprès des sujets concernés, constitue en lui-même une situation de communication, ayant ses enjeux spécifiques et influençant les significations données (Barbier, 2011).

Donc, le défi pour le chercheur est d'accéder indirectement aux sens construits, par inférence, par la médiation d'énoncés, dépendant d'une combinaison de méthodologies, dans notre cas, l'analyse du travail et l'analyse du discours.

Le langage exprime différents types de significations : propositionnelle, sociale, affective entre autres. Or, Austin (1970) est le premier auteur qui ait dit que les sujets parlants peuvent faire différentes choses avec la parole, « *il attache une importance particulière au langage ; pour lui la meilleure façon d'aborder les faits, le réel, était de se laisser guider par le langage ordinaire* ». Austin (1970) « *entendait plutôt que le réel ne se laisse pas atteindre directement, mais justement par l'intermédiaire du langage* ». Son idée fondamentale est que certains énoncés ne sont pas des affirmations ou des questions mais des actions, d'où le titre de son ouvrage « *Quand dire, c'est faire* ».

Pour Ducrot (1984) le discours à plusieurs voix est polyphonique, c'est-à-dire, « *plusieurs voix parlent simultanément, sans que l'une d'entre elles soit prépondérante et juge les autres* ». Il se centre méthodologiquement sur l'interprétation des connecteurs pragmatiques, des temps verbaux et de la référence.

Par ailleurs, pour Charaudeau (1982), l'acte de langage considéré comme « *une mise en scène* », est le résultat de deux activités : l'activité de production et l'activité d'interprétation dans un double circuit externe/interne.

L'activité de production est le fait d'un sujet protagoniste « *le sujet communiquant* », qui possède un certain statut psycho-social « *du fait que parler c'est s'engager dans une certaine relation d'échange vis-à-vis, au moins, d'un autre protagoniste* » (Charaudeau, 1982).

L'activité d'interprétation est le fait d'un protagoniste, « *dès l'instant qu'il s'institue en sujet interprétant, endosse un certain statut social dans la relation d'échange qui lui est proposée et qu'il reconnaît* » (Charaudeau, 1982).

## La collecte de données

La méthode de collecte et d'analyse des données s'inspire d'une méthodologie de recherche qualitative qui favorise le développement d'une théorie générée à partir des données systématiquement recueillies et analysées.

Les méthodes de collecte de données se sont centrées sur l'observation et l'enregistrement de ce que le Dirigeant et ses Subordonnés ont dit lors des réunions.

### *Les participants (les personnes observées)*

Au centre du monde hospitalier, le dirigeant est confronté à de fortes pressions : les usagers exigent un service de qualité et un traitement digne de la part des professionnels dans l'octroi de la prestation, c'est-à-dire de toute l'équipe multidisciplinaire que l'on trouve à l'hôpital.

C'est un élément de discussion dans le secteur de la santé chilienne au sujet de la formation des dirigeants. Le processus de formation se manifeste comme le reflet de la transformation organisationnelle des hôpitaux, sur la base d'une logique entrepreneuriale.

En même temps, les dirigeants des organisations publiques de santé doivent faire face aux pressions sociales (civiles et politiques) pour l'amélioration constante de la qualité, des opportunités, de l'accessibilité et de l'efficacité dans le fonctionnement du service, de même qu'ils ont pour enjeu de mettre en place des stratégies permettant de répondre à ces pressions.

L'Hôpital de la ville de Curicó est un Hôpital Public d'une haute complexité et, à la date de l'étude, 851 personnes y travaillaient. Sur l'ensemble des salariés, 14 personnes sont dans l'équipe de direction et sont les acteurs participants à cette recherche. Il est important de souligner que 86% d'entre eux sont médecins.

Toute la dynamique produite à l'hôpital de Curicó est un reflet de la complexité d'un hôpital public chilien.

### *Les procédés : Observation de réunions*

L'objectif consiste à identifier et comprendre les activités de qualification en situation d'interaction des dirigeants entre eux et entre les dirigeants et leurs subordonnés. La notion théorique de situation qui nous accompagne est « *structurée par l'activité du sujet qui le définit et le redéfinit en cours d'action* » (Mayen, 2004). Ensuite nous avons réalisé une description des différents types de réunions et des participants : nous avons observé et enregistré 28 réunions soit 16 Conseils techniques et 12 Réunions du Comité de Gestion.

### *Les Conseils techniques*

Ce sont des réunions formellement établies par le ministère de la Santé (MINSAL), réalisées chaque semaine (lundi), entre 9 et 10 heures. L'objectif prescrit par le MINSAL est de « *Collaborer aux aspects de la gestion dans laquelle le Dirigeant requiert son avis, ainsi que d'avoir une propension vers la meilleure coordination de toutes les activités de l'hôpital* » (art. 29, DL N°38, 2005).

Lors de ces réunions sont présents l'Équipe Directive et les Chefs de Services ou leurs représentants. Le nombre de participants fluctue entre 10 et 15 personnes à chaque réunion.

### *Les réunions de comité de gestion*

Ce sont des réunions qui ont été définies par le Dirigeant ; elles ont lieu chaque semaine (le jeudi), entre 16 et 17 heures. L'objectif est de discuter et de convenir de la façon de répondre aux principaux enjeux prévus par le MINSAL pour les hôpitaux. Dans ce type de réunions sont présents les membres de l'Équipe Dirigeante, les membres du Comité de Gestion et quelques Chefs de Services invités par le dirigeant, conformément à des critères tels que les niveaux de confiance établis avec eux, les niveaux d'engagement avec la gestion de l'hôpital, entre autres.

## L'analyse des données

L'analyse des données de cette thèse s'est faite à partir de la transcription textuelle de ce que le Dirigeant et ses Subordonnés ont dit lors des réunions.

A travers l'analyse des discours tenus par le dirigeant, dans 28 réunions, nous avons décomposé les constituants implicites de la dynamique professionnelle et identitaires du dirigeant. Il s'agit de dégager, à partir d'indices linguistiques, la tactique adoptée par le dirigeant, tactique qui repose sur les présupposés d'une interprétation que pourraient faire les destinataires.

Cette production verbale est analysée dans ses composants pour en extraire les implicites liés au pouvoir, à l'image sociale du dirigeant et à celle qu'il veut donner de l'institution. Elle est également liée aux stratégies de langage permettant au dirigeant d'avoir une influence sur ses collaborateurs.

L'analyse des données issues des réunions a été faite en deux phases :

- La première avait pour objectif de comprendre les conditions de l'activité de qualification.

- La deuxième avait pour but de comprendre la structure de l'acte discursif de qualification.

Sur un total de 18 réunions enregistrées et transcrites, nous avons identifié 28 situations d'interaction composantes d'une activité de qualification. Toutes sont classées selon le type de réunion (Comité Technique ou la Réunion du Comité de Gestion).

### Méthode d'analyse

Nous avons défini une méthode d'analyse qui observe tout d'abord les conditions générales de l'activité de qualification « *l'énoncé ne peut pas être analysé en dehors du contexte de son usage et son usage doit inclure l'intention de qui parle* » (Bruner, 1983). La méthode d'analyse comprend six points (Tableau 1):

- Le contexte social de la qualification (discursive et sociale),
- L'objet de la qualification (sociale et pragmatique),
- L'analyse de l'acte de qualification (mentale et discursive),
- Les modalités discursives de l'acte de qualification (discursive),
- La fonction de la qualification et
- Les indicateurs de la fonction de la qualification

## Discussion des resultats

### La construction des places dans les activités de qualification

Pour bien comprendre le contexte social de la qualification, il convient de mettre en évidence la place de l'agent qui qualifie, l'adresse de la qualification et la relation sociale dans laquelle se fait la qualification.

Deux propriétés sont à relever :

- Un premier élément est en lien avec l'identité sociale des acteurs : leur poste de travail et leur genre professionnel.
- Un second est en lien avec l'identité discursive des acteurs dans l'acte de qualification : l'énonciateur, du point de vue de la production discursive, le destinataire du point de vue de la réception, sans relation d'indépendance dans l'acte de qualification. (Benveniste, 1966).

Ainsi, si nous pensons que le sujet destinataire de l'acte de qualification est construit par l'énonciateur, ce sujet est

construit sur la base d'une stratégie en rapport avec l'affect que l'énonciateur cherche à produire chez le destinataire.

Trois modalités concernant le binôme « énonciateur/destinataire » sont à relever :

1. La plus fréquente dans notre recherche est celle où l'énonciateur et le destinataire ont choisi un « mode neutre » pour se présenter. Ils utilisent les pronoms « on, il, ils » : l'énonciateur se « cache ». Il ne fait pas mention de ses engagements ou de ses préférences.

Exemples de verbatim (extraits de réunion) :

- a) Les critères de la Direction Régionale de Santé sont discretionnaires dans la répartition des ressources....
- b) Le pouvoir s'approche de plus en plus de celui qui a le droit...
- c) Il faut apprendre à optimiser nos ressources pour augmenter notre productivité...

Si nous nous posons la question du point de vue de l'identité discursive : « Qui a produit l'énoncé ? », la réponse est « on, il » ; l'énonciateur prend de la distance avec le destinataire, il n'y fait pas d'allusion explicite ; l'énonciateur s'adresse à un destinataire pluriel (ils).

2. Nous observons également que le dirigeant en tant qu'énonciateur de l'acte de qualification se présente en invoquant plusieurs personnes de l'hôpital, c'est-à-dire le « mode collectif » et utilise le « nous ».

Exemples de verbatim (extraits de réunion) :

- d) Nous ne pouvons pas être d'accord mais Il faut savoir que nous appartenons au service public. La Direction régionale nous donne des directives et, par conséquent, nous devons les accomplir en accord avec notre réalité locale...
  - e) Nous avons beaucoup à faire pour le contrôle des infections intra-hospitalières (nosocomiales)...
  - f) Nous devons nous préoccuper de faire les choses avec beaucoup d'attention...
3. De façon moins fréquente, le dirigeant en tant qu'énonciateur se présente sur un « mode individuel ». Il est centré sur le « Je », et le destinataire peut être « Je, Tu ou Ils ».

Exemple de verbatim (extrait de réunion) :

- g) Je crois que les bonnes intentions de ce système sont intéressantes, mais en même temps avec un tel système, il me semble qu'il faut se protéger...

Dans ce cas, l'énonciateur se présente comme quelqu'un qui est très engagé dans la situation qui est qualifiée.

**TABLEAU 1 : Méthode d'analyse des données**

Le Contexte Social de la Qualification (discursive et sociale) : Identification et distribution de rôles des acteurs qui encadrent l'acte de qualification. L'acte discursif dans le contexte social.	
1. Place de l'agent qui qualifie :	Le sujet qui émet l'acte discursif, l'énonciateur et le locuteur, selon leur identité discursive et sociale. « je, il, on, nous ».
2. À qui s'adresse la qualification :	De qui vais-je changer la représentation. Le sujet vers qui l'acte de communication est dirigé, le destinataire, l'interlocuteur, l'interprétant, selon leur identité discursive et sociale. « il, on, ils, tu, vous ».
3. Relation sociale dans laquelle se fait la qualification :	Identification du type de relation qu'il y a entre eux : Externe : symétrique, asymétrique et Interne : assertion, interrogation, intimité.
Objet de la Qualification (sociale et pragmatique) : Ce qui est qualifié, le processus social qui est qualifié, comprenant des personnes, des actions ou des situations, situé dans une réalité sociale et un environnement professionnel déterminés.	
1. Contexte :	Dans quel niveau de réalité sociale se situe l'objet de qualification.
2. Ce qui est qualifié :	C'est un processus social qui est qualifié. Ce peuvent être des personnes, des actions, des situations, des prescriptions ; c'est variable.
3. Personnes :	Les personnes concernées par l'objet de qualification peuvent être présentes ou non dans la réunion.
<b>Analyse de l'Acte de Qualification (mentale et discursive)</b>	
1. En fonction de quoi on qualifie :	C'est le moyen de travail pour émettre un acte de qualification.
2. À partir de quoi on qualifie :	Ce sont les matériaux de travail pour émettre un acte de qualification.
3. Jugement de valeur ou d'utilité.	C'est un adjectif qualitatif ou substantif, en rapport avec la catégorie qualifiée : de grandeur, indéfinis, des verbes d'obligation qui impliquent un acte de qualification.
<b>Les Modalités Discursives de l'Acte de Qualification (discursive)</b>	
Les verbes des processus relationnels	Ils comprennent les verbes qui établissent des liens entre deux entités (Halliday, 1985) : être, approcher, donner, enseigner, agir, etc.
Les verbes de mesure	Ils comprennent les verbes de mesure, tel qu'augmenter, développer ou diminuer. (Ferrari et Gallardo, 2006)
Les verbes des processus matériels	Ils comprennent les verbes qui, en général, sont en relation avec le « faire » d'une entité. Cela signifie qu'une entité commence le processus et qu'elle agit d'une certaine façon sur l'autre (Halliday, 1985) : faire, avoir
Les verbes des processus existentiels	Ils comprennent les verbes qui indiquent la manifestation des choses, au début, dans leur développement et vers la fin, ainsi que les altérations temporelles qui peuvent se présenter (un temps) (Ferrari et Gallardo, 2006) : il y a, s'attarder, s'avancer, etc.
Les verbes d'obligation	Ils comprennent les verbes ayant des rapports avec le sens d'obligation. En même temps, ils peuvent se manifester comme des catégories de jugement de valeur ou d'utilité. Aussi, ils peuvent étiqueter une forme positive ou négative : falloir, devoir, il est nécessaire.
<b>Analyse de la Fonction de la Qualification</b>	
Fonction de la qualification	Les buts de l'acte de qualification, toujours compris comme un acte d'influence sur autrui. Ils s'expriment de façon explicite ou implicite. Qu'est-ce qui se passe avec ce qui est qualifié, est-ce qu'il expose une partie de son identité ?
Indicateurs de la fonction de la qualification.	Ils montrent les principaux indicateurs qu'on trouve dans le processus d'analyse de données. Ils sont orientés principalement par la fonction de la qualification.

Élaboration propre à partir de Jean Marie Barbier (1990). L'Évaluation en Formation.

L'expression « Je », du point de vue de l'énonciateur, montre l'adhésion au discours institutionnel ou à l'activité qui est qualifiée. Or, du point de vue du destinataire, elle prend de la distance, le destinataire est plus fréquemment reconnu sous « Il, lui, eux... », plutôt que sous « Tu/Vous ».

Le deuxième élément à souligner dans le contexte social de la qualification est en rapport avec le type de relation sociale et discursive dans lequel se fait l'acte de qualification.

Si nous nous focalisons sur *l'identité sociale des acteurs* de la qualification, nous parlerons alors de relation symétrique et asymétrique. Nous pouvons faire l'hypothèse que

les relations qui prévalent à l'hôpital entre le Directeur et les Chefs de Service ne sont pas établies par lignée hiérarchique, mais plutôt par la relation de collègues, de pairs, relative à leur qualité commune de médecins.

Si nous nous focalisons sur *l'identité discursive des acteurs* de l'acte de qualification, nous parlerons de la relation comme une partie de l'acte de qualification même, sur la base du type de relation que l'énonciateur voudra établir avec le destinataire (Watzlawick, Beavin et Jacksondon, 1972). Nous avons trouvé trois types de relations établies au moment de l'acte de qualification. À savoir : l'assertion, l'intimité, l'interrogation.

1. **L'assertion** permet à l'énonciateur de présenter l'acte de qualification avec certitude et autorité. Il n'indique point que l'énoncé représente la vérité, mais, il s'offre avec un sentiment de connaissance sur ce qu'il est en train de se dire du fait de sa propre expérience et/ou de celle des autres. Il utilise alors des mots qui permettent de persuader l'énonciateur.

Exemple de verbatim (Extrait de réunion) :

h) *Le taux de mortalité « sepsis » a graduellement augmenté à l'hôpital. Les hôpitaux qui ont diminué le taux de mortalité par « sepsis » n'ont pas dépensé plus d'argent, ils n'ont pas utilisé plus de personnel. Ils se sont organisés du point de vue de l'urgence pour faire face à de telles situations.*

2. **L'intimation** permet d'interpeller le destinataire, en l'occurrence ses collaborateurs, avec l'intention que le destinataire (l'adresse) récepteur de l'acte de qualification sache à quoi s'en tenir. Il s'agit surtout d'un moyen de pression pour influencer la construction du sens d'autrui.

Exemple de verbatim (Extrait de réunion) : le dirigeant a dit :

i) *Si la sous-direction d'infirmierie est créée tout va se compliquer, les responsabilités professionnelles ne sont pas bien définies. Qu'est-ce qui arrive si le sujet d'attention d'un patient passe au judiciaire ? De qui est-ce la responsabilité ?*

3. **L'interrogation** permet de stimuler chez les autres l'esprit d'initiative et d'agir en conséquence avec ce que l'énonciateur a dit.

Exemple de verbatim (Extrait de réunion) :

j) *Est-ce que vous avez compris la dépendance de la gestion des lits ?... Pour moi, la dépendance de la gestion des lits, c'est quelque chose que je ne comprends pas.*

Enfin, nous pouvons conclure que le type de relation qui s'établit entre l'énonciateur – ici avec l'identité sociale de « Dirigeant » - et le destinataire – ici avec l'identité sociale de « Collaborateurs » - se fait sur la base de l'assertion, qui s'exprime dans un énoncé déclaratif – affirmatif ou négatif - mais avec certitude.

### L'objet de l'acte de qualification

Nous avons dit que l'objet qualifie le développement de l'environnement professionnel des salariés. Il peut se décomposer en trois catégories d'objets : les tâches prescrites par le ministère, ce qui est à faire ; les activités opératoires

des collaborateurs, ce qui est fait ; les activités opératoires qu'il faut faire à l'hôpital.

#### *Les tâches prescrites par le ministère, ce qui est à faire :*

Ceux sont tous les résultats attendus par le ministère et d'autres institutions qui se chargent de la régulation de l'activité des hôpitaux. Il s'agit des normes de gestion, de coût, de qualité, de contrôle des activités de soin, etc. Ces prescriptions sont exprimées en termes de buts à atteindre dans une situation déterminée, mais elles ne traduisent pas le travail réel.

Exemple de verbatim (Extrait de réunion) :

k) « L'autogestion est un changement drastique dans la gestion des hôpitaux. Il faut apprendre à optimiser nos ressources pour augmenter notre productivité, ce qui est obtenu en travaillant avec une vision commune... ».

L'interprétation de ces prescriptions faite par le dirigeant lui permet d'agir sur ses collaborateurs, de développer leur activité et leur propre expérience.

#### *Les activités opératoires des collaborateurs, ce qui est fait :*

Les activités opératoires des collaborateurs sont comprises par les actions des professionnels de soins et d'administration. Pour les collaborateurs, l'expérience personnelle acquise en situation professionnelle devient connaissance et reconnaissance de ce que l'acteur de l'hôpital appelle la « réalité » des activités telles qu'elles se développent dans l'environnement.

Exemple de verbatim (Extrait de réunion) :

l) « *Les résultats de l'accréditation des processus de contrôle des I.I.H. sont très mauvais. La Sous-direction médicale réunit les antécédents pour programmer une réunion et analyser l'évaluation de ce programme afin de travailler dans le planning de contingence que nous avons sollicité [...] la plus grande difficulté est le manque de supervision, probablement pour la réduction de personnel, mais de toute façon il est réalisé... mais avec une attitude très passive et de peu de collaboration de la part des chefs de service ».*

La qualification du dirigeant a l'intention de remettre en cause l'agir de ses collaborateurs, en fonction des conduites désirables pour l'hôpital et des objectifs de l'hôpital. Le dirigeant parle en agissant sur l'activité d'autrui.



### **Les activités opératoires qu'il faut faire à l'hôpital :**

Le dirigeant qualifie pour offrir des orientations sur ce qu'il faut faire pour atteindre les objectifs d'organisation à l'hôpital. Dans l'acte de qualification, le « dire » du dirigeant correspond au « faire » du dirigeant.

Exemple de verbatim (Extrait de réunion) :

m) « *Nous avons beaucoup à faire pour le contrôle des infections intra hospitalières [...]. Nous avons demandé à Mme «...», de prendre le poste du service de stérilisation. Elle a des compétences que le poste requiert. Elle est Technologue Médicale et elle est techniquement la plus préparée pour occuper le poste. J'espère que vous allez coopérer.* ».

Nous sommes d'accord que toutes les évolutions nécessitent une coopération importante parmi les différents acteurs. En effet, au travers des activités de qualification, le dirigeant interprète et transforme l'environnement professionnel selon les scénarios qui lui sont favorables sur la base de l'utilisation du discours. Ainsi, le défi essentiel du dirigeant réside, sur le plan relationnel, dans le développement de l'activité à l'hôpital, et sur le plan cognitif, dans la construction de rationalités au travers desquelles les acteurs impliqués dans le changement partagent une même interprétation de la réalité.

### **Emergence de l'acte de qualification**

L'acte de qualification s'exprime verbalement en interaction avec autrui. Les énoncés s'expriment sous la forme de « propositions » ; ils sont potentiellement signifiants pour autrui, à travers une déclaration.

Ces sont des propositions (discursives) explicites de la part de l'énonciateur. Elles comportent implicitement des présuppositions pour autrui, des cadres interprétatifs désirables ou souhaitables.

Exemple de verbatim (Extrait de réunion) :

n) *La sous-direction d'infirmières / ne fonctionne pas bien dans d'autres hôpitaux.*

Nous pouvons dire que la « proposition » faite par l'énonciateur (celui qui qualifie) est transformée en « présupposition » par le destinataire. Elle est comprise comme « *une relation entre deux « propositions » ou énoncés* » (Ducrot, 1991).

Selon Ducrot (1991), il est nécessaire de décrire la « *présupposition* » comme un acte du « dire ». C'est-à-dire, à partir de la théorie générale des actes de langage, élaborée par Austin (1970) et Searle (1976).

Ces actes sont caractérisés par :

- décrire une action présente de l'énonciateur dans une interprétation littérale et,
- l'énonciation a pour fonction spécifique l'accomplissement de cette action.

Les éléments du contexte font partie de l'énoncé (Ducrot, 1984). Nous pouvons dire que les présupposés implicites dans l'acte de qualification sont compris dans un contexte déterminé.

Ces présuppositions sont définies et comprises en fonction du contexte de l'acte de qualification. Elles sont inférées de la structure sémantique de l'énoncé, mais en fonction du contexte de l'acte de qualification même.

À travers l'énoncé de l'acte de qualification l'énonciateur manifeste un ensemble de requis qui devraient agir comme des cadres interprétatifs pour le destinataire (Bruner, 1991, 2002 ; Zeitler, 2006).

L'énonciateur présume que son destinataire a des recours : son expérience personnelle, des croyances, des histoires de vie, un système culturel partagé. Il s'agit de sa *mémoire collective* (Bruner, 1986, 1991, 2002) qui lui permet de donner du sens à son énoncé.

Nous avons indiqué que dans la construction de la place, l'énonciateur de l'acte de qualification construit son destinataire, celui qu'il aimerait influencer ; mais en même temps, il prend le risque que le *sujet destinataire* soit différent du *sujet interprétant*. Soit parce qu'ils ne comportent pas les mêmes systèmes de croyances, soit parce qu'ils ont des expériences culturelles et individuelles trop différentes.

Par conséquent, et puisque nous avons le contenu de l'énoncé et le contexte dans lequel il se réalise, et que nous n'avons pas d'information sur le *sujet interprétant*, l'énonciateur est limité par l'imprévisibilité d'autrui (Grossetti, 2004). C'est en raison de l'imprévisibilité du comportement de ses collaborateurs que le dirigeant doit qualifier l'environnement professionnel, pour construire une situation négociée où chacun s'efforce de trouver un certain ordre légitime.

Nous avons supposé que c'est le *sujet interprétant* qui finalement agit à partir de l'acte de qualification. Alors, nous pouvons dire que l'acte de qualification se compose des *propositions* explicites et des *présupposés potentiels ou désirables* implicites de la part du *sujet énonciateur*, celui qui qualifie, le dirigeant et les chefs de service.

Nous pouvons faire l'hypothèse que les sujets interprétants peuvent prendre l'acte de qualification comme un cadre

interprétatif dans la mesure où ils ont la disposition pour prendre ce cadre proposé. Donc, la question est de savoir pourquoi ils peuvent accepter l'influence implicite de leur interlocuteur à travers l'acte de qualification ?

- Par la place sociale qu'occupe l'énonciateur : Il établit une relation asymétrique entre dirigeant et collaborateurs. Le sujet interprétant peut inférer que l'autorité du poste octroie un certain niveau de véracité à l'énoncé.
- Par l'asymétrie d'information qu'il peut y avoir entre l'énonciateur et le destinataire : Si le destinataire n'a pas d'information sur l'environnement professionnel et si parallèlement il s'est construit une représentation de l'identité de l'énonciateur, comme personne de confiance, nous pouvons alors faire l'hypothèse que *le sujet interprétant* prendra acte de la qualification proposée. Nous sommes proches de la notion de lien affectif parental (Bruner, 1991).
- Par la construction d'un cadre de coopération (Thévenot, 1990), sur la base de l'assertion, dans le contexte où se fait l'acte de qualification. Il s'agit d'une situation d'interaction, telle que lors des réunions.
- Par un acte de qualification incorporant un jugement de valeur qui offre un présupposé : l'interlocuteur, sujet interprétant, est provoqué ou motivé pour agir en conséquence ou pour démentir la qualification.

**Exemples de verbatim (Extraits de réunion) :** Lors d'une réunion de travail où se discute la mise en place de la sous-direction d'infirmières à l'hôpital.

Le directeur de l'hôpital dit :

Proposition (énoncé de l'acte de qualification) : (14) *La sous-direction d'infirmières / ne fonctionne pas bien dans d'autres hôpitaux.*

Quels sont les présupposés implicites dans cet énoncé :

**Si :** *La sous-direction d'infirmières / ne fonctionne pas bien dans d'autres hôpitaux.*

Alors :

- Présupposé négatif : (14.1) : *La sous-direction d'infirmières / ne fonctionnera pas bien à l'hôpital de Curicó.*
- Présupposé interrogatoire : (14.2) : *Est-il possible que la sous-direction d'infirmières / fonctionne bien à l'hôpital de Curicó ?*

Dans l'acte de qualification, l'énonciateur offre des présupposés à son destinataire à partir desquels ce destinataire, *sujet interprétant*, fait des inférences.

Ces présupposés ne sont pas directement énoncés dans les propos tenus ; ce sont des informations indirectes qui indiquent qu'il y a d'autres éléments sous-jacents à la structure de la réalité. Ces éléments font partie du contexte de référence de l'acte de qualification et ils sont pris au moment où l'énonciateur interprète l'acte de qualification.

Ces présupposés se font à partir :

- de la conception que tant l'énonciateur que le destinataire ont des espaces d'action
- et de la construction de la réalité que chacun a faite.

## Conclusion

Une voie privilégiée pour diriger est de communiquer, pour l'essentiel, et le faire des dirigeants est le dire. Ce dire est le plus souvent une activité de qualification. Beaucoup de communications du dirigeant consistent en des prises d'information sur différents aspects de l'environnement et du fonctionnement de son organisation. Ces informations recueillies sont sélectives, déformées, fonctionnelles. Elles aboutissent le plus souvent à une qualification des situations et des activités au regard des objectifs et des enjeux de l'organisation.

### L'activité de qualification, une activité discursive dans une activité sociale, « diriger » à l'hôpital

À travers l'activité de qualification, l'environnement professionnel est modifié ou reconstitué. Pour atteindre les objectifs de l'organisation, le dirigeant cherche à influencer autrui, ses collaborateurs, par des « jugements de valeur » émis sur le développement de cet environnement. Tout se passe comme s'il y avait une réélaboration interprétative avec un regard rétrospectif et/ou prospectif du dirigeant pour agir sur autrui.

Les activités de qualification se font dans un contexte construit dynamiquement et parallèlement par le sujet « énonciateur / destinataire » et le « sujet interprétant ». Avec ses activités de qualification, le dirigeant a l'intention d'influencer la construction que ses collaborateurs font de cet environnement, selon les scénarios qui lui sont favorables, comme une source de développement des *milieux de travail* et des sujets eux-mêmes.

Les activités de qualification sont une anticipation d'une stratégie sociale, et elles peuvent être vues comme des activités de co-construction de la réalité de l'organisation, entre le Dirigeant et ses Collaborateurs. Les activités de qualification induisent des représentations chez autrui, au travers des présupposés. Ces présupposés permettent

de poser le cadre dans lequel les collaborateurs vont construire du sens.

**La qualification est un processus « d'apprentissage interprétatif » pour le dirigeant de l'hôpital. Une contribution au développement de la Théorie de Formations des Adultes**

Nous parlons de l'apprentissage interprétatif au sens de Jérôme Bruner. Le dirigeant, afin de requalifier pour autrui, interprète l'information de son environnement professionnel, tout d'abord, pour se le représenter et, ensuite, pour pouvoir le communiquer aux autres sur la base des objectifs et des enjeux de l'organisation. Dans le contexte de l'institution publique, le dirigeant est obligé de faire ce qui est établi par la loi, les normes ou les procédés, du fait que l'allocation des ressources est associée au développement d'anticipations souhaitables pour l'organisation.

La requalification est une explication que le dirigeant construit tout en ayant en vue de faire accepter un projet d'action collective lui permettant de construire « *des apprentissages interprétatifs* ».

Selon Bruner, (1991), « *L'esprit humain crée de la signification de deux manières : par l'interprétation qui relève de la logique narrative, et par l'explication, qui vise la prédiction et le contrôle* ». C'est-à-dire que l'individu construit lui-même sa connaissance. Dans le même sens Bruner J., (1991) ajoute que ce processus « *l'individu le fait dans ses relations aux autres* » ; il est conditionné par « *l'ambiance culturelle* » ; c'est-à-dire que l'apprentissage de l'individu dépend aussi de la culture où il se développe. C'est ce que Bruner, (1986) a nommé « *la mémoire collective* ».

Le dirigeant requalifie dans une perspective d'interaction en prenant en compte :

- le partage des présupposés culturels de l'organisation,
- en visant l'établissement de relations professionnelles,
- en visant la préservation de relations professionnelles déjà établies et
- en visant la coordination et le contrôle de l'action.

Le dirigeant pour réussir à atteindre les objectifs implicites dans l'acte de qualification parle en agissant afin d'agir ou de faire agir autrui sur le discours de l'acte de qualification qui est très étroitement lié à l'action.

**Limites et perspectives**

Nous avons choisi l'analyse de l'activité comme une entrée privilégiée afin de comprendre l'activité du dirigeant

à l'Hôpital de Curicó en interaction avec autrui : ses collaborateurs. Par conséquent, les résultats de cette recherche doivent être compris dans ce contexte.

Pour contribuer à la compréhension de l'activité de qualification, que font les dirigeants, il est nécessaire de mettre au jour des relations ou des invariants qui se retrouvent dans cette recherche dans d'autres contextes, en utilisant la même démarche méthodologique.

Pour contribuer au développement de la Théorie de Gestion, c'est un enjeu de mieux comprendre l'activité de qualification en tant qu'activité qui promeut l'apprentissage interprétatif en situation de travail, en lien avec les résultats de la présente recherche et la Théorie développée par Jérôme Bruner.

**Bibliographie**

Austin, J. (1970). *Quand dire, c'est faire*. Trad. fr. Paris: Seuil (1<sup>o</sup> éd. 1962, *How to do Things with Words*).

Barbier, J. (2011). *Vocabulaire d'analyse des activités* (Première édition, pp. 1-128). Paris: Presses Universitaires de France.

Barbier, J., & Galatanu, (2004). *Les savoirs d'action: Une mise en mots des compétences*. (Première édition, pp. 31-64; 317-320). Paris: Editions L'Harmattan.

Barbier, J., & Durand, M. (2003). *L'activité: Un objet intégrateur pour les sciences sociales; Recherche et Formation. L'analyse de l'activité Approches situées*. 42.

Barbier, J. (1990). *L'Évaluation en formation*. Paris : Editions Presses Universitaire de France.

Benveniste, E. (1966). *Problèmes de linguistique générale I*. Paris: Éditions Gallimard.

Bruner, J. (1983). *Child's talk. learning to use language*. New York, W.W. Norton. Traducción española: *El habla del niño*. Barcelona: Paidós, 1986.

Bruner, J. (1986). *Actual minds, possible worlds*. Cambridge: Harvard University Press. Traducción española: *Realidad mental y mundos posibles*. Barcelona: Gedisa, 1988.

Bruner, J. (1991). *Acts of meaning*. Cambridge, MA: Harvard University Press. Traducción española: *Actos de significado: Más allá de la Revolución Cognitiva*. Madrid: Alianza, 1995.

Bruner, J. (2002). *Making stories: Law, literature, life*. New York: Farrar, Strauss and Giroux. Traducción española: *La fábrica de historias. Derecho, literatura, vida*. Argentina: Fondo de Cultura Económica, 2003.

Bruner, J., & Haste, H. (1987). *Making sense. The Child's construction of the world*. New York: Methuen. Traducción española: *La elaboración del sentido. La construcción del mundo por el niño*. Barcelona: Paidós, 1990.

Charaudeau, P. (1982). *Éléments de sémiolinguistique d'une théorie du langage à une analyse du discours. Revue: Langage en situation: Pratiques sociales et interaction*, 38, 6-28.

Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. Paris: Editions Presses Universitaire de France.

Ducrot, O. (1991). *Dire et ne pas dire*. Paris: Hermann.

Ducrot, O. (1984). *Le dire et le dit*. Paris: Editions de Minuit.

- Ferrari, L.; Gallardo, S (2006). Estudio diacrónico de la evaluación en las introducciones de artículos científicos de medicina. *Revista Signos* 2006, 39(61) 161-180. Disponible en : ABI/INFORM Global.
- Grossetti, M. (2004). *Sociologie de l'imprévisible. Dynamiques de l'activité et des formes sociales* (Première édition). Paris: Presses Universitaires de France.
- Halliday, M. (1985). *An introduction to Functional Grammar*. London : Edward Arnold.
- Moro, C., Schneuwly, B., & Brossard, M. (1997). *Outils et signes. Perspectives actuelles de la théorie de Vygotski* (Première édition). Berne: Peter Lang.
- Mayen, P. (2004). Le couple situation – activité. Sa mise en œuvre dans l'analyse du travail en Didactique professionnelle. Publié dans: J-F. Marcel et P. Rayou: *Recherches contextualisées en éducation*. Paris: INRP.
- Searle, J. (1976). A classification of illocutionary acts. *Langue in society*, 5, 1-23.
- Thévenot, L. (1990). *L'action qui convient, in Raisons pratiques, Les formes de l'action*. Éditions de l'EHESS.
- Thévenot, L. (1993). Agir avec d'autres. Conventions et objets dans l'action coordonnée, in Quéré L. (éd.).
- Thévenot, L. (1998). Pragmatiques de la connaissance. In A. Borzeix et al., *Sociologie et connaissance*. Paris: CNRS.
- Vygotski, L. (1997). *Pensée & Langage*. Traduction de Françoise Sève (Troisième édition). Paris: La Dispute.
- Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. (1972). *Une logique de la communication*. Trad. fr. Paris: Seuil.
- Zeitler, A. (2006). Thèse de Doctorat. Apprentissage et interprétation des situations: le cas d'apprentis enseignants de voile. Disponible en <http://www.cnam-crf.org/crf/formation/doctorat/Doctorats%20soutenus.html>. consulté le 12 Avril 2007.