



**HAL**  
open science

**Clinique de l'activité et anthropologie culturaliste :  
étude de cas en formation continue dans le secteur de la  
sécurité privée. Augmenter la satisfaction dans sa  
pratique professionnelle pour mieux vivre son métier**

Grégory Rotunno

► **To cite this version:**

Grégory Rotunno. Clinique de l'activité et anthropologie culturaliste : étude de cas en formation continue dans le secteur de la sécurité privée. Augmenter la satisfaction dans sa pratique professionnelle pour mieux vivre son métier. Education. 2022. dumas-03619239

**HAL Id: dumas-03619239**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03619239>**

Submitted on 25 Mar 2022

**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.

Mémoire du Master Métiers de l'Enseignement de l'Éducation et de la Formation  
Parcours Formation de Formateurs

ESPE/SUFP Université de la Réunion  
Année : 2020-2022

**« Clinique de l'activité et Anthropologie culturaliste »**

**Étude de cas en formation continue dans le secteur de la sécurité privée**

**Augmenter la satisfaction dans sa pratique professionnelle pour mieux  
vivre son métier**



ROTUNNO GREGORY

Réalisé sous la direction de STEFANO BERTONE

## REMERCIEMENTS

Par ces quelques lignes, j'espère exprimer à toutes les personnes concernées mes plus sincères remerciements. Je tiens tout d'abord à remercier Stefano Bertone pour son enseignement, son soutien et son engagement dans ce mémoire, merci d'être l'homme que vous êtes, un bien grand homme, si humble, merci d'être cet exemple. Un grand merci pour vos relectures exigeantes et précises autant que pour vos précieux conseils dans l'écriture de ce manuscrit. Je remercie toute l'équipe pédagogique pour votre éthique, votre bienveillance, votre humilité, votre patience et votre écoute. Les agents de sécurité qui ont contribué à ce travail méritent toute ma reconnaissance pour le temps et la confiance qu'ils m'ont accordés. Merci également aux équipes du CHU. Leur disponibilité, le soin de leur accueil ainsi que leur professionnalisme m'ont été d'une aide considérable. Mesdames et Messieurs les professeurs vos cours et conseils ont grandement contribué à l'aboutissement de ce travail. Merci à celles et ceux qui de près ou de loin m'ont inspiré. Merci au groupe, collègues de Master pour cette belle cohésion de groupe, ces beaux partages, merci pour vos richesses.

Enfin, j'adresse mes remerciements à ma famille, ma femme, qui a fait preuve d'une grande compréhension pour les nombreux moments où mon corps physique était là, mais pas ma conscience, merci de m'avoir permis de suivre ce Master et d'avoir pris sur toi pour me permettre de vivre cette aventure.

Merci à mes enfants qui chaque jour sont une source d'inspiration pour moi. Merci à l'univers.

*« La reconnaissance du travail bien fait est une récompense souvent bien plus appréciée qu'un salaire. »*

Anonyme

## Résumé

Le problème professionnel qui a animé cette étude porte sur le manque de cohérence entre les prescriptions de formation et les réalités de terrain vécues par les agents de sécurité privée au CHU de BELLEPIERRE (Saint Denis de La Réunion). L'objet d'étude retenu, relatif à la formation continue des agents de sécurité a été étudié dans le cadre d'un programme de recherche technologique fondé sur les approches clinique de l'activité et l'anthropologie culturaliste. Les hypothèses auxiliaires retenues posent en substance que la transmission d'expériences professionnelles entre pairs expérimentés et novices dans le cadre d'un dispositif de formation continue est susceptible de favoriser l'apprentissage de nouveaux systèmes de règles et le développement professionnel de chacune des parties à partir du suivi interprété de celles-ci. La méthode de recueil des données a permis de produire un dispositif fondé sur les règles apprises et/ou suivies par les agents de sécurité permettant de dresser de manière ostensive et ostensible la signification des règles de métier et de favoriser le pouvoir d'action des agents de sécurité en situation d'accueil du public aux urgences du CHU. Les résultats montrent que l'apprentissage de nouvelles règles par les agents de sécurité experts et novices leurs a permis de résoudre des difficultés professionnelles. Cela a aussi contribué au développement professionnel du pair formateur et du pair formé en favorisant l'augmentation de leur satisfaction. Ceci ouvre des perspectives en formation continue des agents de sécurité ancrées sur l'activité réelle des salariés, des différents styles et des règles de métiers adoptées par la communauté de pratique ainsi que leurs suivis dans le temps.

Mots clés : satisfaction, règles, clinique de l'activité, anthropologie culturaliste, activité réelle.

## Abstract

The professional problem that animated this study concerns the lack of coherence between the training prescriptions and the realities on the ground experienced by the private security agents at the CHU from BELLEPIERRE. The object of study chosen, relating to the continuing training of security guards, was studied within the framework of a technological research programme based on clinical approaches to activity and culturalist anthropology. The ancillary assumptions selected posit in essence that the transmission of professional experience between experienced and novice peers within the framework of a continuing training system is likely to promote the learning of new systems of rules and the professional development of each of the parties on the basis of the interpreted follow-up of these. The data collection method made it possible to produce a system based on the rules learned and/or followed by the security guards to draw up in an ostensive and ostensible way the meaning of the rules of trade and to promote the power of action of the security agents in situations of reception of the public in the emergency rooms of the CHU. The results show that the learning of new rules by expert and novice security guards allowed them to solve professional difficulties, it also contributed to the professional development of the peer trainer and the trained peer and promoted increased satisfaction. This opens up prospects for the continuous training of security guards anchored on the real activity of employees, the different styles and rules of trades adopted by the community of practice as well as their follow-up over time.

Keywords : satisfaction, rules, activity clinic, culturalist anthropology, real activity.

## Table des matières

REMERCIEMENTS .....	2
Résumé .....	4
Abstract .....	4
I/ Introduction et formulation du problème professionnel.....	7
II / Question de départ.....	8
III/ Étude exploratoire.....	9
III.I/ L'activité privée de la sécurité .....	9
III.II Historique du métier.....	9
III.III L'organisation de la sécurité et de son pôle formation.....	14
<b>La Commission nationale d'agrément et de contrôle (CNAC) .....</b>	<b>14</b>
<b>Les Commissions locales d'agrément et de contrôle (CLAC) .....</b>	<b>15</b>
<b>Les services centraux du CNAPS .....</b>	<b>15</b>
<b>Les services déconcentrés du CNAPS.....</b>	<b>16</b>
<b>Association Développement Elaboration de la Formation professionnelle (l'ADEF) .....</b>	<b>16</b>
<b>Commission paritaire nationale de l'Emploi et de la Formation professionnelle Prévention et Sécurité (CPNEFP) .....</b>	<b>17</b>
<b>L'organisation de la formation continue des APS .....</b>	<b>17</b>
<b>Le programme de maintien et actualisation des compétences des agents de prévention et de sécurité.....</b>	<b>19</b>
<b>Quelques témoignages issus d'expériences vécues .....</b>	<b>21</b>
<b>Les faiblesses de la formation continue des APS.....</b>	<b>23</b>
<b>Les dysfonctionnements du métier d'agent de prévention, réalité issue du terrain.....</b>	<b>25</b>
IV/ Terrain d'étude (contexte).....	26
V/ Constats .....	28
VI/ Questionnement final.....	29
VII/ Cadre théorique.....	30
VIII/ Hypothèses auxiliaires .....	40
IX/ Artefacts (avatars).....	41
X/ Recueil des données .....	43
XI/ Le traitement des données .....	48
XII/ Présentation des données (analyse et résultats).....	54
XIII/ Discussion .....	80
XIV/ Conclusion.....	86
BIBLIOGRAPHIE.....	87
ANNEXES .....	92

Arrêté du 27 février 2017 relatif à la formation continue des agents privés de sécurité - Légifrance (legifrance.gouv.fr) .....	92
Verbatim EAC simple expert.....	100
Verbatim EAC simple novices .....	106
Tableau verbatim/analyse/règles EAC simple experts .....	111
Tableau verbatim/analyse/règles EAC simple novices .....	131
Verbatim allo confrontation, les experts visionnent les novices .....	145
Verbatim allo confrontation, les novices visionnent les experts .....	154
Verbatim visite-conseil 1 .....	164
Verbatim visite conseils 2.....	171
Schéma du dispositif de formation continue des agents de sécurité. ....	178
Vision synoptique de la pratique des agents de sécurité experts aux urgences du CHU.....	179
Vision synoptique de la pratique des agents de sécurité novices aux urgences du CHU.....	180

## I/ Introduction et formulation du problème professionnel

Après ma carrière dans l'armée de l'air de 2004 à 2014 j'ai occupé plusieurs postes à responsabilités dans la sécurité.

J'ai souvent observé un manque de cohérence entre la réalité de terrain et la formation continue des agents de sécurité privée.

Avant que la profession ne soit reconnue et réglementée, celle-ci a connu un manque de cadre juridique, qui a engendré des pratiques illégales comme l'emploi de personnes sans carte professionnelle. Cela a laissé place à de potentiels délinquants s'octroyant illégalement des droits au regard de leur mission de sécurité privée.

De gros incidents sont venus ternir l'image de la sécurité tels que des violences sur des SDF entraînant leur mort, des opérations « commandos » pour briser une grève, séquestration de personnes, des missions de police sur la voie publique sans agrément préfectoral et tant d'autres délits constatés au cours de ces années.

Officiellement, les métiers de la sécurité privée sont nés suite à la loi du 12 juillet 1983<sup>1</sup>, qui officialise et reconnaît la profession, lui donnant un premier cadre.

Depuis de nombreux décrets et arrêtés renforcent la profession.

L'activité s'est fortement développée, en même temps que sa réglementation évoluait. Une déontologie plus adaptée fixe les limites de la pratique, impose une qualification professionnelle, une exigence de probité pour exercer, ainsi qu'un code de déontologie auquel les agents doivent se conformer.

L'exercice des missions effectuées par des agents de prévention ne peut se concevoir sans une somme de connaissances élémentaires certaines.

En effet, connaître le cadre légal d'intervention, les prérogatives de l'agent et ses devoirs, sont obligatoires pour garantir une efficacité de service.

Depuis le 27 février 2017, le ministre de l'Intérieur par le code de la sécurité intérieure oblige les agents de sécurité à se recycler tous les cinq ans avec l'obligation de suivre une formation continue pour le renouvellement de la carte professionnelle.

Des progrès sont mesurables en matière de formation professionnelle et continue depuis ces dix dernières années, mais est-ce suffisamment adapté aux réalités de terrain vécues par ces personnes ?

---

<sup>1</sup> La première loi fondatrice du 12 juillet 1983 qui régit les activités de sécurité privée, LOI N° 83-629 du 12 juillet 1983 réglementant les activités privées de surveillance, de gardiennage

Face à l'émergence de la violence et des situations qui demandent une grande maîtrise de ses émotions, et l'augmentation de la menace terroriste, ces professionnels sont-ils capables de s'adapter à ce terrain variable, changeant, incertain ?

Contrairement à des agents ayant des années d'expérience venant chercher des solutions pragmatiques, la formation continue proposée par le ministère de l'Intérieur est très axée sur la théorie.

J'ai l'intime conviction que faire évoluer la formation vers plus de cohérence avec le terrain rendra la pratique des agents plus confortable. C'est pour cela que depuis 2015, j'exerce le métier de formateur auquel je prête beaucoup d'importance. Faire émerger le potentiel présent en chacun de nous en proposant un cadre de travail ressource et sécuritaire permettra d'exploiter au mieux nos capacités internes et externes.

Un collectif efficace doit évoluer dans un milieu enrichissant en ayant la sensation d'être utile avec des missions ayant un réel sens.

Il est essentiel de collaborer efficacement et en toute crédibilité avec les forces de l'ordre. N'oublions pas que l'agent de sécurité a pour rôle principal : la sécurité des biens et des personnes, c'est une étroite collaboration avec les services compétents de l'état, qui va s'amplifier avec le temps.

Le chantier de la formation professionnelle de la sécurité privée est lancé, mais les critiques se concentrent déjà sur les centres de formation accusés de ne pas être à la hauteur des enjeux. Cette remise en cause est à mettre en parallèle avec les formations des forces de sécurité publique.

Il est de notre devoir de contribuer à une formation ayant pour principe une « logique de terrain » amenant vers plus de confort au travail.

## II / Question de départ

Comment réduire le fossé entre théorie de formation et réalité de terrain concernant la formation continue des agents de sécurité privée ?

## III/ Étude exploratoire

### III.I/ L'activité privée de la sécurité

Ce secteur dépend du livre VI<sup>2</sup> du code de la sécurité intérieure et regroupe 4 spécialités :

#### 1 L'activité privée de surveillance et de gardiennage

2 Le transport de fond

3 La protection physique des personnes

4 La protection des navires

Je vais cibler mon étude sur la spécialité n° 1 qui **est l'activité privée de surveillance et de gardiennage** en m'intéressant plus particulièrement au dispositif de formation continue mise en place par le ministère de l'Intérieur qui oblige les agents de sécurité au bout de cinq ans à suivre un maintien des acquis et des compétences.

Plus précisément, je dirigerai mon étude au sein d'une société qui à ce jour cumule un effectif total de 650 personnes. Cette société existe depuis onze ans à la Réunion, elle dispose de son centre de formation interne et recycle deux sessions de douze salariés par mois, je suis le formateur principal de la structure.

Mon étude va porter sur quatre agents de sécurité en poste au CHU de Bellepierre (Saint Denis de La Réunion) ayant suivi cette formation.

### III.II Historique du métier

Comprendre l'évolution du métier et son histoire est essentiel pour ensuite cerner l'importance et les enjeux de la formation dans ce domaine.

#### Du Ier au IIIe siècle avant apr. J.-C

Auguste d'abord appelé Octave puis Octavien (63 av. J.-C.-14) est le premier Empereur romain. Il réforme l'armée, qui devient définitivement une armée de métier, et créa à Rome les vigiles Urbani.

En l'an 6 apr. J.-C., Auguste lève une taxe de 4 % sur la vente d'esclave et fait grandement augmenter leur nombre.

---

<sup>2</sup> Le livre VI du code de la sécurité intérieure parle des principes généraux et d'organisation des activités privées de sécurité.

Domitien (56-96 APR. J.-C.) fut le premier empereur romain à installer un service régulier de vigiles à Ostie (port de Rome). Nous le savons grâce aux fouilles de 1970 de F. Zevi (archéologue et historien). Les données stratigraphiques et épigraphiques prouvent qu'avant le bâtiment dont les vestiges sont visibles aujourd'hui, il existait déjà une caserne réservée aux vigiles.

### Le recrutement et le statut des vigiles

Ces hommes sont des citoyens recrutés majoritairement en Italie, comme les autres soldats de la garnison de Rome ; on ne compte que quelques Africains et Orientaux dans leurs rangs.

Les vigiles, qui au départ n'étaient pas considérés, comme des soldats, virent leur condition juridique s'améliorer au cours du temps.

Du point de vue de l'avancement, les vigiles ne sont pas sur le même pied d'égalité que l'armée régulière, en revanche leur durée de service est de seize ans, comme pour la garde prétorienne (troupe d'élite de l'armée romaine) contre vingt-cinq ans pour les troupes auxiliaires (soldats de l'armée romaine ne jouissant pas de la citoyenneté romaine).

### Les missions des vigiles

Les vigiles avaient le pouvoir d'agir contre les voleurs, d'assurer le maintien de l'ordre dans la rue, la poursuite des esclaves en fuite tout comme des responsabilités dans l'administration et la justice.

Les vigiles patrouillaient dans la ville, surtout la nuit, avec leur matériel léger à l'écoute de tout bruit suspect.

Leur principale mission était la lutte contre l'incendie et se doublait d'une mission de police. Le siège du service, avec des bureaux du préfet et de l'état-major, se trouvait à la caserne de la 1<sup>re</sup> cohorte (légion romaine de 600 hommes) des vigiles, dans la partie méridionale du champ de Mars. C'est dans un bâtiment que le préfet des vigiles avait ses bureaux et son tribunal ; c'est de là qu'ils partaient toutes les nuits effectuer les rondes réglementaires. La fin de l'histoire des vigiles à Ostie se situe au III<sup>e</sup> siècle.

La caserne fut abandonnée à cette époque, peut-être à cause du manque d'effectifs disponibles.

## Dès 1907

Des polices d'ordre privé suppléent les milices patronales dans les entreprises industrielles. Il s'agit également de la police interne des grands magasins qui lutte contre la démarque inconnue.

Il faut bien constater que cette époque constitue un terrain favorable pour nombre d'officines de polices privées dont le professionnalisme n'est pas encore abouti.

## Aujourd'hui

2000 ans après la Rome antique, pour remplir les missions qui leur sont confiées, les entreprises de sécurité emploient principalement, non pas des vigiles, mais des agents de prévention et de sécurité, appellation reconnue par la convention collective du secteur n° 3196.

**Au fur et à mesure de son développement, la profession a toujours été liée à trois éléments :**

### 1/ Le sentiment d'insécurité

Lors des récentes émeutes des banlieues, les sociétés privées ont été sollicitées pour protéger les biens privés. Ce sentiment d'insécurité est en constante augmentation, l'étroite collaboration avec la sécurité publique devient inévitable.

La demande est tellement forte que l'État doit s'adapter pour suivre cette inflation.

### 2/ Une défiance de l'État à l'égard de ces professions.

En 1922, le garde des Sceaux proposait de voter une loi pour interdire pendant cinq ans l'accès à la profession pour les agences de police aux anciens fonctionnaires et agents de police. Cette disposition se retrouve dans la loi du 12 juillet 1983 modifiée par la loi sur la sécurité intérieure du livre VI pour les agences privées de recherches.

### 3/ Le développement des activités générées par le désengagement de l'État de certaines activités.

Depuis 2003, le Ministère de l'Intérieur par notamment les lois du 18 mars 2003 souhaite moderniser et valoriser les activités privées de sécurité et de sûreté. La loi 2003-239 du 18 mars 2003 a instauré « une obligation d'aptitude professionnelle préalable pour exercer le métier des agents de sécurité et des dirigeants d'entreprise de sécurité privée ». À la suite du décret définitif paru au J.O. du 7 août 2007, il est précisé les

dispositions de la loi du 18 mars 2003 modifiant la loi du 12 juillet 1983 régissant les activités de gardiennage et de sécurité. De plus le décret n° 2007-1181 du 3 août 2007 applicable au 1er janvier 2008 fixe les modalités de mise en œuvre et de validation du certificat de qualification professionnelle d'agents de prévention et de sécurité (CQP APS). Il confirme ainsi que pour exercer les activités de sécurité privée, les salariés entrant dans le champ d'application de cette loi devront justifier d'une aptitude professionnelle préalable, et ce, à partir du 1er janvier 2008. Il valide également pleinement le CQP APS<sup>3</sup> comme validant l'aptitude professionnelle.

L'état valorise le métier et reconnaît qu'il est important d'être qualifié pour exercer la mission de protection des biens et des personnes.

Des années 2000 à aujourd'hui, le Ministère de l'Intérieur va durcir les critères d'admission à la profession ainsi que les programmes de formations.

Ci-dessous le constat de certaines mesures :

### **La carte professionnelle obligatoire dans la sécurité, par Martial Mecquignon, juriste.**

C'est une loi relative à la prévention de la délinquance (article 75 de la loi n° 2007-297 du 5 mars 2007) qui instaure le **principe d'une carte professionnelle obligatoire pour les salariés exerçant une activité de sécurité privée**. Un décret définit l'autorisation préalable et provisoire pour les salariés relevant de ce domaine d'activité. L'obtention de cette carte par (décret n° 2009-137 du 9 février 2009).

Ainsi, pour devenir agent de sécurité, il ne suffit plus d'être en bonne forme physique et avoir une attitude qui dissuade, l'agent de sécurité doit absolument avoir un casier judiciaire vierge. Ce qui permet de réduire les agissements illégaux qui ont terni l'image de la sécurité dans les années 1990/2000.

Le casier judiciaire comporte les condamnations pénales d'une personne. Il existe 3 volets :

- Volet n° 1 : historique de toutes les décisions de justice
- Volet n° 2 : La plupart des condamnations, comme les petits délits par exemple le vol simple ou acte de violence.
- Volet n° 3 : Les condamnations les plus graves, comme les crimes, viols, meurtres.

---

<sup>3</sup> CQP APS : certificat de qualification professionnelle d'agent de prévention et de sécurité remplacé depuis le mois de mars 2021 par le TFP APS : titre à finalité professionnel d'agent de prévention et de sécurité, ce certificat est nécessaire pour l'emploi d'un agent de sécurité privée.

C'est le bulletin numéro 2 qui est demandé à toutes personnes souhaitant suivre une formation d'agents de sécurité afin d'intégrer le métier par la suite.

L'extrait de ce bulletin assure au centre de formation que la personne recrutée au moment de son inscription n'a commis aucun acte de petite délinquance.

Un arrêté vient aussi réglementer les activités de sécurité privée afin de donner plus de rigueur au métier.

### **Arrêté du 10 juillet 2012**

Réglementant les activités privées de sécurité et relatives à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds et de protection physique des personnes et de vidéoprotection. Dirigeants comme salariés doivent justifier d'une aptitude professionnelle afin de pouvoir exercer en toute légalité la profession.

Le métier étant cadré il lui faut une déontologie afin de permettre aux différents acteurs de cette profession de parler le même langage et suivre les mêmes règles de conduite.

Ce code de déontologie permet aussi de sanctionner les personnes de façon légale, si elles ne respectent pas cet ensemble de règles et de devoirs en lien avec la profession.

### **Décret n° 2012-870 du 10 juillet 2012 du CSI.**

Relatif au code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité.

En 2012 il y a eu une forte restructuration qui a donné naissance à ces décrets et lois cités ci-dessus.

Tous ces textes de loi mettent en évidence l'évolution du métier. Les missions de l'agent de sécurité se rapprochent fortement des prérogatives des services compétents de l'état, mais la formation de ces personnes est-elle pensée pour favoriser la collaboration des agents de sécurité avec les forces de l'ordre, les secours publics ?

### III.III L'organisation de la sécurité et de son pôle formation

Toutes les entités citées ci-dessous viennent renforcer cette mission de police administrative dont a besoin ce secteur pour accroître les contrôles et les audits afin de limiter le risque de pratique illégale et permettre à la profession de s'améliorer et gagner en crédibilité.

#### **Le CNAPS**

Le Conseil national des activités privées de sécurité est un établissement public administratif, placé sous la tutelle du Ministre de l'Intérieur. Cette tutelle est exercée au nom du ministre par le directeur des libertés publiques et des affaires juridiques (DLPAJ).

Son président et son vice-président sont élus pour une durée de 3 ans, renouvelable une fois. L'entité créée le 9 janvier 2012, est venue soulager les préfets qui avaient pour mission de gérer tout ce qui était en lien avec le métier.

#### Composition

Le Collège est composé de 25 membres : 11 représentants de l'État ; 1 magistrat du parquet général de la Cour de cassation et 1 membre du Conseil d'État ; 8 personnes issues des activités privées de sécurité et 4 personnalités qualifiées. L'État y est donc majoritaire.

Le CNAPS peut prendre des sanctions à l'égard des sociétés qui ne respectent pas la réglementation en vigueur.

Ces sociétés peuvent aussi faire appel aux décisions prises par le CNAPS, la CNAC présentée ci-dessous a donc la compétence pour étudier les décisions d'appel des sociétés de sécurité privée.

#### **La Commission nationale d'agrément et de contrôle (CNAC)**

#### Missions

La Commission nationale d'agrément et de contrôle est l'instance d'appel des décisions rendues par les Commissions locales d'agrément et de contrôle (CLAC) en matière de délivrance des autorisations ou d'action disciplinaire. Elle statue sur les recours administratifs préalables obligatoires (RAPO) formés à l'encontre des CLAC et a, de ce fait, un rôle de mise en cohérence de la jurisprudence administrative et disciplinaire.

Ci-dessous est présentée l'entité locale qui va représenter le CNAPS dans un département d'outre-mer par exemple.

## **Les Commissions locales d'agrément et de contrôle (CLAC)**

### Missions

Les Commissions locales d'agrément et de contrôle (CLAC) sont l'échelon de décision de première instance en matière de délivrance des autorisations ou d'action disciplinaire. Leurs décisions peuvent faire l'objet d'un recours administratif préalable obligatoire (RAPO) devant la Commission nationale d'agrément et de contrôle (CNAC).

Mission de police administrative : les CLAC délibèrent sur la délivrance, la suspension ou le retrait des autorisations, agréments et cartes professionnelles. Lorsque l'instruction de la demande ne fait apparaître aucun fait constitutif d'un comportement ou d'agissements contraires à l'honneur, à la probité, aux bonnes mœurs ou de nature à porter atteinte à la sécurité des personnes ou des biens, à la sécurité publique ou à la sûreté de l'État, le président de la Commission a délégation pour signer immédiatement les autorisations, agréments ou cartes professionnelles.

Mission disciplinaire : au vu des manquements aux lois et aux règlements ou aux règles déontologiques de la profession, constatés notamment par les agents du CNAPS, elles peuvent prononcer les sanctions suivantes, avertissement, blâme et interdiction temporaire d'exercer n'excedant pas cinq ans. Elles peuvent également infliger des sanctions financières aux entreprises et aux dirigeants non-salariés.

Je vous présente ci-dessous comment est organisé la hiérarchie du CNAPS à l'échelle nationale.

## **Les services centraux du CNAPS**

L'établissement est dirigé par un directeur, nommé par décret sur proposition du Ministre de l'Intérieur. Il assure la gestion administrative et budgétaire de l'établissement, prépare et exécute le budget et, enfin, recrute, nomme et gère les agents et a autorité sur eux.

Il organise par ailleurs les missions de contrôle dans le cadre des orientations fixées par le Collège. Il exerce l'action disciplinaire devant les Commissions locales d'agrément et de contrôle, ce pouvoir pouvant également être exercé par le Ministre de l'Intérieur, le Préfet de département et le Procureur de la République territorialement compétents.

Sous son autorité, les services centraux du CNAPS regroupent au siège les services chargés de la gestion administrative, des affaires juridiques et du support logistique de l'établissement, ainsi que deux services chargés du pilotage, de l'animation et de l'expertise dans les domaines de l'instruction des demandes d'autorisations et du contrôle.

### **Les services déconcentrés du CNAPS**

Le CNAPS est présent sur tout le territoire par l'intermédiaire de ses délégations territoriales DT qui ont pour missions principales :

- d'instruire les dossiers de demandes d'autorisations, d'agrément et de cartes professionnelles et de les présenter pour décision aux Commissions locales d'agrément et de contrôle CLAC ;
- de procéder aux contrôles des activités privées de sécurité dans leur ressort territorial conformément aux directives du directeur de l'établissement, et de préparer les dossiers soumis aux CLAC en formation disciplinaire.

Elles informent et conseillent en cas de besoin les acteurs locaux de la sécurité privée.

Ces entités, notamment, ont pour missions le contrôle du bon fonctionnement du métier et valident parfois proposent les dispositifs de formations en lien avec la branche.

Après vous avoir présenté les entités en lien avec la profession, il me semble incontournable de faire un état des lieux de celles spécialisées dans l'organisation de la formation au métier d'agent de sécurité privée

### **Association Développement Elaboration de la Formation professionnelle (l'ADEF)**

L'ADEF<sup>4</sup> est l'association qui s'occupe de l'élaboration de la formation professionnelle dans la sécurité privée. C'est un organisme que les centres de formation de la branche prévention et sécurité connaissent bien puisque c'est elle qui octroie le fameux « Certification Qualicert » Agrément ADEF. Elle valide également la liste des organismes de formation de la branche sécurité.

Sans l'autorisation de l'ADEF, aucune formation en lien avec le métier ne pourrait s'effectuer sous peine de rendre la formation caduque.

L'ADEF valide, édite les titres professionnels de la profession et mandate régulièrement des auditeurs et contrôleurs afin de veiller au bon respect des conditions de formation. Elle veille à

---

<sup>4</sup> ADEF : Association Développement Elaboration de la Formation professionnelle

la présence du matériel nécessaire au bon déroulement de la formation. Elle contrôle également les supports de cours qui doivent être à jour conformément à la réglementation.

L'entité ci-dessous est la ressource des centres de formation quand ils souhaitent s'informer des nouveautés et des évolutions en lien avec la réglementation.

Elle donne aussi les agréments qui attestent que le centre est conforme aux exigences du Ministère de l'Intérieur.

### **Commission paritaire nationale de l'Emploi et de la Formation professionnelle Prévention et Sécurité (CPNEFP)**

Cette commission attribue les agréments aux centres de formation qui répondent aux critères requis pour former les personnes aux métiers de la branche sécurité privée.

Elle se tient informée des changements et nouveautés en lien avec le métier pour ensuite diffuser cela aux différents organismes de formations agréés.

Le métier de la sécurité est en pleins essor, les entités ci-dessus mettent tout en œuvre pour permettre aux sociétés de sécurité et aux centres de formation en lien avec la branche de répondre de mieux en mieux aux besoins du terrain.

C'est d'ailleurs avec ces différentes entités que je vais collaborer afin de proposer et instaurer le dispositif d'intervention sur lequel je travaille.

Après vous avoir présenté le métier et son organisation, je vais maintenant mettre en avant les problématiques en lien avec la formation continue de l'agent et le métier.

### **L'organisation de la formation continue des APS<sup>5</sup>**

La formation professionnelle notamment la formation continue pour adulte en sécurité privée est obligatoire uniquement pour les personnes titulaires d'une carte professionnelle qui expire au premier janvier 2018. Les personnes qui sont titulaires de cartes professionnelles expirants avant 2018 ne sont pas concernées par ce maintien des acquis.

Par conséquent, on peut s'attendre à voir des grandes disparités de pratiques et de procédures entre les agents dont les connaissances sont actualisés et les autres.

---

<sup>5</sup> Agent de prévention et de sécurité

Voici une source officielle du Ministère de l'Intérieur qui confirme l'organisation de la formation par le décret cité ci-dessous :

Conformément aux dispositions du décret n° 2016-515 du 26 avril 2016 article 26 à 47 du livre VI du code de la sécurité intérieure.

*« Les agents privés de sécurité qui sollicitent le renouvellement de leur carte professionnelle devront justifier, à compter du 1er janvier 2018, d'une formation continue.*

*L'obligation de formation continue s'applique aux seuls titulaires de cartes professionnelles expirant après le 1er janvier 2018, conformément au principe général du droit qui prescrit que la règle ne puisse être rétroactive. Les agents privés de sécurité dont la carte professionnelle expire avant le 31 décembre 2017 ne sont donc pas soumis à l'obligation de suivre un module d'actualisation des connaissances (MAC). »*

Il y a déjà une faiblesse, concernant les agents qui ne sont pas soumis à cette formation : vont-ils s'adapter à la réalité d'un terrain changeant, qui demande des agents de plus en plus performants ?

J'ai exercé pendant 4 ans pour une société de sécurité dénommé ASA Sécurité, je me souviens des salariés qui me partageaient leurs ressentis : *« Le terrain a bien évolué, cela fait 20 ans que je n'ai pas mis les pieds dans un centre de formation. »*

Je me souviens aussi de Jean Bernard qui régulièrement m'interpellait pour me dire : *« Greg, tu sais tout ce que j'ai appris, je l'ai appris sur le terrain. À aucun moment il y a 20 ans de cela, on nous apprenait à appréhender une personne et surtout comment réagir légalement pour ne pas avoir d'histoire avec la loi ».*

Pour Jean Bernard, la formation est inutile, car d'après lui, on ne lui apprend rien de concret en lien avec son terrain d'activité. De plus, il n'a plus suivi de recyclage depuis plus de 20 ans, donc il préfère se former seul sur le terrain, par l'expérience. Pour lui, c'est cela la qualité au travail. La vraie formation vient du collectif, du partage. Pour reprendre un extrait de l'ouvrage de Yves Clot qui dit : *« Ce qui exaspère les salariés ce n'est pas la réalisation de la tâche, mais l'empêchement, l'arrêt de l'action en cours. »* (Clot, 2010, p. 95.) En sortant de cette formation avec plein de nouvelles procédures à mettre en pratique, Jean Bernard se retrouve avec de bonnes prescriptions, sa pratique s'en trouve déstabilisée. Comme le dit Yves Clot dans son ouvrage *« C'est alors moins pour réaliser l'activité prescrite que les sujets se mobilisent que pour contenir une activité contrariée, peu visible à l'observation mais très réelle et très lourde psychologiquement »* (Clot, 2010, p. 96).

Au terme de cette formation, Jean Bernard dispose de multiples prescriptions au travers de procédures à mettre en œuvre mais en décalage avec ses préoccupations et la réalité de sa pratique de terrain. De fait il perçoit une incidence sur sa pratique considérée ici comme déréglée.

### **Le programme de maintien et actualisation des compétences des agents de prévention et de sécurité**

Ci-dessous le programme de formation que les centres agréés par le CNAPS<sup>6</sup> et l'ADEF<sup>7</sup> ont l'obligation de suivre : (voir programme de formation selon l'arrêté du 27 février 2017 en annexe.)

Durée totale de la formation 24 heures répartie sur 3 journées de 8 heures.

#### **1<sup>re</sup> journée :**

##### Matin : module 1

Cadre juridique d'intervention de l'agent de sécurité : réparti sur 4 heures de théorie intensive axée sur le code pénal et la procédure pénale ainsi que le code de la sécurité intérieure.

Comme tout citoyen français, les acteurs de la sécurité privée se doivent de respecter la loi.

Celle-ci comprend :

- La Déclaration des droits de l'homme et du citoyen
- La Constitution et ses principes
- L'ensemble des lois et règlements en vigueur sur le sol français.

Cette première demi-journée permet de remettre le cadre légal dans son contexte et de faire le point face à des agents ayant des années de pratiques mais peu de connaissances du cadre légal.

En effet, le respect des lois concerne leur intégrité en tant que travailleur mais également le respect des individus contrôlés et protégés.

Ce module permet aussi de faire un point sur l'attitude à adopter en poste.

---

<sup>6</sup> CNAPS : conseil national des activités privées de sécurité

<sup>7</sup> ADEF : association paritaire de la branche professionnelle des entreprises de prévention-sécurité chargée de l'agrément et du contrôle des organismes de formation

En tant que garants de la protection des individus, les agents se doivent d'agir conformément à la probité. Ils se doivent de respecter un certain code d'honneur et de dignité ainsi que faire preuve de discernement et d'humanité.

Les agents de sécurité privée agissent avec professionnalisme et respect.

### Après-midi : module 2

La gestion de conflit : répartie sur 3 h 30 de formation en lien avec les différents types de conflits et les effets du stress.

Ce module permet aux agents de sécurité en recyclage de se sensibiliser à la gestion de conflit. Comprendre ses causes, repérer des signes d'agressivité et être en mesure d'y apporter une réponse proportionnelle au risque. Dans la mesure où il est amené à gérer des situations délicates, un agent de sécurité doit savoir **maîtriser son stress et garder son sang-froid en toute situation**. Fin psychologue, sa capacité à dialoguer doit permettre de désamorcer certaines situations tendues par la négociation.

### **2e journée :**

#### Matin : module 3

Savoir maîtriser les techniques de la palpation de sécurité et connaître son cadre légal réparti sur 2 heures de théorie et 1 h 30 de pratique.

Palper un individu est toujours un acte délicat voilà pourquoi il existe une formation réglementée sur la palpation de sécurité qui reprend les points suivants :

- Déontologie professionnelle
- Cadre légal et réglementaire d'intervention
- Limites d'actions et prérogatives de l'agent de sécurité
- Gestion de la foule
- Prévention des conflits
- Contrôle d'accès et accueil sécurité

## Après-midi : module 4

Prévention des risques terroristes répartie sur 4 heures avec un apport sur les savoirs de la menace terroriste et les différents types de terrorismes existants.

Face à la menace terroriste, la sécurité privée essaie de s'adapter.

En mal d'effectifs, l'État prône une coopération public-privé accrue, tandis que les entreprises de sécurité, cantonnées par la loi à des missions subalternes, exigent davantage de pouvoirs pour leurs agents. Une redéfinition des frontières s'ébauche. Ce qui amène l'agent de sécurité à être sensibilisé à la notion de terrorisme.

### **3e journée :**

Suite du module 4 concernant les risques terroristes sur 8 heures. Actes réflexes, savoir alertés.

À la suite des attentats du Bataclan, le collège qui dirige le CNAPS a émis plusieurs recommandations, dont, celle d'obliger tous les agents de sécurité en activité à être sensibilisés à la menace terroriste et à adopter des actes réflexes simples.

L'actualité sociétale, et les crises dramatiques rencontrées par la France, forcent les entreprises de sécurité privée à sensibiliser leurs agents de sécurité afin de continuer à assurer la sécurité des personnes en établissement recevant du public. Dans un contexte de menace attentat, il devient indispensable pour l'état de former ces agents de sécurité pour qu'ils puissent appréhender la conduite à tenir en cas d'actes de terrorisme.

### **Quelques témoignages issus d'expériences vécues**

Je dispense cette formation conforme au déroulé pédagogique, j'ai aussi suivi cette formation en tant que stagiaire, elle est obligatoire à tout formateur.

Mon ressenti en tant que stagiaire fut : « *Super j'ai appris beaucoup de choses (savoir, théorie), OK maintenant, j'en fais quoi sur le terrain ?* » « *3 jours, c'est court quand même pour digérer tout ça.* »

Je me souviens pendant la pause méridienne du dernier jour entouré des 10 autres stagiaires : Allan, celui qui se situait à ma gauche en salle de cours me dit : « *Greg toi, tu es formateur, tu*

*t'en fous, mais moi, je suis sur le terrain en magasin tu peux me dire comment je vais gérer toutes ces personnes à carrefour s'il y a une attaque terroriste ? »*

Il y avait aussi cet ancien salarié qui avait 20 ans d'ancienneté qui m'a pris à part pour me partager son ressenti : *« Greg, tu sais moi je suis bon sur le terrain, mais la théorie, tu sais ce n'est pas trop mon fort. J'ai quitté l'école il y a 30 ans je n'ai rien compris de tout ça moi, je veux juste mon papier pour continuer à travailler ».*

La majorité des personnes présentes ce jour-là tenait pour discours *« les gars de toute façon le principal est que l'on renouvelle notre carte pro avec l'attestation de suivi de formation et basta avec tout ça. »*

Tous ces constats sont récurrents et partagés par de nombreuses promotions de formations, ainsi que des agents qualifiés sur le terrain ayant suivi cette formation. Mes collègues formateurs et moi-même partageons un même ressenti : il y a une action à mener pour être plus en phase avec les besoins et la réalité du terrain.

Les questionnaires de satisfaction de fin de formation le prouvent : les feedbacks sont récurrents à la question *« cette formation répond-elle à vos attentes ? »* la réponse est : *« Une formation en lien avec nos terrains respectifs et nos problèmes rencontrés serait encore mieux ».* OU *« La, formation est trop généralisante, pas assez ciblée. »*

## Les faiblesses de la formation continue des APS.

Ci-dessous je reprends un extrait publié dans un site de presse :

*« Une faille sur le recyclage des cartes pro des agents de sécurité : 2 jours de formations en moins, et sans le module lié au terrorisme ! »*

(Botta. 2018, AEF INFO).

Cette « faille » est une réalité, comme le témoigne Jean Bernard, à propos d'une expérience qu'il a vécue à ce sujet.

Alors qu'il fut détaché du planning pour suivre son maintien des acquis, qui devait à l'origine durer 3 jours, son responsable l'appelle pour effectuer un remplacement de dernière minute, mais celui-ci est en formation et va donc rappeler à son responsable qu'il ne peut effectuer ce remplacement.

D'après son témoignage, le responsable va lui répondre : *« Jean Bernard ne t'inquiète pas je vais dire au centre que tu as une urgence je vais leur demander s'ils veulent bien te faire signer les feuilles de présence et te délivrer l'attestation. De toute façon, c'est surtout pour que tu puisses continuer à taffer cette formation, je vais gérer l'attestation pour toi. »*

Cette réaction met en évidence la non-prise au sérieux de ce dispositif de formation continue, les remontées qu'en font les salariés sont que la formation est une formalité et non une réelle formation puisque l'on repart avec « la tête pleine de théorie. »

Ces discours-là sont redondants venant de responsables de sociétés qui estiment que la formation est une perte de temps pour leurs agents détachés du planning.

Pourquoi tous ces acteurs tiennent-ils le même discours ?

Il est urgent de faire évoluer le système de pensées et de voir les choses différemment. Le Ministère de l'Intérieur a-t-il vraiment conscience des besoins réels de nos acteurs confrontés chaque jour à la réalité du terrain ?

J'y réfléchis depuis des années. Chaque jour, je recueille tous ces témoignages, qui renforcent ma conviction. Il est nécessaire de faire évoluer le dispositif de formation, pour le rendre plus en phase avec la réalité de terrain.

Le non-respect du temps de formation prévue place sur le terrain des agents en manque d'outils et ayant la sensation d'être parfois inutiles rejetant la faute sur le manque de sérieux et de compétences des centres de formation.

Cela se répercute de manière évidente et mesurable sur leurs états émotionnels.

La conséquence évidente est que les agents perdent leurs motivations et l'importance qu'ils donnent à leur profession.

Voici un extrait que je reprends d'Emmanuel Botta, rédacteur en chef du site de presse précédemment cité.

*« Peu formés, mal payés et de plus en plus exposés : le malaise des agents de sécurité, de gros progrès à réaliser en termes de formation.*

*Ce n'est pas le niveau des formations qui risque de servir de filtre à la profession... Pour pouvoir demander sa carte au CNAPS ».*

(Botta, 2018. AEF INFO).

Cela confirme mon observation entre le décalage de formation prescrite et la réalité de terrain, qui apporte souvent comme résultats : des remises en question de pratiques non pertinentes face à la demande.

Prenons l'exemple de la palpation :

Une palpation rigoureuse prend au minimum quarante-cinq secondes. Dans les faits, les agents n'y consacrent pas plus de dix secondes.

Ce que demande le prescrit et la réalité de terrain est souvent en décalage, pourquoi l'agent prend 10 secondes pour palper une personne ?

Car un agent va devoir palper 1000 personnes à la journée sous la pression de l'organisateur qui va lui demander de ne pas encombrer le flux.

Cette situation je l'ai vécu, des stagiaires en formation en témoignent régulièrement.

### **Une donnée non négligeable à prendre en compte :**

*« 167 800 agents de sécurité privée, contre 143 000 policiers et 95 000 gendarmes ».*

Sources officielles du ministère de l'Intérieur code de la sécurité intérieure du livre VI publié le 10/07/2018.

Les agents de sécurité privée sont plus nombreux que les forces de l'ordre, il est essentiel de prendre en compte leurs importances dans le dispositif de lutte contre la malveillance du territoire français.

## **Les dysfonctionnements du métier d'agent de prévention, réalité issue du terrain.**

La profession a encore ses points faibles, l'article cité ci-dessous met en avant des dysfonctionnements relevés en 2008 qui aujourd'hui en 2021 sont encore d'actualité.

*« Le monde précaire et illégitime des agents de sécurité : Cette enquête est née d'une expérience professionnelle dans le secteur de la sécurité privée, où, durant une année, nous avons occupé un poste d'agent de surveillance au sein d'une entreprise de taille moyenne (400 salariés). »*

*« Entre les agents de sécurité, les niveaux hiérarchiques sont relativement faibles et se définissent en fonction de qualifications qu'ils obtiennent par des formations professionnelles sommaires de quelques jours. »* (Péroumal, 2008, p.4).

Aujourd'hui la sécurité privée a du mal à se faire une place légitime, reconnue et payée à sa juste valeur. Le dispositif de formation des agents de sécurité serait-il à l'origine de cette image néfaste ?

Une personne en reconversion professionnelle arrive en formation dans le but d'apporter du changement à sa vie professionnelle. C'est notre rôle de formateur de permettre la transmission des règles du métier ses valeurs, sa déontologie.

Les experts du terrain ayant des années d'expérience doivent aussi avoir la possibilité de transmettre cela aux nouveaux salariés, ainsi que les chefs de poste et les responsables.

Pour que cela soit adapté et en cohérence avec le terrain, la formation doit être à la hauteur de nos besoins pour transformer les mentalités et de redynamiser le métier. Nous devons considérer les agents de terrain comme les ressources ayant la clé de cette sécurité privée de demain. Nous avons le devoir d'optimiser nos agents de terrain pour les rendre plus performants.

Les agents de sécurité appartenant à une même entreprise n'ont que très peu de liens entre eux. On considère la sécurité comme « un emploi refuge » aujourd'hui, cette considération serait-elle à l'origine de ce manque de cohérence entre dispositif de formation et besoins réels ?

*« Les gains que les agents espèrent, en se plaçant dans des emplois en apparence tranquilles, les confrontent en effet régulièrement à des situations qui comportent des risques comme lorsqu'ils sont placés sur des sites comportant des installations techniques complexes, qu'ils ne maîtrisent pas en raison de formations insuffisantes : "Un jour, le système d'alarme incendie s'est déclenché brutalement, c'est un agent qui m'a expliqué en une journée quelques consignes. Il me dit : « Tiens, s'il y a un problème, tu as le manuel de prévention. » Le problème,*

*c'est que quand c'est arrivé, c'était la panique totale, les alarmes sonnaient de tous les côtés, j'étais complètement dépassé. » (Péroumal, 2008, p.4).*

Malgré un cadre légal strict sur les limites qu'ont les agents en matière d'interventions sur les actes de malveillance, il règne un certain flou entre ce qui dépend des représentations que se font les agents de leur métier, comme la mise en avant de comportements provocateurs et les résultats qu'exigent les supérieurs hiérarchiques du personnel sous-traitant.

Le monde est en changement perpétuel, l'humain ne cesse d'évoluer, malheureusement la menace, le risque et l'incertitude de notre société évoluent aussi, il n'est donc pas possible de ne pas faire évoluer ce domaine sur la voie de la crédibilité.

Toutes ces littératures, que ce soit témoignages, revues, articles scientifiques, sources du Ministère de l'Intérieur confirment donc mon observation des faits et du fossé entre une réalité de terrain, et une formation trop légère pour répondre à de telles demandes émanant de notre génération.

Après vous avoir présenté la vue d'ensemble du domaine de la sécurité privée. Nous allons explorer mon terrain d'étude.

#### IV/ Terrain d'étude (contexte)

Je partage avec vous la mission de quatre agents de sécurité affectés au CHU<sup>8</sup>, moi-même ayant à l'époque fait partie du dispositif en qualité de contrôleur.

La société de sécurité sous-traitante avec le CHU est OSR<sup>9</sup>, c'est elle qui fournit les agents affectés sur le site.

Ces quatre agents de sécurité ressentent un besoin énorme d'adapter la formation à leur terrain qui est bien spécifique.

L'un d'entre eux me dit : *« la formation continue obligatoire tous les 5 ans c'est bien, mais quelqu'un à t-il évoqué les cas complexes que l'on rencontre au CHU pendant la formation ? »*

*« Je sors de formation avec une tête pleine de théorie et ensuite au CHU j'en fais quoi ? »*

#### Description de l'équipe de nuit qui se compose de quatre personnes :

---

<sup>8</sup> CHU : Centre hospitalier universitaire

<sup>9</sup> OSR : OSR Sécurité. OSIRIS est une société privée qui est spécialisée dans les métiers de la Sûreté, Sécurité et Incendie. Créée le 3 août 2006

Ils sont répartis ainsi : deux agents de sécurité à la guérite, à l'entrée du site affecté au filtrage des urgences, deux agents de sécurité sur le parking des urgences qui se partagent des rondes préventives à l'intérieur de l'établissement pendant que l'autre agent surveille le parking. L'agent qui est sur le parking doit s'assurer qu'aucun véhicule n'encombre le parking laissant la place nécessaire pour l'arrivée des véhicules de secours publics.

Le portail de l'entrée principale est quant à lui fermé à partir de 19 heures, et ce jusqu'au lendemain 7 heures.

#### Témoignage d'un fait auquel j'ai assisté pendant ma mission de contrôleur :

Il est environ 22 heures quand un appel de la direction demande au filtreur de faciliter le passage de 4 véhicules d'interventions qui arrivent aux urgences à la suite d'un grave accident de la route.

Bilan trois décès et un blessé grave.

Les véhicules franchissent le filtrage se dirigent vers les urgences.

30 minutes après, les familles arrivent au filtrage stationnant devant les urgences.

L'agent de sécurité reçoit un appel de la hiérarchie, qui dit : « *merci de faire patienter les familles, elles ne peuvent pas accéder aux corps immédiatement* ».

Mettons-nous un instant à la place des familles venant d'apprendre le décès de leur proche, puis à la place de cet agent à qui l'on n'a jamais appris à gérer ce genre de situation.

Je vous laisse imaginer la complexité du scénario dont le résultat a été l'intervention des forces de l'ordre pour débordement.

Le lendemain, l'agent a déposé son arrêt maladie et a demandé son affectation sur un autre site.

#### Autre témoignage :

Il est 3 heures du matin un agent est en ronde au CHU il entend un gros bruit, il aperçoit une silhouette à terre, se rapproche et il se rend compte qu'un patient vient de sauter du 8<sup>e</sup> étage.

Le lendemain, il dépose son arrêt maladie. Bien d'autres situations vécues par nos agents en poste au CHU sont similaires à celles-ci.

La mission du service de sécurité du CHU de Bellepierre se rapproche fortement de celle des forces de l'ordre, mais le cursus de formation est loin d'être identique.

Les agents en poste au CHU ressentent énormément de frustration, de peur, d'angoisse, avec le sentiment de ne pas pouvoir gérer une situation de crise comme cité plus haut. Ils sont me disent-ils « *stressé comme jamais* » à chaque prise de service.

On constate bien d'après ces témoignages que face à l'augmentation de prescriptions qui ne sont plus en phase avec la réalité de terrain, que le travail va mal et la des conséquences graves chez les quatre agents de sécurité du CHU. Le risque psychosocial est en constante évolution.

En France nous nous investissons avec beaucoup d'affection dans notre communauté de travail. Cet investissement rime avec accomplissement et fierté. Ce qui augmente le risque d'une surexposition au stress.

Yves Clot cite dans son ouvrage : « *Le travail n'est pas une punition, c'est une chance. Conduire un projet, créer un produit, rendre un service : le travail permet d'obtenir la considération des autres et l'accomplissement de soi.* » (Clot. 2010, page 42).

Il est pour moi important de participer à la création d'un contexte de travail où il y fait bon vivre. Il y a beaucoup à faire pour que cela se ressente, il me tient à cœur de participer à ce mieux-être collectif.

D'après Yves Clot : « *c'est très souvent l'organisation qui manque de ressources pour répondre aux demandes des opérateurs de pouvoir travailler correctement* » (Clot. 2010. page 111).

Yves Clot émet l'hypothèse que ce sont les organisations qui seraient trop petites pour les salariés, ils seraient donc à l'étroit, car en manque de ressources de la part de l'organisation.

Le stress serait donc issu du fait de ne pas avoir les moyens d'effectuer un travail de qualité.

## V/ Constats

- Des professionnels du CHU qui souffrent au travail parce qu'ils perdent leurs capacités à agir sur le travail et cela est dû à des prescriptions qui sont en décalages avec l'activité réelle.
- Des concepts de formation qui ne sont pas en phase avec l'activité réelle des agents de sécurité.
- Une augmentation des risques psychosociaux.

## VI/ Questionnement final

L'activité d'agent de prévention et de sécurité au CHU est complexe et axer la formation de ces agents sur des référentiels de formation trop généralisant décontextualise le dispositif qui n'est plus adapté aux besoins, au risque d'être hors sujet.

Au vu de la situation il est plus que nécessaire d'adapter le dispositif de formation qui doit cibler le contexte spécifique des agents du site du CHU qui ont pour missions de filtrer des familles lorsqu'un proche est décédé, de faire face à des personnes qui mettent fin à leur jour dans l'enceinte de l'établissement, et surtout de gérer les situations conflictuelles récurrentes.

L'ajustement d'un dispositif de formation devient une priorité pour conserver la bonne santé du métier et des agents de sécurité.

La formation continue des professionnels est un lieu qui doit être propice au développement professionnel en créant un pont qui soit en lien avec le réel, et ainsi préserver notre collectif de travail.

**Comment apporter plus de cohérence entre prescription de formation et les réalités de terrain vécues par les agents de sécurité privée au CHU de BELLEPIERRE ?**

## VII/ Cadre théorique

En vue de créer du développement professionnel et épistémique, je souhaite partir des travaux de la clinique de l'activité utilisant ses ressources et m'orienter sur l'anthropologie culturaliste qui a une double visée, faciliter l'apprentissage et le développement professionnel.

Ces 2 cadres théoriques s'emboîtent temporellement, la clinique de l'activité par les dilemmes et conflits a pour but de faire apparaître les lignes de force du métier, pour pouvoir en faire un objet de formation adressé par la suite aux novices ou aux salariés en manque d'outils, par l'enseignement ostensif des règles issues du cadre théorique de l'anthropologie culturaliste.

La clinique de l'activité va à la rencontre de conflits issus de l'activité afin de pouvoir transformer l'organisation et la tâche et ainsi développer le pouvoir d'agir des professionnels.

En m'appuyant notamment sur travaux de Yves Clot concernant les ressources psychosociales.

La clinique du travail est une administration clinique du conflit, elle peut être une puissante ressource pour relancer l'activité normative des sujets.

Le travail dans un collectif permet un véritable soulagement voire de nouvelles voies de réalisation des sujets et limite le risque de se trouver isolé devant des contradictions devenues insupportables. Lorsque ce collectif invente des réponses nouvelles, le sujet reprend l'initiative et retrouve un pouvoir réel d'agir sur les situations.

Dans le contexte dans lequel je mène mon étude, le travail collectif révèle tout son potentiel.

Cette intervention à travers ce cadre théorique va permettre aux agents de sécurité de reprendre la main sur leurs situations de travail.

Mon intérêt va en faveur de la transformation des situations de travail dégradées (missions complexes des agents de sécurité au CHU) afin d'aider ces agents dans le développement de leur pouvoir d'agir.

Grâce à la formation, mon but est que les agents de sécurité du CHU puissent redécouvrir de nouveaux buts possibles ignorés jusque-là.

Il s'agit donc de faciliter l'identification de possibilités insoupçonnées dans le réel dont l'activité peut se saisir.

Dans ce contexte là on assistera bien au renouvellement du sens de l'action, voire à la renaissance de l'activité par émergence de préoccupations nouvelles du sujet grâce au recul en lien avec le dispositif de formation continue.

Cette étude se situe dans une dynamique qui porte sur le développement et le pouvoir d'agir de quatre agents de sécurité dont deux expérimentés et deux novices dans le métier. À noter que les novices disposent d'une expérience pertinente en lien avec leur fonction antérieure et qui peut-être dans cette controverse apportera de la ressource dans le même genre de métier, au sein de la même communauté de langage, mais avec un style différent propre à chacun des quatre acteurs. « Le réel de l'activité, c'est aussi ce que ces agents de sécurité ne font pas, ce qu'ils ne peuvent pas faire, ce qu'ils cherchent à faire sans y parvenir, ce qu'ils auraient voulu ou pu faire, ce qu'ils pensent ou qu'ils rêvent pouvoir faire ailleurs ».

L'idée est d'inciter les acteurs de la sécurité privée du CHU à discuter des possibles et des préoccupations de chacun afin qu'ils construisent leurs formations et alimentent leur pouvoir d'agir, de donner du sens et ainsi de tenter de « rapatrier la subjectivité dans l'activité ».

On est donc dans le principe du dialogue et il y a désaccord. Le cadre dialogique se base sur le conflit et controverse comme sources et ressources. Il y a quatre agents de sécurité, dans le même genre de métier, qui ont des styles distincts. Il y a donc conflit stylistique. Dans ce cas, le collectif devient une source puis une ressource pour les quatre agents de sécurité. Le conflit stylistique va faire que l'un va s'intéresser à l'autre et on est alors capable de trouver ses propres solutions. Le conflit stylistique va contribuer au développement de leur propre style. Créer du collectif permettra l'émancipation de règles par le style, l'écart aux règles. C'est pourquoi une forme de travail collectif s'impose alors pour rendre meilleur l'exercice de leur fonction d'agent de sécurité.

L'activité nous fait voir la dimension collective du travail. L'importance de la coopération entre les expériences, les savoirs de ces experts et de ces novices, les intuitions qui courent de l'un à l'autre dans le collectif. C'est ainsi la possibilité pour ces professionnels d'échanger entre eux. Chacun découvre dans le collectif des choses auxquelles il n'avait pas pensé et son activité peut se transformer dans ce contexte. La clinique de l'activité permet ainsi de développer et de transformer le pouvoir d'agir (transformer pour comprendre), la transformation du sens de l'action pour ces quatre agents, le rayonnement possible de leurs activités et leurs vitalités.

Pour contribuer à ce programme de formation et à l'accompagnement de ces agents, l'anthropologie culturaliste me semble complémentaire à la clinique de l'activité.

L'anthropologie culturaliste permet à la formation professionnelle l'enseignement ostensif de règles de métier, un accompagnement des premiers suivis des règles apprises, l'accompagnement de l'interprétation des règles en situation ordinaire.

Elle permet d'encadrer un travail en situation complexe et ciblée.

Pour pérenniser ces nouvelles pratiques dans le temps l'anthropologie culturaliste propose un accompagnement dans la durée.

Pour faciliter la formation continue des agents de sécurité sur le terrain, l'aménagement le plus adapté consiste à mettre en œuvre des dispositifs de formation fondés sur des communautés de pratique.

Penser un accompagnement de type pair formé/pair formateur, permettant aux experts et aux novices de la sécurité privée du CHU de connecter étroitement leurs connaissances acquises par les expériences de terrain.

Ce programme vise à aboutir à la création d'un environnement de formation collaboratif autour duquel experts et novices se développent professionnellement.

C'est bien davantage le processus de collaboration qui est susceptible de favoriser le développement des quatre agents de sécurité.

L'enjeu est de passer d'une collection d'agents à un collectif d'agents pour aboutir à un collectif de formation.

Cette théorie peut offrir de réelles opportunités afin de comprendre les soubassements de l'activité des experts et des novices en situation de travail ou de formation au travail.

La démarche de recherche est hypothético-déductive, soit la démarche associée au « *falsificationnisme* ». (Karl Popper)

Partant d'un raisonnement logique déductif : syllogisme et ayant pour objectif de changer le regard sur la pratique, faire évoluer sa culture, ce cadre théorique postule qu'il existe un langage permettant d'avoir un accès privilégié à soi et l'ensemble de ses expériences immédiates.

Compte tenu de ce postulat dans ce programme de formation, je cherche à créer les conditions favorables pour que les acteurs de la sécurité privée puissent à chaque instant signifier leurs expériences vécues à un observateur/interlocuteur.

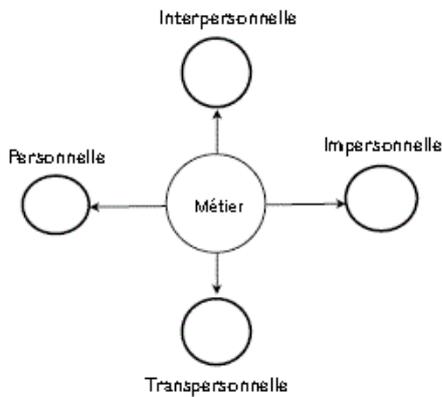
Le choix de ce cadre d'analyse est choisi volontairement afin d'accorder un primat à la construction du sens que donne l'acteur à son activité au fur et à mesure de celle-ci. Dans le cadre du dispositif auquel cette étude se réfère, je vais réunir une même communauté de pratique en conditions favorables afin que mutuellement les acteurs apprennent des règles de pratique et puissent les interpréter.

Il s'agit d'un apprentissage de règles, permettant à ces derniers de construire la signification des expériences vécues comme objet d'échange en formation.

Soubassements théoriques : philosophie de l'action, philosophie du langage ordinaire.

## Postulat du noyau dur Clinique de l'activité/Anthropologie culturaliste

### Clinique de l'activité :



Les ressources impersonnelles et interpersonnelles.

Elles correspondent aux ressources du prescrit de l'organisation du milieu professionnel. Elles se mettent en action uniquement si elles s'adaptent au réel du contexte professionnel, travailler va demander de « *travailler* » pour reprendre l'expression de Yves Clot. Ainsi pour pouvoir gérer les situations difficiles de travail, les ressources, le soutien social, la reconnaissance professionnelle, le pouvoir d'agir sont essentiels pour garder en bonne santé les agents de sécurité et le collectif de travail.

L'axe du développement du collectif et des individus au travail va regrouper les ressources personnelles de chacun (expériences, compétences, valeurs, modes de fonctionnement au travail). Et demande une adaptation aux ressources transpersonnelles du métier : les valeurs, le sens du travail partagé par le collectif.

Cet axe permet à la conscience professionnelle du métier de la sécurité privée de faire évoluer au quotidien la qualité de vie au travail et du travail.

Le genre du métier :

Entre ces quatre agents de sécurité le genre est en quelque sorte la partie sous-entendue de l'activité, ce que ces agents de sécurité du CHU connaissent et voient, attendent et reconnaissent, apprécient ou redoutent ; ce qui leur est commun et qui les réunit dans des conditions réelles de vie ; ce qu'ils savent devoir faire grâce à une communauté d'évaluations présumées, sans qu'il soit nécessaire de spécifier à nouveau la tâche chaque fois qu'elle se présente. Ces évaluations communes sous-entendues prennent dans les situations incidentielles une signification particulièrement importante. En effet, pour être efficaces, elles sont économiques et, le plus

souvent, elles ne sont même pas énoncées. Elles sont entrées dans la chair de ces agents de sécurité et préorganisent leurs opérations et leur conduite ; elles sont en quelque sorte soudées aux choses et aux phénomènes correspondants. C'est pourquoi elles ne requièrent pas forcément de formulations verbales particulières. Le genre, comme intercalaire social, est un corps d'évaluations partagées qui organisent l'activité personnelle de façon tacite. On pourrait écrire qu'il est « l'âme sociale » de l'activité.

Le genre est l'antécédent ou le présupposé social de l'activité en cours, une mémoire impersonnelle et collective qui donne sa contenance à l'activité personnelle en situation : manières dont ces agents se tiennent, manières dont ils s'adressent, manières dont ils commencent une activité et la finissent. Quand ces agents de sécurité mobilisent le genre du métier de la sécurité privée, ils se mettent au « diapason professionnel ». Ils peuvent s'y tenir, dans tous les sens du terme. À travers l'activité de ces agents de sécurité il est nécessaire que se développe le pouvoir d'agir des salariés, dans un mouvement d'alternance fonctionnelle entre le sens et l'efficacité. Le premier, fruit de l'échange, est source d'énergie. La seconde, sortie de la technique ou offerte par elle est source d'économie. Le genre professionnel, apport central de la clinique de l'activité est un instrument collectif décisif du pouvoir d'agir dans le métier de la sécurité.

Le style :

Ces quatre agents de sécurité agissent au travers des genres tant qu'ils répondent aux exigences de l'action. Du coup, quand c'est nécessaire, ils ajustent et retouchent les genres en se plaçant également en dehors d'eux par un mouvement, une oscillation parfois rythmique consistant à s'éloigner, à se solidariser, à se confondre selon de continuelles modifications de distance qu'on peut considérer comme des créations stylistiques. C'est d'ailleurs ce travail du style qui produit une stylisation des genres susceptible de les garder en état de marche, c'est-à-dire de les transformer en les développant.

Les styles de ces agents de sécurité sont le retravail des genres en situation, et les genres, du coup, le contraire d'états fixes. Mieux, ils sont toujours inachevés. Même si le genre est réitérable dans chaque situation en lien avec le métier de ces agents de sécurité, il ne prend sa forme achevée que dans les traits particuliers, contingents, uniques et non réitérables qui définissent chaque situation vécue. L'achèvement du genre se partage en deux moments dans le cours d'activité qui s'amorce : l'activité de ces agents qui s'engagent en présupposant l'activité d'autrui, lesquels s'engagent alors en usant du genre adapté à la situation. Le style individuel, c'est avant tout la transformation des genres dans l'histoire réelle des activités de la sécurité au CHU au moment d'agir, en fonction des circonstances. Mais, du coup, ces agents de sécurité qui agissent doivent pouvoir jouer avec le genre ou, plus rigoureusement, jongler avec les différentes

variantes qui animent la vie du genre. C'est ce processus de métamorphose des genres promu au rang d'objets de l'activité et recevant de nouvelles attributions et fonctions pour agir, qui conserve sa vitalité et sa plasticité au genre. Le genre de ce métier d'agents de prévention et de sécurité reste vivant grâce aux créations stylistiques de ces salariés. Mais, inversement, la non-maîtrise du genre et de ses variantes interdit l'élaboration du style. Prendre des libertés avec les genres implique une fine appropriation de ces derniers.

Entre la tâche et l'activité, il existe justement ce terme de genre professionnel. Ce terme désigne des obligations implicites que partagent les agents de sécurité au CHU qui travaillent pour arriver à travailler ensemble. Elles sont historiquement et collectivement construites. Le style est la recreation du genre en situation, un usage singulier renouvelé des instruments techniques et psychologiques. Ce n'est pas un attribut psychologique personnel : le style affranchit l'agent de sécurité du genre en renouvelant ce dernier. La création stylistique, qui suppose un maniement maîtrisé du genre, est la source d'un développement du genre mais aussi des salariés agents en poste aux urgences du CHU.

La méthode des auto-confrontations et allo-confrontations sont toutes tournées vers la remise au travail du genre professionnel de ces agents en poste et vise à faciliter le rapport entre le collectif et l'individuel trop souvent opposé. Le collectif (les quatre agents de sécurité) est dans l'individu (chaque agent de sécurité). L'activité collective apparaît deux fois dans le développement de l'activité individuelle. D'abord source de l'activité individuelle, la vie collective devient ressource pour cette activité individuelle. Elle obéit à une migration fonctionnelle.

Une intervention qui donne la parole au métier :

Dans cette approche je pars du postulat que l'expertise du métier d'agent de sécurité est du ressort de ceux qui l'exercent au quotidien (les agents en poste sur le terrain). Ce sont les professionnels eux-mêmes qui ont la connaissance nécessaire pour envisager des façons de l'améliorer. L'intervenant va donc servir d'accélérateur et de moyen de mise en œuvre à l'émergence d'une intelligence collective.

Je pars du constat que ce qui fait souffrir psychiquement les agents en poste aux urgences du CHU ne sont pas tant les difficultés en elles-mêmes. Ce qui menace la santé, c'est surtout le fait de se résoudre à ce que rien ne peut être fait pour y faire face. Une mise en discussion permet de veiller à la santé des professionnels.

Le Collectif de travail :

Dans ce cas de figure le collectif de travail est un groupe de quatre professionnels. L'intervention se déroule sur plusieurs séances, avec le même groupe de salariés. Durant ces interventions, l'objectif est de mettre en discussion l'activité en tant que telle.

Ce sont autour des gestes professionnels du quotidien que les échanges s'organisent. Ainsi un débat s'opère sur les critères du travail bien fait ainsi que sur les différentes ressources possibles pour faire face aux problématiques rencontrées...

La dispute professionnelle pousse chacun dans ses retranchements. La controverse permet donc que se construisent des solutions ou des idées auxquelles personne n'aurait d'abord pensé, surtout seul.

Faire parler de ce qui fait problème par ces agents de sécurité à l'issue de quoi le collectif pourra poursuivre, de manière autonome les échanges. Car face à un contexte du travail en constante mutation le dernier mot n'est jamais dit.

### **Noyau dur anthropologie culturaliste :**

Ce travail a été mené dans le cadre des postulats issus d'un Programme de Recherche Technologique (PRT) sur la formation continue des agents de sécurité en poste au CHU, à partir d'une théorie inspirée de la philosophie analytique de (Wittgenstein 2004). Je qualifie ce programme de technologique dans la mesure où il existe « une relation organique ou de co-détermination entre des hypothèses théoriques, d'une part, et des techniques permettant de résoudre des problèmes pratiques, d'autre part » (Bertone & Chaliès, 2015). Ce travail de recherche va donc tenter de montrer qu'il articule un ensemble de postulats théoriques et des pratiques et techniques de métier afin de viser conjointement des enjeux transformatifs et épistémiques. Conformément au modèle de (Lakatos 1994), le PRT dans lequel s'inscrit ce travail vise à stabiliser un « noyau dur » théorique et à formuler une ceinture « d'hypothèses théoriques auxiliaires » permettant de discuter et, si possible, documenter la fécondité des transformations produites au sein des situations ordinaires de formation et/ou de travail (dans ce cas en situation de filtrage de nuit aux urgences du CHU, la mission étant la gestion du flux tout en assurant la sécurité du public et du personnel du CHU). On parle ainsi d'une heuristique positive dans le sens où les « hypothèses auxiliaires » sont établies à partir des hypothèses du noyau dur et les déclinent dans le cadre du programme de recherche avec pour double visée de transformer l'activité et produire des connaissances sur cette activité. La transformation des situations ordinaires de

formation sur le terrain opérée sur la base des hypothèses auxiliaires est alors censée produire des faits nouveaux documentant la fécondité de ces dernières ou leur stérilité.

Je permets donc par ce programme de recherche heuristique l'analyse de l'activité d'un collectif de formation au travail (quatre agents de sécurité en poste aux filtrages des urgences du CHU).

Cette formation est pensée à partir d'un ancrage expérientiel et culturaliste.

Les principaux postulats en anthropologie culturaliste :

Accéder au vécu de ces quatre agents de sécurité par un programme de recherche ancré dans une épistémologie de l'expérience.

Les pratiques professionnelles sont des capacités normatives : lorsque l'agent de sécurité agit en poste au filtrage des urgences du CHU, cet agent vit des expériences par le truchement d'expériences vécues antérieurement. Les capacités normatives impliquent soit l'existence de règles dont elles constituent le suivi, soit l'existence d'actions gouvernées par ces règles.

Dans ce programme de recherche, il est considéré que les capacités anthropologiques sont comme un réseau ramifié de régularités dans la nature et le comportement humain, permettant l'apprentissage d'autres capacités dites « normatives » (Wittgenstein, 2004). Quelle que soit leur nature (verbale, visuelle, mais aussi kinesthésique par exemple), ces capacités normatives peuvent être associées au principe d'intelligibilité de l'action, c'est-à-dire associées aux raisons qui poussent l'agent de sécurité à agir comme il le fait.

La capacité normative/la maîtrise d'une technique : implique donc l'existence de règles conscientes et dicibles, mais aussi l'existence d'actions résultant d'un apprentissage par immanence. Cette maîtrise peut être acquise/non acquise/correcte/incorrecte et justifiée par une règle. Les pratiques professionnelles sont réglées au sein d'une communauté de pratique (dans ce cas la sécurité privée), les agents de sécurité suivent des règles. Ces agents doivent donc être conscients de ces règles pour pouvoir se les transmettre. Il faut donc partir d'un ancrage culturaliste.

Il est intéressant de concevoir la pratique professionnelle comme une pluralité de jeux de langage auxquels l'acteur peut avoir accès en condition favorable.

Toute l'évolution du programme repose sur celle de la ceinture protectrice, traduisant sa capacité à produire de nouvelles théories.

Au sein de ce cadre théorique, travailler ou se former sur le lieu du travail de ces agents de sécurité revient à mener des actions « gouvernées par des règles » et à réaliser des actions qui sont « le suivi de règles ». Ces règles sont des « expériences normatives situées » acceptées par la communauté professionnelle dans ce contexte en lien avec les agents de sécurité en poste aux urgences du CHU, rendant intelligibles, anticipables et évaluables les actions de chacun de ces agents. Les règles constituent plus précisément la syntaxe de ces actions considérées comme efficaces par la communauté professionnelle d'agents de prévention et de sécurité. Elles font autorité pour chaque agent, car elles constituent autant de standards de correction au sein de la communauté. Elles ne déterminent cependant pas leur propre application. Chaque acteur peut en effet à tout instant en rejeter le suivi. Pour chacun de ces agents en formation, ces règles constituent une sorte de « *grammaire* » expérientielle, non encore maîtrisée, qui sert de véritable mètre-étalon pour pouvoir reconnaître et juger de la conformité des actions entreprises aux prescriptions du métier d'agent de sécurité privée. Deux modalités : Activités de formation continue des agents de sécurité experts et novices et trajectoire de satisfaction.

En premier lieu, une institution que l'on pourrait qualifier « *d'explicite* » existe. Les règles sont ainsi formalisées à l'occasion de discussions autour d'auto-confrontations entre professionnels. Une fois instituées elles peuvent d'ailleurs devenir objet des situations de formation comme celle par exemple de la formation continue en poste au filtrage des urgences. Cette possibilité d'élaboration des règles est pour ainsi dire provoquée lors de la réalisation d'entretiens d'auto-confrontation simple ou allo-confrontation afin d'élaborer le « *genre professionnel* » en confrontant les « *styles personnels* ». Dans ces situations professionnelles aux filtrages des urgences, l'agent de sécurité est engagé dans un régime de réflexivité où il réalise des actions qui sont « *gouvernées par les règles* ». Ce faisant, il signifie les faits et occurrences de son contexte de travail de façon immédiate et pré-réflexive. L'agent parvient à une compréhension non formulée du monde dans lequel il agit qui permet de trouver un sens aux choses et aux actions entièrement informulées et qui peut servir de base à une formulation nouvelle le cas échéant. La correspondance entre les énoncés des règles de l'action et la réalisation des actions réglées est effective lorsque l'agent de sécurité a appris non seulement à « *suivre des règles* » par l'intermédiaire d'un enseignement, accompagné de réélaborations discursives et réflexives, mais aussi à produire les actions considérées comme conformes aux règles et qui satisfont la communauté professionnelle de référence.

Ce travail nécessite un apprentissage préalable de règles leur permettant de signifier correctement les expériences qu'ils ont pu vivre. Cet apprentissage nécessite théoriquement

l'engagement du formateur/chercheur dans une activité « d'enseignement ostensif » par laquelle il fonde la signification d'expériences considérées comme exemplaires, qui sont énoncées par des règles. Pour ce faire, le formateur/chercheur dresse pour chacune de ces expériences un « lien de signification » liant précisément, cette expérience langagière permettant de nommer un fait ou d'énoncer une action avec les exemples décrits, donnés à observer ou à imiter, accompagnés des déictiques permettant de les désigner et de les identifier. Ces exemples sont utilisés comme des échantillons ou des illustrations emblématiques des règles et des résultats des actions réalisées. Ils sont usuellement associés ou attendus dans la communauté des agents de sécurité expérimentés. Ces liens de significations enseignés (liens entre expériences permettant de nommer – exemplariser – fixer les résultats attendus) par le formateur/chercheur peuvent ensuite se transformer en véritables expériences lorsque les agents de sécurité en formation continue sont au travail. Ils peuvent alors s'appuyer sur ces échantillons d'expériences exemplaires pour signifier et juger les événements observés et s'y adapter comme il est attendu de le faire dans la communauté professionnelle de la sécurité privée.

En élargissant les circonstances dans lesquelles il est possible de « faire jouer » les règles, l'agent de sécurité parvient à les ajuster tout en aboutissant aux résultats attendus au sein de la communauté professionnelle. Cet usage « extensif » des règles apprises est aussi théoriquement source de satisfaction. C'est en effet au cours de cet usage « extensif » des règles apprises que l'agent de sécurité se trouve consubstantiellement satisfait de son activité.

Dans ce dispositif l'enseignement de règles doit permettre aux agents de sécurité en poste (experts et novices) de signifier leur vécu et agir différemment en poste.

Par la suite il me faut aménager des situations et contrôler les premiers suivis par les experts et les novices des règles préalablement conscientisées.

Il faut ensuite accompagner l'interprétation des règles conscientisées par ces agents de sécurité en poste.

À partir de :

L'objet d'étude

Des cadres théoriques clinique de l'activité et anthropologie culturaliste

Des postulats théoriques des noyaux durs du programme de recherche

De la théorie singulière de la formation professionnelle indexée au programme anthropoculturel.

On peut émettre les hypothèses suivantes :

**L'hypothèse principale** retenue pour ce programme de recherche est :

La transmission d'expériences professionnelles entre pairs expérimentés et novices dans le cadre d'un dispositif de formation continue est susceptible de favoriser l'apprentissage de nouveaux systèmes de règles et le développement professionnel de chacune des parties à partir du suivi interprété de celles-ci.

## VIII/ Hypothèses auxiliaires

**La première hypothèse formulée est que la ressource de formation se crée en partant de l'activité réelle des salariés et ainsi facilite l'émergence de règles de métiers.**

Le travail réel est à la base de la compréhension des mesures pour améliorer les conditions du travail, et par la même occasion les dispositifs de formation.

La mise en visibilité du travail est donc une ressource essentielle pour développer l'activité et créer de la ressource de formation. Se référer au réel de l'activité est une ressource essentielle pour penser les dispositifs de formation du domaine de la sécurité privée et améliorer les conditions de travail.

**En observant le décalage entre travail réel et travail prescrit, il me paraît pertinent de poser la 2<sup>e</sup> hypothèse suivante : l'analyse de la pratique réelle des salariés experts du domaine de la sécurité privée permet de créer du développement professionnel, du pouvoir d'agir et du pouvoir d'action pour les novices et les salariés en manque d'outils par l'enseignement ostensif de règles de métier.**

Dans la perspective de créer du développement, je cherche à comprendre la dynamique d'action des sujets. C'est pourquoi je choisis de faire, avec les collectifs de travailleurs, une co-analyse qui mise sur un développement aussi bien des sujets, du collectif que de la situation, pour ces agents de sécurité affectés au CHU.

**Au vu des hypothèses précédentes, je pose comme 3<sup>e</sup> hypothèse le fait que : la formation des agents de sécurité sera facilitée à partir de règles de métiers et ainsi augmentera la satisfaction professionnelle en permettant aux agents de sécurité d'obtenir par leur activité les résultats attendus.**

Cette hypothèse vise à améliorer la formation initiale et continue des agents de sécurité privée en poste au CHU. L'approche est ergonomique, autrement dit l'agent de sécurité y est considéré comme un travailleur et la formation comme l'apprentissage d'un métier et le développement dans ce métier. La méthode consiste à partir d'une situation de travail ciblée à identifier les « règles de métier » énoncées dans cette situation. Ces « règles de métier » qui circulent dans les interactions experts-novices sont analysées en fonction de leur impact présumé sur les apprentissages et le développement de ces agents. Énoncer des règles de métier, rechercher un accord, multiplier les formulations génériques et circonstanciées pour établir des liens de signification, s'appuyer sur des dilemmes, introduire des controverses, envisager le développement des agents de sécurité et non seulement leurs apprentissages.

## IX/ Artefacts (avatars)

Au vu des hypothèses citées plus haut et afin de dynamiser l'apprentissage et le développement en situation de formation, la conception de cet artefact est destinée à favoriser l'apprentissage/développement, en situation de formation. Ce programme se concrétise par une pratique de conception ayant pour objet l'activité des individus et des collectifs, agents de sécurité au CHU et relevant de problématiques de formation spécifiques.

Créer de la ressource de formation en partant de l'activité réelle des salariés en utilisant comme artefact la vidéo en situation d'autoconfrontation semble pertinent et adapté au contexte professionnel de ces agents de sécurité.

Favoriser le développement professionnel par la vidéo en EAC simple et allo-confrontation entre pairs praticiens et novices, tutorés par un pair formateur depuis le terrain permet de créer les conditions formelles propices à la transmission efficace des règles d'une pratique en lien avec le métier de ces agents de sécurité.

Ce dispositif tente de créer les conditions formelles propices à la transmission efficace de pratiques ordinaires entre quatre agents de sécurité [deux tenant le rôle de « pairs formateurs » et les deux autres de « pairs formés »] et ainsi produire du développement professionnel.

D'abord, dans une visée constructive et créative, l'artefact de la vidéo fera en sorte de devenir un véritable partenaire de l'agent en activité. Qu'il soit un instrument d'expression et de valorisation de l'agent de sécurité et de son travail, permettant le développement de ses capacités d'action et d'initiative et en donnant la possibilité de faire mieux (efficience) et bien (sens) son activité. Il n'y a pas seulement ce que l'on fait avec l'artefact qui compte, il y a aussi ce que l'on devient par son usage. La manière dont on se construit, dont on se transforme, favorablement ou non, au contact de ces nouveaux dispositifs qui peuvent exiger ou rendre possible d'autres façons de penser, de faire ou de collaborer dans le travail.

Cet artefact doit permettre à l'activité de mieux se réaliser, plus facilement, plus efficacement et de manière plus efficiente. C'est aussi un instrument en genèse et en co-construction permanente avec l'utilisateur et son système d'activité (Rabardel, 1995) dans lequel l'activité d'agent de sécurité (sous-entendu le métier et ses règles, les façons particulières d'être et de faire) doit pouvoir pleinement s'exprimer, et par lequel aussi l'individu doit pouvoir s'accomplir, au travers de son pouvoir d'agir (Clot, 2008). L'engagement dans ce dispositif réside alors moins dans ce qu'il permet d'obtenir que dans ce qu'il permet de devenir.

Cet artefact vise à transformer l'activité, il va permettre aux agents de sécurité en poste au CHU d'accéder à la vision synoptique de leurs pratiques spécifiques. Cela favorisera l'enseignement ostensif de leurs pratiques professionnelles. Il permettra aussi de contrôler l'usage de ces règles en situation de travail réel.

Le caractère transformatif de la démarche méthodologique employée est consubstantiel à la valence technologique du programme de recherche dans lequel cette étude s'inscrit. Dans mon étude, cette dimension transformative se manifeste à deux niveaux : dans la démarche de conception du dispositif support à la recherche et dans le pouvoir développemental, en lien avec les vidéos d'auto-confrontation.

## X/ Recueil des données

Exploiter la vidéo dans les dispositifs de formation des agents de sécurité en recyclage favorise l'émergence de règles de pratique. La vidéo est utilisée dans le cadre de dispositifs pensés selon une approche dite « *développementale* », l'objectif poursuivi est celui de la construction du « comment interpréter et réfléchir aux pratiques plus adaptées sur le terrain ».

La vidéo est exploitée pour confronter les agents à une multiplicité de pratiques professionnelles et stimuler leur réflexion. La vidéoformation est donc l'artefact du dispositif.

L'originalité de l'entretien d'autoconfrontation se situe dans le fait qu'il implique une façon particulière d'analyser et de penser collectivement le travail et l'activité humaine et, plus largement, les rapports humains.

L'entretien d'autoconfrontation constitue également en soi une activité de type méta (activité sur l'activité) qui propose de produire du sens (par le biais du discours ou de l'image) à partir de ce qui est observé.

Ce type d'entretien consiste à confronter chaque acteur en présence du chercheur à l'enregistrement audio-vidéo de ses actions et des actions d'autrui. L'acteur est alors invité à décrire la façon dont il signifie l'activité visionnée. Par cette méthode indirecte, l'objectif est d'organiser le redoublement de l'expérience de travail de ces agents de sécurité en favorisant sa « migration » dans une expérience dialogique. Dans le prolongement d'une approche développementale de la subjectivité, l'échange dialogique se déroulant lors des entretiens engendre une « resignification » (lors du dispositif de recherche) par l'acteur de l'expérience initialement vécue (en situation de gestion de flux au filtrage des urgences du CHU. Autrement dit, ces pratiques d'autoconfrontation invitent en quelque sorte l'acteur à s'engager dans l'expérience du récit de son expérience vécue, c'est-à-dire à remplacer la conscience préreflexive de cette dernière par une formulation langagière, ce qui par essence génère un développement de l'activité et du pouvoir d'action.

Afin d'illustrer les postulats théoriques développés en amont, je m'appuie sur les résultats d'une étude de cas longitudinale présentée ci-après dans ses grandes lignes. Cette dernière a été menée dans le cadre d'un programme de recherche dont l'ancrage épistémologique est « compréhensif ». Du point de vue de la méthode de recueil et de traitement des données, une démarche compréhensive par les raisons, c'est-à-dire par les règles suivies par les agents de sécurité pour rendre compte a posteriori de leurs activités.

Je présente ici une situation concrète de plusieurs situations d'autoconfrontation. Celles-ci sont issues d'une étude menée de juin à décembre 2021. Il s'agissait de confronter à leurs propres activités des agents de sécurité experts de leurs pratiques face à des novices.

**L'objectif de la première autoconfrontation simple** est de permettre aux agents experts d'identifier les compétences spécifiques à transmettre aux novices devant assurer une mission de surveillance au CHU.

Dans un premier temps, un groupe de deux experts du terrain a été mis en situation professionnelle réelle. Juste après cette séance, dont le déroulement a été filmé, j'ai demandé au binôme de sélectionner un extrait de la séance constituant à leurs yeux un moment significatif de cette situation. Enfin, le groupe m'a soumis le choix de la séquence. Sous la direction du formateur (chercheur) où j'encourageais la participation active de chacun en posant des questions ciblées et spécifiques. Le regard porté par les agents experts sur leur activité a constitué un élément important pour l'identification des contraintes professionnelles auxquelles un agent doit faire face dans sa pratique et sur les compétences qui lui sont nécessaires pour pouvoir résoudre ces situations problèmes.

Il y a eu aussi prise de conscience sur des règles de pratiques mise en place de manière automatique par les experts praticiens.

Les mêmes étapes sous forme d'une EAC simple ont été mises en place avec les agents de sécurité novices afin d'identifier leurs règles de pratique en situation complexe.

**Par la suite lors de deux allo-confrontations les deux binômes vont visualiser les pratiques de chaque partie.**

La méthode d'analyse de l'activité que je mets en place utilise l'image comme support principal des observations. Elle vise avant tout à créer un cadre permettant le développement de l'expérience professionnelle du collectif engagé dans ce travail de co-analyse. Il faut comprendre pour transformer, je pense que pour comprendre il faut transformer, si l'on cherche, comme c'est le cas ici, à comprendre comment s'accroît ou diminue le rayon d'action des agents de sécurité, le développement et ses empêchements.

Je propose dans ce contexte une allo-confrontation asymétrique hybride, ayant pour objet d'inclure de la formation continue, mais aussi initiale à visée heuristique.

Les EAC proposés dans ce dispositif permettent à des agents de sécurité experts ainsi que des novices (membres des autorités compétentes de l'état en reconversion) de s'apporter mutuellement du développement et du pouvoir d'action.

C'est aussi par l'effet de surprise, que pourra naître une asymétrie qui finira par prendre une allure symétrique.

Dans ce dispositif l'objectif est de mettre en avant les lignes de force du métier, mais aussi par un effet de formation initiale faire ressortir de la compétence inattendue émanant des novices riches d'expériences en lien avec leur ancienne fonction.

**Pour finir, deux visites-conseils sont mises en place, six mois après les alloconfrontations.**

L'un des binômes mixte constitué d'un expert et d'un novice a été suivi lors de deux visites-conseils espacées de deux semaines où le binôme, en présence du chercheur/formateur, discutait de leur pratique sur la base d'images filmées lors des deux visites en poste.

Ce dispositif pose la question de la dualité expert-novice dans l'apprentissage, la formation où le novice est celui qui apprend de l'expert qui enseigne, forme.

Est-ce le renversement d'une croyance en la nécessité d'être un expert pour enseigner, former et qui ne serait en fait qu'un préjugé ?

**Les EAC ont été menés avec le matériel suivant :**

1 téléphone HUAWEI P30 PRO sur trépied

1 ordinateur ASUS ZEN BOOK

1 LCD pour faciliter la projection des images

1 enceinte JBL pour favoriser l'écoute du dialogue.

Cette étude de cas se déroule sur le site du CHU de Bellepierre. C'est là qu'exercent quatre agents de sécurité. Les deux plus anciens se nomment Patrice et Nicolas (âgés de 37 et 45 ans) et endosseront le rôle de pairs formateur lors de cet exercice. Stéphane et Thierry les deux novices (âgés de 35 et 42 ans) joueront dans cette séance les pairs formés du groupe. Moi-même occupant le rôle de chercheur - formateur.

**L'organisation qui tourne autour de la sécurité au CHU de Bellepierre :**

La société de prestation qui assure la sécurité autour de la malveillance se nomme OSR.

Quatre agents affectés de nuit de 19 h à 7 h en poste à la guérite de filtrage des urgences.

Leur mission étant de se répartir des rondes préventives dans la zone d'accueil des urgences et la mission de filtrage des personnes et véhicules souhaitant pénétrer aux urgences.

Une astreinte (cadre de la société ASA) ayant la compétence de gérer tout incident sortant du cadre de compétence des agents en poste

Un référent sur site direct (un médecin de garde ou infirmier)

### **Comment se sont déroulés les EAC :**

#### **EAC simple :**

Les deux experts de terrain ont été filmés durant leurs pratiques, lors d'une situation ciblée qui consiste à accueillir les personnes à l'intérieur du site.

Cette situation a duré 10 min au moment où les véhicules et piétons affluaient, à savoir entre 19 h 30 et 19 h 40.

Nous avons obtenu en amont l'accord des différents responsables pour mettre en place le dispositif.

Au moment de la relève, ce sont les deux novices qui ont été filmés durant leurs pratiques entre 20 h 30 et 20 h 40, l'heure a été volontairement choisie afin de confronter les deux novices à un flux de véhicules et de personnes important afin de pouvoir observer les règles qu'ils mobilisent dans cette situation.

#### **Allo-confrontation**

Il y aura par la suite deux allo-confrontations dans lesquels les experts et les novices se questionnent mutuellement sur leurs pratiques afin de faire émerger dans les deux parties du développement et même de la transformation.

Comme expliqué plus haut cette allo-confrontation est hybride par le fait qu'elle auto confronte des experts et des novices (expert de leurs expériences passées) ce qui va créer de la ressource inattendue avec une confrontation d'origine asymétrique qui peut se transformer en confrontation symétrique du fait des expériences des deux parties.

Me concernant j'ai filmé les scènes, puis lors des phases de visionnage j'encourageai la participation active de chacun et lors des auto-confrontations j'ai posé des questions ciblées et spécifiques pour analyser l'émergence de règles de pratique chez les experts et les novices.

Tout en facilitant l'émergence de controverse.

Par un questionnement ciblé, les agents de sécurité étaient donc invités à décrire leurs pratiques. Pour cela, j'incitais plus précisément l'agent de sécurité interviewé à m'instruire sur la signification à attribuer aux actions observées et aux jugements pouvant y être associés [« Qu'est-ce que tu fais là à ce moment-là ? »]. En lui demandant des précisions ou jouant sur la controverse en plaçant l'agent interviewé face à des contradictions apparentes, j'invitais ensuite l'acteur à

étayer les jugements préalablement portés sur les actions signifiées [« Je ne comprends pas pourquoi tu fais ça, peux-tu m'en donner les raisons ? »]. Enfin, j'invitais l'agent à préciser les résultats attendus quant aux actions observées [« Qu'est-ce que tu cherches à faire lorsque tu fais cela ? »]. Durant ces entretiens, moi-même et l'agent de sécurité interviewé avions la possibilité de faire un arrêt sur image nous permettant de d'arrêter et de revenir en arrière en fonction du caractère significatif des évènements visionnés.

### **Visite-conseil 1**

L'accompagnement des premiers suivis des règles

Cet accompagnement s'est effectué six mois après ma dernière visite sur site (le mardi 6 décembre), ce délai a permis aux agents en poste qui souhaitaient mixer les binômes (un expert avec un novice) de s'approprier les règles, afin de pouvoir mutuellement les mettre en pratique. Je contrôle donc en tant que formateur/chercheur en présence des agents de sécurité experts et novices la conformité des suivis et m'engage si nécessaire (dans le cas de suivi inadéquat) dans une activité d'explications ostensives en collaborations symétrique avec les 4 agents sur site. Je m'efforce alors de multiplier les exemples décrits et/ou montrés pouvant être associés aux règles enseignées de sorte à lever les incompréhensions ou mésinterprétations.

Dans ce cas de figure le suivi des règles mises en place par les deux binômes experts et novices qui ont été mixés à leur demande ont dans l'ensemble été respectées.

Au fil du temps, la visite-conseil (interaction agent de sécurité novice et expert) et la visite formative du début (formateur chercheur/agents novices-agents experts) ont permis le développement et la transformation des deux binômes. Cette visite étant structurée par une « observation en mise en situation de gestion de flux aux urgences du CHU » et suivie d'un temps d'échange et d'analyse.

### **Visite-conseil 2**

Accompagnement une seconde fois de la pratique en collaboration symétrique, avec les deux binômes (experts/novices), et moi-même chercheur/formateur, à nouveau, qui contrôle et accompagne ce second emploi (visite effectuée le mercredi 15 décembre).

L'accompagnement de l'interprétation des règles :

Lorsque les règles sont apprises (les experts et novices associent l'intention usuelle à leurs actions), leurs suivis dans de nouvelles situations nécessitent leur interprétation (substitution d'une expression de règle à une autre). Ces suivis renvoient à un usage extensif des liens de signification construits et appris, engageant un développement professionnel.

## XI/ Le traitement des données

Le traitement des données se fait par la retranscription des vidéos EAC sous forme de verbatim, pour y puiser des éléments de pratique réelle de l'activité vus par les acteurs (agents de sécurité). Le traitement a été réalisé afin d'identifier les règles apprises et/ou suivies par les agents experts et les novices. Pour ce faire, les données recueillies ont été traitées en six étapes successives :

1/une sélection des données d'observation a été faite par le chercheur (moi-même sur la base de trois critères avant de s'engager dans les EAC. Tout d'abord, j'ai cherché à identifier des séquences de situations suffisamment longues (entre dix et douze minutes). Par ailleurs, les séquences retenues étaient celles au cours desquelles les agents interagissaient avec les clients ou celles au cours desquelles les agents novices interagissaient avec les agents experts. Enfin, les séquences sélectionnées portaient sur des situations au cours desquelles les agents et les clients du CHU vivaient des situations caractérisées comme complexes.

2/ La retranscription des *verbatim* des propos des agents et des EAC a été réalisée. J'ai ainsi progressivement mis en place un protocole en deux parties avec d'un côté les données extrinsèques issues des situations, et de l'autre les données intrinsèques issues des EAC réalisées par le chercheur (moi-même) et les agents (Tableau 1 en annexe).

3/ Après la retranscription des verbatims de l'ensemble des données recueillies, le texte a été découpé en unités d'interaction. Ces unités ont été délimitées à partir de l'objet des significations attribuées par les agents à leurs actions ou aux actions d'autrui visionnées (Tableau 1).

4/ Pour chaque unité d'interaction, l'étayage de la signification attribuée par les acteurs a été identifié. L'étayage a été associé à l'ensemble des circonstances évoquées par les acteurs pour expliquer au chercheur la façon de s'y prendre pour signifier les événements visionnés (Tableau 1).

5/ Pour chaque unité d'interaction, la règle suivie par l'acteur (agent expert ou novice) a été formalisée. Par convention, chaque règle a été étiquetée à partir (a) de l'objet de la signification attribuée par l'acteur (b) de l'ensemble des circonstances évoquées par l'acteur pour étayer cette signification et (c) des résultats constatés et/ou attendus. Dans sa forme, chaque règle a été formalisée ainsi : [« Objet de la signification » vaut pour « ensemble des circonstances évoquées

pour étayer la signification » ce qui obtient comme résultat « ensemble des résultats constatés et/ou attendus »].

6/ La validité des résultats obtenus a enfin été testée. Les résultats obtenus ont été comparés et discutés jusqu'à l'obtention d'un accord. Sur l'ensemble du texte analysé, très peu des éléments identifiés ont finalement été source de désaccord.

### Exemple de données traitées :

Le tableau suivant détaille des questions préparées en amont de l'entretien et des exemples véritablement posés lors de l'EAC simple avec les experts. Exemple d'une situation bien précisée à la prise de poste.

#### Unité d'interaction 1 : Prise de poste

FAIRE DÉCRIRE SON ACTIVITÉ [étiquette]	FAIRE ÉTAYER [exemple]	QUESTIONNER SUR LES RÉSULTATS [buts]
<p><b>Que fais-tu là ?</b>  <i>J'entrouvre le portail</i>  <b>quand tu fais ça, tu fais quoi ?</b>  <b>Peux-tu me décrire ce que tu fais à ce moment-là ?</b> <i>J'appuie sur le bouton poussoir avec mon index, en même temps je jette un coup d'œil sur le portail quand le signal cliquant s'éclaire, je compte à peu près 15 secondes dans ma</i></p>	<p><b>C'est-à-dire ?</b> <i>Car entre le moment où tu appuies sur le bouton et le moment où le portail s'ouvre il s'écoule facile 15 secondes, tu peux</i>  <b>m'expliquer ça ? Je ne comprends pas, tout à l'heure tu disais que</b> « tu ne peux pas aller plus vite que la musique »  <b>alors que là tu dis que</b> « tu peux anticiper. »</p>	<p><b>Qu'est-ce que tu cherches à obtenir quand tu dis ça ?</b>  <b>Qu'est-ce que tu attends quand tu fais ça ?</b> <i>Je veux éviter que le client pense que je ne le vois pas ou que je ne suis pas assez réactif surtout quand ce sont des parents qui déposent leurs enfants aux urgences 15 secondes pour eux c'est très</i></p>

<p><i>tête jusqu'à entendre le petit bruit tu entends là ce bruit de déverrouillage du portail et là je relâche tout de suite le bouton et donc quand le prochain véhicule arrive quand je vais appuyer sur le bouton le portail va directement s'ouvrir, car je viens d'anticiper cette attente de 15 secondes qui est source parfois d'énervement quand il y a un cas d'extrême urgence.</i></p>	<p><i>C'est une technique d'ancien, car entre le moment où tu appuies sur le bouton et le moment où le portail s'ouvre il s'écoule facilement 15 secondes, alors qu'avec cette technique le portail s'ouvre directement et donc moins d'attente pour les clients</i></p>	<p><i>long, alors que quand le portail s'ouvre directement ben c'est déjà plus confortable, moins anxiogène pour la famille.</i></p> <p><b>Tu fais cela dans quel but ?</b></p> <p><i>Je limite et anticipe le risque de mécontentement et donc de conflit d'attente.</i></p>
<p><b>Comment tu t'y prends pour faire ça ?</b> <i>Regarde bien et écoute ce bruit, appuie là, ensuite compte jusqu'à 15 et dès que tu entends le « tacrrre » lâche tout là, qu'est-ce que tu fais ?</i> <i>Je m'adapte au matériel qui se dégrade « rire ».</i></p>	<p><b>Ça consiste en quoi ? Qu'est-ce que tu entends par « Matériel qui se dégrade » ? Qu'est-ce que tu entends par « Je m'adapte » en fait ?</b> <b>Quand tu dis que « tu t'adaptes au matériel qui se dégrade » en fait tu fais quoi ?</b> <i>Je fais preuve d'autonomie.</i></p>	<p><b>Ton objectif c'est quoi quand tu fais ça ?</b> <i>M'adapter quand il n'y a pas de consigne pour ce genre de situations.</i></p> <p><b>Qu'est-ce qui t'intéresse quand tu fais ça ?</b></p> <p><b>En fait quand tu dis « Je m'adapte » ton but c'est de faire quoi ? Qu'est-ce que tu veux leur</b></p>

		<p><b>faire comprendre quand tu dis ça ?</b></p> <p><i>Que beaucoup de conflits peuvent être anticipés avec des réflexes simples.</i></p>
--	--	---

Tableau 1 : Guide d'entretien utilisé pour les EAC simples avec les experts

### Exemple de tableau de formalisation des règles par unité d'interaction

TABLEAU DE FORMALISATION DES RÈGLES PAR UNITÉ D'INTERACTION		
Unités d'interaction	N° de règles	Formalisation de la règle
Unité 1	R1	<i>[J'entrouvre le portail <b>vaut pour</b> entre le moment où tu appuies sur le bouton et le moment où le portail s'ouvre il s'écoule 15 secondes <b>ce qui obtient pour résultat</b> j'anticipe le risque de mécontentement et donc de conflit d'attente.]</i>

Le tableau suivant détaille des questions préparées en amont de l'entretien et des exemples véritablement posés lors de l'EAC simple avec les novices. Exemple d'une situation bien précise, la prise de poste.

#### Unité d'interaction 1 : prise de poste

FAIRE DÉCRIRE SON ACTIVITÉ [étiquette]	FAIRE ÉTAYER [exemple]	QUESTIONNER SUR LES RÉSULTATS [buts]
<b>Que fais-tu là ?</b> <i>Je prends en compte le poste, les différents matériaux et documents</i> » <b>quand tu fais ça, tu fais quoi ?</b> <i>Je vérifie la</i>	<b>C'est-à-dire ?</b> <i>La base dans ce métier c'est déjà de prendre son poste et d'anticiper les défauts en lien avec les outils de travail.</i>	<b>Qu'est-ce que tu cherches à obtenir quand tu dis ça ?</b> <b>Qu'est-ce que tu attends quand tu fais ça ?</b> <i>M'assurer que le matériel qui me</i>

<p><i>présence, l'état, et le fonctionnement de chacun d'entre eux</i></p> <p><b>peux-tu me décrire ce que tu fais à ce moment-là ? Tu constateras que je suis arrivé 5 min avant afin de pouvoir tout vérifier en conformité avec l'inventaire.</b></p>	<p><b>Tu peux m'expliquer ça ? Je ne comprends pas, tout à l'heure tu disais que « Il faut faire vite » alors que là tu dis que « Que tu vérifies le matériel. »</b></p> <p><i>Oui c'est pour cela que j'arrive 5 min avant, j'anticipe.</i></p>	<p><i>servira pour ma mission soit opérationnel, et éviter de m'en rendre compte en pleine crise à gérer, c'est moyen pour la crédibilité si ta radio ne marche pas par exemple et que tu as besoin de renfort rapidement.</i></p> <p><b>Tu fais cela dans quel but ?</b></p> <p><i>Prouver au responsable qu'il peut me faire confiance et surtout anticiper le bon déroulement de la mission</i></p>
<p><b>Comment tu t'y prends pour faire ça ?</b> <i>Je vais tout vérifier un par un et regarder avec l'inventaire s'il n'y a pas de manque là, qu'est-ce que tu fais ?</i> <i>J'applique les consignes.</i></p>	<p><b>Ça consiste en quoi ? Qu'est-ce que tu entends par « J'applique les consignes ? »</b></p> <p><i>Ces écrits-là regarde : la prise de poste doit s'effectuer 5 min avant l'ouverture du site</i></p> <p><b>Qu'est-ce que tu entends par</b> <i>Doit s'effectuer en fait ?</i></p>	<p><b>Ton objectif c'est quoi quand tu fais ça ?</b> <i>Faire preuve de sérieux et surtout travailler dans de bonnes conditions avant l'ouverture</i></p> <p><b>Qu'est-ce qui t'intéresse quand tu fais ça ?</b></p> <p><b>En fait quand tu dis « faire preuve de sérieux » ton but c'est de faire quoi ?</b></p>

	<i>C'est une obligation sinon nous sommes sanctionnables</i>	<b>Qu'est-ce que tu veux leur faire comprendre quand tu dis ça ?</b> <i>Que la routine tue, et qu'avec des réflexes simples on peut du- rer dans le temps.</i>
--	--	--

Tableau 2 : Guide d'entretien utilisé pour les EAC simples avec les novices.

### Exemple de tableau de formalisation des règles par unité d'interaction

TABLEAU DE FORMALISATION DES RÈGLES PAR UNITÉ D'INTERACTION		
Unités d'interaction	N° de règles	Formalisation de la règle
Unité 1	R1	<i>Je prends en compte le poste <b>vaut pour ?</b> d'anticiper les défauts en lien avec les outils de travail <b>ce qui obtient pour résultat</b> faire preuve de sérieux, travailler dans de bonnes conditions avant l'ouverture.</i>

## XII/ Présentation des données (analyse et résultats)

**Tableau de formalisation des règles à la suite de l'EAC simple des experts**

TABLEAU DE FORMALISATION DES RÈGLES PAR UNITÉS D'INTERACTIONS			SYNTHÈSES
Unités d'interaction	N° de règles	Formalisation de la règle	Résumé
Unité 1	R1	<b>Formalisation de la règle :</b> [ <i>j'anticipe</i> <b>Vaut pour ?</b> <i>j'ouvre déjà le portail ce qui obtient pour résultat limiter l'attente, réguler le flux et faciliter l'accès aux urgences dans les circonstances où tu vois les gyrophares qui reflètent sur le panneau</i> ]	Anticiper semble être pour les experts l'une des règles essentielles pour la gestion d'un flux au filtrage de manière efficace, suivre cette règle est pour ces experts la façon la plus appropriée pour limiter l'engorgement au filtrage.
Unité 2	R2	<b>Formalisation de la règle :</b> [ <i>j'accueille des piétons au filtrage parce que ? Je les connais, je n'ai pas besoin de les bloquer au filtrage ce qui obtient pour résultat régule le flux, je ne vais pas encombrer l'entrée pour rien.</i> ]	Dans la règle « accueillir les piétons » les experts s'accordent sur le principe de la reconnaissance visuelle.
Unité 3	R3	<b>Formalisation de la règle :</b> [ <i>accueillir des visiteurs en situation d'urgence parce que ? Regarder son marmaille à l'arrière du véhicule, il n'est vraiment pas bien, je le laisse entrer ce qui obtient pour résultat j'évite un conflit inutile.</i> ]	Pour le suivi de la règle « éviter un conflit » les agents de sécurité experts n'hésitent pas à faire une entorse aux consignes et ainsi laisser rentrer un véhicule qui doit stationner à l'extérieur dans les consignes.
Unité 3	R4	<b>Formalisation de la règle :</b> [ <i>expliquer les règles de fonctionnement du parking vaut pour rappeler qu'il doit déposer l'enfant en se garant en double file le temps que l'enfant soit pris en charge par un médecin ce qui obtient pour résultat j'évite un conflit.</i> ]	La règle « éviter un conflit » revient souvent chez les experts. Dans le contexte présenté ici les experts jouent la sensibilisation du conducteur par un rappel des consignes, tout en stipulant au

			conducteur qu'ils vont volontairement jouer la carte de la bienveillance.
Unité 4	R4	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[justifier son action au contrôleur vaut pour lui expliquer que les consignes ne sont pas adaptées ce qui obtient pour résultat géré la situation sans créer de conflit]</i>	Les experts partent du principe que le contrôleur doit leur prouver son savoir-faire pour pouvoir faire jouer son autorité.
Unité 5	R5	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[ignorer la provocation parce que Il y a une colère à évacuer, on est aux urgences, on ne vient pas ici pour faire la fête, ce n'est pas grave je laisse ce qui obtient pour résultat limiter le risque de conflit, d'agression physique]</i>	Pour limiter le risque de conflits, les experts utilisent la règle de l'indifférence à la provocation verbale. Ils font preuve d'empathie et de compréhension.
Unité 6	R6	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[regarder le miroir à l'extérieur vaut pour ? Il y a un angle mort et je ne peux pas voir les personnes qui arrivent parce que, du coup si je ne les vois pas elles attendent, elles s'impatientent et s'énervent ce qui obtient pour résultat d'anticiper l'attente et de voir éventuellement ceux qui essaieraient de pénétrer en sautant la barrière].</i>	Les experts ont adopté une technique, qui consiste à se tourner vers l'angle mort qui cache la vue de l'arrivée des piétons, selon eux seul l'ancienneté sur le poste permet d'adopter cette technique.
Unité 6	R7	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[se répartir les tâches vaut pour ? il y a des véhicules et des piétons, je vais m'occuper des véhicules et il va s'occuper des piétons ce qui obtient pour résultat c'est pour être plus efficace]</i>	Pour être plus efficace, le binôme d'experts préfère se répartir les tâches afin de mieux gérer les missions au filtrage.
Unité 7	R8	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[Accueil d'une personne alcoolisée vaut pour ? Lui faciliter le passage jusqu'aux urgences ce qui obtient pour résultat limite le risque d'agression.]</i>	Pour limiter le risque d'agression, les experts laissent les personnes alcoolisées circuler librement dans le site du CHU pour se rendre aux urgences, ils préfèrent donc ne pas bloquer la personne à l'entrée.
Unité 7	R9	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[ne pas quitter mon poste vaut pour ? Demander au binôme renfort de traiter la situation ce qui obtient pour résultat surveiller la personne qui titube.]</i>	Dans leurs pratiques les experts partent du principe qu'ils n'ont pas à quitter leur poste pour ce genre de mission (escorte de personne alcoolisée), et préfèrent déléguer cette mission au binôme qui se situe plus haut.

Unité 7	R10	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[gérer une personne alcoolisée sans créer de conflit vaut pour ? Laisser pénétrer la personne aux urgences sans la bloquer à l'entrée ce qui obtient pour résultat le laisser dormir aux urgences.]</i>	Les agents de sécurité avec une ancienneté ont déployé une méthode de travail bien rodée qui consiste à laisser passer les habitués (SDF), afin qu'ils puissent rester au chaud et se restaurer au CHU le temps de la nuit.
Unité 8	R11	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[gérer les chiens errants par le regard vaut pour ? Vérifier régulièrement les 2 portails ce qui obtient pour résultat pas de chien errant qui entre sur le site.]</i>	Les experts, anticipent aussi la pénétration des chiens errants au CHU, cela ne fait pas partie de leurs missions, mais à la suite de diverses plaintes, ils préfèrent assurer cette mission.
Unité 9	R12	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[limiter l'attente des secours vaut pour ? J'en trouve le portail, parce que Il y a 15 secondes de décalage entre le moment où tu appuies sur le bouton et le moment où le portail se déverrouille ce qui obtient pour résultat réguler le flux en étant efficace.]</i>	Pour réguler le flux de manière efficace, une fois de plus les agents utilisent une règle qui consiste à anticiper l'ouverture du portail, ayant remarqué qu'il y avait un décalage entre l'ouverture du portail et le moment où ils appuient sur le bouton.
Unité 9	R13	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[Surveillance du portail vaut pour ? J'ai le collègue qui veille, et moi je gère la barrière, le processus est rodé ce qui obtient pour résultat pas de tentative d'intrusion, de pénétration.]</i>	Pour assurer au mieux la sécurité de l'entrée des urgences le binôme se répartie les tâches de façon que l'un surveille le portail et l'autre la barrière.
Unité 10	R14	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[éviter d'aggraver le conflit vaut pour ? Ne pas répondre à la radio sur haut-parleur ce qui obtient pour résultat jouer la discrétion.]</i>	Pour ne pas aggraver les conflits, les experts préfèrent communiquer en toute discrétion avec le GSM plutôt que de se faire entendre sur haut-parleur avec la radio portative.
Unité 10	R15	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[appeler les forces de l'ordre parce que ? en étant discret avec le GSM ce qui obtient pour résultats ne pas aggraver la situation.]</i>	L'alerte extérieure des forces de l'ordre se fait donc en toute discrétion afin de ne pas exciter les éléments déclencheurs du conflit.
Unité 10	R16	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[rester discret vaut pour ? J'appelle les forces de l'ordre, je prends le GSM de service et j'envoie un SMS pour dire au binôme OK les forces de l'ordre sont prévenues ce qui obtient pour résultat évite ou limite les conflits.]</i>	Appeler les forces de l'ordre, demande donc de mobiliser plusieurs règles afin d'éviter d'aggraver la situation.

Unité 11	R17	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[faire une petite ronde sur le parking vaut pour ? Vérifier le parking des salariés s'il y a le macaron sur le véhicule, ce qui obtient pour résultat on anticipe.]</i>	Les experts font des rondes préventives afin de limiter l'encombrement du parking salarié par des véhicules extérieurs au site.
Unité 11	R18	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[repérer les véhicules qui occupent des places qui ne sont pas les leurs toute la journée vaut pour ? Noter les véhicules qui occupent des places réservées aux médecins, infirmiers, aides-soignants ce qui obtient pour résultat libérer le parking.]</i>	Pour libérer le parking, les agents de sécurité décident donc de faire de la prévention, pour que les salariés puissent stationner librement aux places qui leur sont réservées.
Unité 11	R19	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[Repérage des véhicules vaut pour ? N'a pas de badge ou de macarons sur le parebrise, et tout le personnel a pour consigne de se garer en marche arrière, alors que les véhicules qui squattent le parking se garent souvent en marche avant ce qui obtient pour résultat faire de la prévention.]</i>	Le processus de repérage des véhicules se fait donc par une observation des véhicules badgés ou non.
Unité 11	R20	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[la ronde improvisée vaut pour ? Surprendre les visiteurs qui occupent le parking illégalement par la présence inattendue d'un agent ce qui obtient pour résultat on anticipe, on sensibilise.]</i>	Prendre en compte les plaintes des salariés pour éviter des conflits inutiles.
Unité 11	R21	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[repérer les plaques vaut pour ? Les noter sur un registre et les afficher au poste de filtrage ce qui obtient pour résultat les véhicules ne rentreront plus.]</i>	Faire du préventif afin de freiner les pénétrations des véhicules sur site
Unité 11	R22	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[afficher les plaques au niveau des consignes au filtrage vaut pour ? Rendre visible de tous les agents de sécurité en affichant au mur du poste les véhicules non autorisés à pénétrer sur le site ce qui obtient pour résultat un parking sécurisé.]</i>	Mettre en place des consignes afin de faciliter la collaboration préventive avec les équipes de relève.
Unité 12	R23	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[Gestion de conflit dégradé vaut pour ? Je prévient le binôme du haut ce qui obtient pour résultat de faire attention.]</i>	Le travail d'équipe en sollicitant le binôme du haut permet d'être attentif à tout conflit dégradé.

Unité 12	R24	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[rester dans ses fonctions parce que ? On ne peut pas prendre de partie, on doit juste noter les faits ce qui obtient pour résultat Anticiper le risque de débordement.]</i>	Reste neutre tout en étant attentif aux risques de débordements.
Unité 12	R25	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[ne pas refuser l'accès parce que ? Je n'ai pas de raisons de les refouler, ce sont des patients ce qui obtient pour résultat il ne faut pas prendre de décision malheureuse.]</i>	Les prérogatives des agents de sécurité en poste ne leur permettent pas de refuser l'entrée à un client venant au CHU, quel que soit son comportement, sans l'avis du médecin.
Unité 12	R26	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[Respect des consignes d'accès vaut pour ? considérer ces personnes comme des patients et non comme des délinquants de la voie publique en étant neutre ce qui obtient pour résultat éviter de créer un conflit de plus.]</i>	Pour éviter un conflit de plus les agents utilisent plusieurs règles dont celle de jouer la transparence, le non-jugement et la neutralité, face aux situations dont ils sont témoins.
Unité 12	R27	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[prévenir mon binôme vaut pour ? En le contactant avec la radio pour qu'il se prépare à accueillir ces personnes ce qui obtient pour résultat j'anticipe les conflits dégradés, je les limite.]</i>	Les experts travaillent en équipe pour faciliter la remontée d'information consistant à rapidement prévenir le médecin de la situation dégradée à laquelle a participé le patient qui va consulter.

**S'accorder avec les deux agents de sécurité experts sur la façon de signifier et de juger leurs activités au poste de filtrage des urgences, et permettre l'enseignement ostensif des règles.**

Anticiper les situations d'urgences

Contexte extrait 1

En poste au filtrage des urgences en accueillant l'arrivée des secours, je me fais instruire en demandant à l'expert quelle est la démarche qu'il utilise pour faciliter et anticiper l'arrivée des secours au moment où l'expert décide de déverrouiller le portail au reflet des gyrophares sur le panneau.

Extrait 1 :

**Chercheur :** *là qu'est-ce que tu fais*

**Expert :** *j'anticipe*

**Chercheur :** *c'est-à-dire*

**Expert :** *c'est-à-dire que là tu vois il y a les gyrophares qui reflètent sur le panneau ce sont forcément des urgences, ambulances, pompiers, forces de l'ordre, j'ouvre déjà le portail ce qui permet de limiter l'attente.*

*¾ du temps le gyrophare c'est pour le CHU. On est aux urgences donc je limite l'attente.*

**1'31 à 2'01''**

**Chercheur :** *d'accord, mais tu fais cela dans quel but, c'est quoi le résultat que tu cherches à obtenir en faisant cela ?*

**Expert :** *limiter le flux et faciliter l'accès aux urgences.*

**Chercheur :** *d'accord, OK très bien*

Analyse de l'extrait 1

Anticiper semble être pour les experts l'une des règles essentielles pour la gestion d'un flux au filtrage de manière efficace, suivre cette règle est pour ces experts la façon la plus appropriée pour limiter l'engorgement au filtrage. (Voir Règle 1 dans tableau ci-dessus.)

Il nous faut donc distinguer les règles constitutives (par exemple le métier de la sécurité privée) qui n'a de sens que parce que les règles constitutives de cette réalité sociale sont connues et respectées dans la communauté des agents de prévention et de sécurité.

Ici ce sont plutôt les règles normatives qui préordonnent davantage les actions qu'elles ne les déterminent comme pourraient le faire les règles constitutives.

Faciliter la gestion du flux

Contexte extrait 2 : À ce moment de l'autoconfrontation je demande à l'expert de m'expliquer pourquoi il fait le choix de ne pas demander le badge des salariés qui circulent au niveau du sas piéton, l'expert est en situation d'accueil des piétons au filtrage des urgences.

Extrait 2 :

**Chercheur** : *qu'est-ce que tu fais là ?*

**Expert** : *j'accueille des piétons au filtrage*

**Chercheur** : *mais tu ne demandes pas le laissez-passer, quelle est la raison ?*

**Expert** : *je les connais, je n'ai pas besoin de les bloquer au filtrage pour créer une file d'attente inutile 2'28'' à 2'50''*

**Chercheur** : *d'accord tu les connais et donc tu cherches à faire quoi quand tu fais ça ?*

**Expert** : *Réguler le flux, je ne vais pas encombrer l'entrée pour rien, dans tous les cas ce sont des personnes que je croise tous les soirs au filtrage, je ne vais pas leur demander le badge alors que derrière il, y a des clients en attente, je laisse rentrer...*

**Chercheur** : *d'accord, OK*

Analyse de l'extrait 2 : Dans la règle accueillir les piétons les experts s'accordent sur le principe de la reconnaissance visuelle. (Voir règle 2 dans le tableau ci-dessus.)

On pourrait donc faire un parallèle entre les règles normatives (voir tableau ci-dessus, suivi par les experts), d'une communauté et ce que Clot (2008) nomme « le genre professionnel ».

Et les règles téléologiques, les raisonnements pratiques ordinaires de ces agents de sécurité à propos de leurs actions constituent un domaine spécifique d'activité, notamment dans le rapport avec les actions réglées qui ne nécessitent pas la production d'un « raisonnement », d'un dialogue ou d'un monologue pour pouvoir être réalisées et avoir une signification et un sens. (Comme le précise l'extrait 2.)

On observe dans cette séquence dans laquelle deux experts ont été filmés durant leurs pratiques douze unités d'interactions et vingt-sept règles sur douze minutes de travail réel en poste au filtrage des urgences du CHU de Bellepierre.

Il s'agit dans ce premier EAC simple de faire émerger ces règles qui constituent des expériences holistiques, tout à la fois motrices, perceptives, émotives et cognitives.

Ce concept de règles met en avant l'idée de normativité, ce qui est considéré comme acceptable ou non acceptable en fonction de situation considérée.

Par exemple, « *accueillir des personnes aux filtrages des urgences* » dans les métiers de la sécurité privée ne se fait pas au hasard, mais en respectant certaines règles que suivent ces professionnels de la sécurité en poste, comme énumérées dans le tableau ci-dessus.

Agir de façon acceptable dans un domaine considéré (filtrage des véhicules et des personnes de nuit aux urgences), demande donc de conscientiser des règles par les acteurs par l'intermédiaire d'une vision synoptique sur leur pratique.

Le tableau ci-dessus permet de faire connaissance de vingt-sept règles conscientisées par les experts.

Une fois ces règles validées par les experts, elles tolèrent un certain jeu dans les pratiques.

Ainsi on pourrait dire qu'une des règles constitutives du métier d'agent de sécurité consiste à assurer la sécurité des personnes et des biens.

Or cette activité ne se fait pas au hasard, mais en respectant certaines règles que suivent les agents de sécurité (voir tableau ci-dessus).

Dans le domaine spécifique des raisonnements pratiques formulés par les acteurs pour signifier leur action, l'agent de sécurité entre en dialogue avec autrui (ou lui-même) pour construire une cohérence de son expérience et en rendre éventuellement compte si nécessaire. L'agent de sécurité peut en effet expliquer les raisons ou les causes de son action en associant l'énoncé de l'action en question avec des faits susceptibles de la déterminer et/ou des systèmes d'actions ou des finalités/résultats attendus susceptibles de la justifier.

Dans cet EAC le suivi de ces règles par les experts du métier permet de documenter leur point de vue sur la signification et le sens de leur action/expérience et de formaliser leur rationalité au sein de « raisonnements pratiques ».

**Tableau de formalisation des règles à la suite de l'EAC simple avec les novices**

TABLEAU DE FORMALISATION DES RÈGLES PAR UNITÉS D'INTERACTIONS			SYNTHÈSES
Unités d'interaction	N° de règles	Formalisation de la règle	Résumé
Unité 1	R1	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[demander aux salariés de présenter le badge à l'entrée vaut pour ? à chaque fois qu'ils passent le filtrage de nous présenter leurs badges ce qui obtient pour résultat les consignes seront exécutées.]</i>	La règle adoptée par ces novices est d'installer une rigueur de manière que tout le monde respecte les consignes (pas de passe-droit). <b>Controverse 1 :</b> Au contraire les experts privilégient l'affect.
Unité 1	R2	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[faire respecter le plan Vigipirate renforcé vaut pour ? Demander à personne de laisser son badge apparent ce qui obtient pour résultat structurer, que les consignes soient respectées par tous les salariés.]</i>	La règle que ce binôme adopte est de faire respecter les consignes en rappelant l'importance du respect du plan Vigipirate mis en vigueur au CHU. <b>Controverse 2 :</b> Le plan Vigipirate pour les experts n'est qu'une prescription qui crée des conflits.
Unité 1	R3	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[faire respecter les consignes vaut pour ils doivent jouer le jeu, ils doivent sortir le badge ce qui obtient pour résultat reprendre les bonnes habitudes.]</i>	La règle qui consiste à faire respecter le règlement à tout personnel et client vise à faire reprendre les bonnes habitudes. <b>Controverse 3 :</b> Les experts ont une autre vision et manières de faire respecter les bonnes habitudes. Par une ambiance joviale et la bienveillance.
Unité 1	R4	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[nous présenter le badge vaut pour ? Vérifier chaque badge un par un ce qui obtient pour résultat être pris au sérieux.]</i>	Selon le binôme c'est avec cette rigueur que le métier sera pris au sérieux par le public. <b>Controverse 4 :</b> Les experts préfèrent travailler dans la souplesse et entretenir de bonnes relations avec le public.

Unité 2	R5	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[d'escorter la personne qui arrive jusqu'à l'entrée des urgences <b>parce que ? J'applique tout simplement le code pénal et de procédure pénale qui concerne tout citoyen, suivre la personne jusqu'à sa prise en charge ce qui obtient pour résultat assurer la sécurité de la personne.]</b></i>	L'escorte de personne en état d'ébriété est selon les novices une mission importante pour ne pas être accusé de non-assistance à personne en danger. <b>Controverse 5 :</b> Pour les experts cette mission c'est « se mettre en danger ». Les experts préfèrent déléguer cette mission aux novices qui sont situés sur le parking du haut.
Unité 2	R6	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[respecter le Code pénal <b>vaut pour ? Je suis accusé de non-assistance à personne en danger et par la même occasion mise en danger d'autrui ces 2 délits sont des infractions punies de 5 ans et 75 000 euros chacune, je ne lâche pas la personne de vue ce qui obtient pour résultat sécuriser la personne.]</b></i>	Le respect du Code pénal est d'après ces novices la certitude d'assurer la sécurité de la personne. <b>Controverse 6 :</b> Les experts ne se réfèrent pas au Code pénal
Unité 2	R7	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[Gestion des véhicules et escorte de personnes <b>vaut pour ? mon collègue assure le filtrage et moi j'escorte l'individu, jusqu'à sa prise en charge par un personnel soignant ce qui obtient pour résultat je suis couvert pénalement.]</b></i>	Le binôme se répartit les tâches, l'un escorte les personnes jusqu'à leurs prises en charge par les urgences et l'autre gère le filtrage. <b>Controverse 7 :</b> Contrairement aux experts qui préfèrent ne pas quitter leurs postes pour ne pas se mettre en danger.
Unité 2	R8	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[éplucher les consignes <b>vaut pour ? Lire dans le détail les consignes filtrage page par page ce qui obtient pour résultat m'assurer que la personne ne se blesse pas de l'entrée du chu jusqu'à la prise en charge aux urgences.]</b></i>	La bonne connaissance des consignes permet à ce binôme de prendre des initiatives. <b>Controverse 8 :</b> Les experts partent du principe que les consignes empêchent l'activité.
Unité 3	R9	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[surveiller les caméras <b>vaut pour ? Je vérifie sur les différentes caméras qu'il n'y ait pas de débordement ce qui obtient pour résultat d'anticiper ce qu'il se passe.]</b></i>	Pour les novices l'anticipation commence par le visuel à la vidéosurveillance. <b>Controverse 9 :</b> Les experts préfèrent attendre le contact par la radio pour lever la tête sur les caméras.

Unité 4	R10	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[élargir le champ de surveillance vaut pour ? Je surveille tout le secteur depuis les caméras ce qui obtient pour résultat envoyer un renfort rapidement.]</i>	Cette technique permet aux novices d'élargir leurs champs de surveillance.
Unité 4	R11	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[s'organiser vaut pour ? Du travail d'équipe ce qui obtient pour résultat anticiper le danger, prévenir, faire preuve de vigilance.]</i>	L'organisation est la base pour un bon travail d'équipe pour ce binôme.
Unité 5	R12	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[séparer les 2 individus vaut pour ? En les prenant à part, chacun dans leur coin ce qui obtient pour résultat faire redescendre la tension.]</i>	Aller au contact physique d'un conflit entre 2 personnes pour les séparer est pour les novices la règle adoptée pour faire redescendre la tension. <b>Controverse 10 :</b> Pour les experts cela serait se mettre en danger.
Unité 5	R13	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[gérer une personne énervée qui veut consulter rapidement vaut pour je prends en compte l'individu et l'oriente rapidement, je l'ai est séparés ce qui obtient pour résultat calmer l'individu.]</i>	Séparer les 2 individus permet de calmer la tension et donc privilégier le fait qu'ils doivent se perdre de vue.
Unité 5	R14	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[gérer un conflit vaut pour ? J'ai retiré l'élément déclencheur, en demandant au collègue d'aller en ronde ce qui obtient pour résultat le monsieur va attendre calmement.]</i>	Pour ce binôme il faut rapidement isoler l'élément déclencheur du conflit pour apaiser la situation.
Unité 5	R15	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[utiliser le mensonge utile vaut pour faire preuve d'empathie, en écoutant et notant tout ce que l'individu me dit et lui dire que je le comprends ce qui obtient pour résultat la tension est redescendue.]</i>	Pour ces agents de sécurité, utiliser parfois un mensonge utile permet de « bluffer » pour arriver à leurs fins.
Unité 5	R16	<b>Formalisation de la règle</b> <i>[utiliser le judo verbal vaut pour ? C'est de l'empathie mesurée, je rentre dans sa bulle pour pouvoir le guider, je fais semblant d'être comme lui ce qui obtient pour résultat pour qu'il finisse par me suivre.]</i>	L'empathie permet à ces agents de gérer les conflits efficacement.

Unité 6	R17	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[Refus d'accès à un véhicule vaut pour ? Ne pas laisser rentrer ce véhicule en lui expliquant que le parking est plein ce qui obtient pour résultat Rendre le parking accessible.]</i>	Faire respecter les consignes à la lettre pour ne pas encombrer le parking des urgences est essentiel pour ce binôme. <b>Controverse 11 :</b> Le binôme d'experts préfère laisser passer les véhicules afin d'éviter un conflit, un risque d'agression.
Unité 6	R18	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[gérer le flux du parking vaut pour ? Jeter un œil à la caméra ce qui obtient pour résultat fluidifier la circulation.]</i>	La caméra permet aussi à ce binôme de gérer le flux du parking et avoir un visuel quand le parking est plein.
Unité 6	R19	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[sensibiliser un visiteur voulant se garer vaut pour ? En rappelant les risques pénaux encourus à cet automobiliste (7 ans et 100 000 euros d'amende ce qui obtient pour résultat je structure.)</i>	Un rappel des consignes (peine encourue en cas d'entrave à l'arrivée des secours) aux personnes qui encombrant le parking semble pour ce binôme une manière de faire de la prévention. <b>Controverse 12 :</b> Les experts ignorent ce genre de peine encourue. Ils trouvent cela inutile.
Unité 7	R20	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[Accueillir les secours vaut pour ? J'entends les sirènes, je déverrouille donc le portail avant l'arrivée des secours ce qui obtient pour résultat le passage est fluide.]</i>	Les novices déverrouillent le portail des urgences à chaque fois qu'ils entendent le son des gyrophares. <b>Controverse 13 :</b> Les experts préfèrent se fier au reflet sur le panneau.
Unité 7	R21	<b>Formalisation de la règle :</b> <i>[anticiper l'arrivée des secours en écoutant les sirènes parce que ? Je vois sur 200 mètres au signal des sirènes je déverrouille le portail et regarde la route sur les 200 mètres ce qui obtient pour résultat le passage est libéré.]</i>	Ils préfèrent donc libérer le passage en anticipant avec le son des gyrophares et pouvoir se servir de ces 200 mètres de visuel sur la route.

**S'accorder avec les deux agents de sécurité novices sur la façon de signifier et de juger leurs activités au poste de filtrage des urgences, et permettre l'enseignement ostensif des règles.**

Gérer les situations d'urgences

Contexte de l'extrait 1 : À ce moment de l'autoconfrontation je souhaite me faire instruire et lui faire justifier son choix en demandant au novice comment il justifie l'action qu'il effectue quand il décide d'anticiper l'arrivée des secours en déverrouillant le portail au filtrage des urgences aux CHU au moment où le novice entend le son des gyrophares.

Extrait 1 :

**Chercheur :** *Là tu fais quoi ?*

**Novice :** *j'entrouvre le portail et la barrière*

**Chercheur :** *c'est-à-dire*

**Novice :** *tu as entendu les sirènes là, à coup sûr elles viennent chez nous, donc j'ouvre et le passage est fluide,*

*Je me fie au bruit, le passage est libéré, j'ai un visuel sur 200 mètres j'en profite.*

Analyse de l'extrait 1 : Les novices déverrouillent le portail des urgences à chaque fois qu'ils entendent le son des gyrophares.

Ils préfèrent donc libérer le passage en anticipant avec le son des gyrophares et pouvoir se servir de ces 200 mètres de visuel sur la route.

On observe entre les experts des règles différentes pour gérer les mêmes situations.

Contexte de l'extrait 2 : Au cours de l'auto-confrontation du novice relative à cet extrait je demande à l'agent de sécurité de me justifier l'action qu'il effectue qui consiste à accueillir des salariés au filtrage des urgences du CHU, le novice prend l'initiative de demander le badge de chaque salarié qui souhaite pénétrer au sein du CHU par le sas piéton.

Extrait 2 :

**Chercheur :** *qu'est-ce que vous faites là ?*

**Novice :** *ce qui se passe c'est que l'on demande aux personnes qui se trouvent devant l'entrée de sortir leur badge d'accès avant l'embauche et ce à chaque passage*

**Chercheur :** *vous faites ça dans quel but ?*

**Novice :** *le truc c'est que si les personnes prennent l'habitude à chaque fois qu'elles passent le filtrage de nous présenter leur badge, cela va instaurer une habitude, une routine et les consignes seront exécutées.*

Analyse de l'extrait 2 : La règle adoptée par ces novices est d'installer une rigueur de manière à ce que tout le monde respecte les consignes (pas de passe-droit).

On observe dans cette séquence dans laquelle deux novices ont été filmés durant leurs pratiques sept unités d'interactions et vingt et une règles sur douze minutes de travail réel en poste au filtrage des urgences du CHU de Bellepierre.

Dans cet EAC simple (voir tableau ci-dessus), je cherche à décrire et comprendre les actions des agents de sécurité novices ce qui revient donc à connaître les capacités normatives qu'ils mobilisent dans cette situation au filtrage des urgences.

C'est-à-dire à rattacher leurs actions à leurs raisons conscientes et dicibles.

Je cherche donc à faire accéder ces agents à leurs connaissances conscientes et dicibles de tel ou tel comportement en situation de gestion de flux au filtrage des urgences concernant les agents de sécurité et donc à saisir les raisons de leurs actions, c'est-à-dire accéder à ces vingt et une règles apprises, et suivies et leur donner un sens.

### **Synthèse des deux tableaux ci-dessus qui reprennent les règles suivies par le binôme d'experts et de novice :**

Lors des séances d'autoconfrontation, les acteurs en poste au filtrage du CHU sont placés en situation d'appréhension de l'inhérence et opèrent une reconstruction dialogique de leurs activités qui procède de la façon suivante.

Premièrement, il est question de suivre le fil des raisons des acteurs moyennant des relances de ma part « rôle du chercheur/formateur » visant à lever les mésinterprétations possibles. Par la même occasion je me fais instruire par l'acteur sur la signification de ses actions. Lors de cette instruction, les deux binômes livrent les raisonnements pratiques autrement dit les règles qu'ils suivent dans leurs pratiques et se mettent en résonance avec l'expérience qu'ils observent et commentent.

Après avoir filmé chaque binôme sur une situation ciblée au filtrage en situation complexe, l'auto-confrontation a eu pour objet d'obtenir de ces agents une description de leurs activités permettant de renseigner leurs attentes, jugements, résultats obtenus ou souhaités et les éléments d'étayage de ces derniers.

Cela consiste à obtenir l'ensemble des raisonnements pratiques régissant la pratique de ces agents de sécurité en situation réelle d'accueil du public aux urgences du CHU.

Il s'agit de produire une analyse de l'activité avec des visées transformatives.

Les conditions étant favorables chaque acteur a pu signifier ses expériences vécues dans cette situation. On voit bien que les sujets construisent du sens autour de leurs propres actions et ils peuvent même l'éprouver.

Il est intéressant d'observer que chez les novices comme les experts des règles de pratique très différentes sont mises en place pour une même situation vécue, ce qui va permettre dans l'allo-confrontation l'émergence de controverse et de conflit stylistique pour favoriser le développement et l'apprentissage dans les deux parties.

Chaque règle a été discutée avec les experts et les novices afin d'en assurer la bonne interprétation afin de pouvoir s'accorder sur vingt-huit règles suivies par les experts et vingt et une par les novices.

La suite est de faire un retour au collectif par une allo-confrontation présentée ci-dessous. treize controverses ont été relevées ce qui va permettre de discuter le travail et donc les règles utilisées dans les allo-confrontations qui vont suivre.

### **Analyse des allo-confrontations :**

#### **Controverse stylistique entre experts et novices**

Gérer un conflit face au filtrage des urgences du CHU

Contexte de l'extrait 1 : Au cours de cette allo-confrontation les experts et les novices débattent sur la démarche utilisée qui consiste à accueillir le public et les salariés le soir entre 19 h et 6 h aux urgences du CHU, dans cet extrait je demande aux experts et aux novices de justifier leurs actions afin de pouvoir observer les règles utilisées par les deux binômes, et faire émerger de la controverse.

Extrait 1 :

Novice1 (Stéphane) : *D'ailleurs beaucoup de conflits sont liés au fait que nous n'appliquons pas les mêmes manières de gérer le personnel au filtrage. Les gens ne comprennent plus.*

*Il faut instaurer une rigueur*

Chercheur : *vous en pensez quoi de ce qu'ils disent ?*

Expert1 (Patrice) : *Bennnn c'est compliqué de les contredire, ils sont procéduriers ceux-là, c'est vrai que nous on va vers la facilité, on a une certaine ancienneté, et puis on se dit que l'on ne va pas se prendre la tête avec des gens que l'on côtoie tous les jours, et d'un autre côté ils ont raison, mais bon on essaie de s'alléger comme on peut la charge de travail aussi, on est là pendant 12 heures quand même, c'est long les gars.*

Novice2 (Thierry) : *ben justement faut occuper le temps, faut demander le badge à chaque passage.*

*Alors oui, c'est répétitif, mais à force ils jouent le jeu, les gens.*

Novice1 (Stéphane) : *ouais OK, vous êtes cool et bien vus au filtrage, mais après s'il y a un problème c'est sur vous que cela va retomber.*

Expert1 (Patrice) : *ouais effectivement*

Expert2 (Nicolas) : *vu comme ça ouais »*

Analyse de l'extrait 1 :

Un développement du pouvoir d'agir a été constaté par les acteurs de la sécurité privée au cours et à l'issue d'une controverse stylistique entre ces agents de sécurité. Le dispositif présenté ici rend compte précisément d'un développement de l'action située du binôme d'expert, et non seulement d'un développement dialogique de son pouvoir d'agir, soit du rayon de « l'action possible » et d'un développement en retour du pouvoir d'agir et d'action du binôme de novice. En effet, l'issue positive donnée à cette allo-confrontation hybride a offert la possibilité de pratiques nouvelles aux binômes d'expert et engendré chez ces derniers une réélaboration et un développement de leurs expériences dont on constate le compte rendu dialogique lors de la confrontation.

Contexte de l'extrait 2 : À ce moment de l'allo-confrontation lors de la prise en compte du poste de filtrage et du matériel par les agents de sécurité novices, visionnés par les experts, je demande aux novices de justifier leurs actions quand ils effectuent la relève de leur binôme en poste. Je cherche à faire émerger de la controverse. Au sein d'un même jeu de langage, ils ne mobilisent pas les mêmes connaissances professionnelles pour étayer leurs actions lors de cet épisode visionner, extrait ci-dessous.

Extrait 2 :

Chercheur : *qu'est-ce que tu fais là exactement ?*

Novice1 (Stéphane) : *Je prends en compte le matériel.*

Expert2 (Nicolas) : *on le sait le matériel c'est toujours le même on perd 2 min pour vérifier la même chose tous les soirs, c'est un réflexe de nouveau ça.*

Novice2 (Thierry) : *Mais si tu te rends compte que dans la nuit ton matériel n'est pas en bon état ou est manquant, tu vas rendre compte au responsable ?*

Expert1 (Patrice) : *Ben oui*

Novice1 (Stéphane) : *Tu ne penses pas qu'il va te demander pourquoi tu ne l'as pas vu avant ?*

Expert2 (Nicolas) : *« rire » ouais ouais... Cela arrive une fois sur 1000.*

Novice2 (Thierry) : *J'avoue... et si tu dois rendre compte avec ta radio portative qu'il y a besoin de renfort et que tu te rends compte qu'elle est défectueuse, tu fais comment ?*

Expert2 (Nicolas) : *« rire » voilà que les novices se mettent à former les experts.*

Chercheur : *vous en pensez quoi de cette réflexion ?*

Expert1 (Patrice) : *Nous les anciens on a tendance à oublier les réflexes de bases, dans le fond il a raison le jour où cela arrive on va avoir notre moment de solitude... « rire ».*

Analyse de l'extrait 2 :

Dans cet extrait la ressource émerge du côté des novices et par l'observation et la réflexion les experts finissent par valider l'importance de suivre la règle énoncée par les novices.

Formalisation de la règle :

*Je prends en compte le poste **vaut pour** en vérifiant, la présence, l'état et le fonctionnement du matériel et des documents **ce qui obtient pour résultat** faire preuve de sérieux, travailler dans de bonnes conditions avant l'ouverture.*

La controverse stylistique apporte une opportunité de discussion entre les experts et les novices ce qui favorise le développement du pouvoir d'agir et d'action.

Contexte de l'extrait 3 : Accueil du public par les experts au filtrage des urgences, visionnés par les novices. Lors de cet épisode, les experts mobilisent une technique qui consiste à anticiper l'attente du public, je cherche donc à me faire instruire, en leur demandant de me justifier leurs actions et par la même occasion faire émerger de la réflexion chez les novices.

Extrait 3 :

*Chercheur : Qu'est-ce que tu fais en regardant le miroir là ?*

*Expert2 (Nicolas) : ha ! tu n'as pas vu qu'il y avait un angle mort là ? ça, tu ne l'as pas vu « rire »*

*Le nouveau je t'explique, l'angle mort, cela me permet d'anticiper les gens que je ne vois pas et qui serait en attente, et cela me permet aussi de voir ceux qui sortent par derrière.*

*Novice2 (Thierry) : HAA effectivement, c'est pour ça qu'ils sonnent alors à chaque fois, c'est ceux qui sont en attentes. D'accord, je comprends mieux.*

*Je me demandais justement, pourquoi ils frappent, ben oui s'ils attendent.*

*Expert1 (Patrice) : par expérience, toutes les 5 min tu en as un ou deux qui se placent toujours à ce niveau-là.*

*Novice1 (Stéphane) : ha d'accord, okok, c'est pas mal ça, c'est bien pensé.*

*Ce qu'on va faire on vous prête notre technique du signal sonore des gyrophares pour déverrouiller le portail et nous on vous prend la technique de l'angle mort, « rire ».*

*Experts (Patrice et Nicolas) : « Rire ».*

Analyse de l'extrait 3 :

Cet extrait de la deuxième allo-confrontation met en évidence à la suite du conflit et à la controverse l'apprentissage et le développement des novices où la ressource de formation émerge directement du réel du terrain, développant ainsi le pouvoir d'agir des novices.

Les novices adoptent donc la règle suivante :

**Formalisation de la règle :** *Regarde le miroir à l'extérieur **vaut pour** ? Il y a un angle mort et je ne peux pas voir les personnes qui arrivent **ce qui obtient pour résultat** ce qui me permet d'anticiper aussi l'attente et de voir éventuellement ceux qui essaieraient de pénétrer en sautant la barrière.*

Contexte de l'extrait 4 : En situation de gestion du flux piétons et véhicules au filtrage des urgences, les novices sont visionnés par les experts. Dans cet extrait d'allo-confrontation au moment où les novices accueillent les piétons au filtrage, je cherche à comprendre le sens de leurs actions et à faire émerger du débat sur la règle que les novices utilisent en structurant le flux.

Je laisse donc le débat opérer entre experts et novices afin qu'ils puissent étayer les choix qu'ils décident de prendre dans cet extrait.

Extrait 4 :

Expert1 (Patrice) : *Vous faites quoi là, les gars ?*

Novice1 (Stéphane) : *on structure le flux, il faut demander le badge, c'est obligatoire, c'est écrit dans les consignes*

Expert2 (Nicolas) : *quoi ce vieux cahier de consignes là ? « Rire », je l'avais oublié celui-là « rire », d'ailleurs moi je ne savais même pas qu'il était encore là.*

Novice2 (Thierry) : *Il faut le demander le badge pour structurer le flux, vous, vous ne demandez pas le badge on est d'accord ? vous ne le demandez pas, les gens ils font ce qu'ils veulent après c'est ça le problème. Tu ne demandes pas le badge à Pierre, car tu le connais, ni à Paul ni à Jacques... et derrière les autres rentrent comme dans un moulin, après on se demande pourquoi le lendemain matin avec les équipes de jour les salariés râlent quand on leur demande le badge, mais on est en Vigipirate renforcé les gars au cas où vous l'auriez oublié, c'est écrit en gros devant le portail...*

Analyse de l'extrait 4 : Dans cet extrait d'allo-confrontation les novices adoptent des règles qui mettent en avant, les ressources qu'ils peuvent apporter aux experts ce qui crée rapidement un dialogue par une posture symétrique :

C'est par cette forme hybride dialogique que les novices permettent le développement des experts.

Contexte de l'extrait 5 : Dialogue experts et novices sur une situation de filtrage aux urgences les experts visionnent les novices. Dans cet extrait de l'allo-confrontation je demande aux experts de donner leurs avis sur la situation d'accueil des piétons qu'ils visionnent, au moment où les novices estiment qu'une rigueur doit être instaurée lors de la gestion des piétons au filtrage des urgences. Cet épisode permet aux novices d'étayer la règle qu'il utilise et par la même occasion je me fais instruire.

Extrait 5 :

Chercheur : *vous en pensez quoi de ce qu'ils disent ?*

Expert1 (Patrice) : *Bennnnn c'est compliqué de les contredire, ils sont procéduriers ceux-là, c'est vrai que nous on va vers la facilité, on a une certaine ancienneté, et puis on se dit que l'on ne va pas se prendre la tête avec des gens que l'on côtoie tous les jours, et d'un autre côté ils ont raison, mais bon on essaie de s'alléger comme on peut la charge de travail aussi, on est là pendant 12 heures quand même, c'est long les gars.*

Novice2 (Thierry) : *ben justement faut occuper le temps, faut demander le badge à chaque passage. Alors oui, c'est répétitif, mais à force ils jouent le jeu, les gens.*

Novice1 (Stéphane) : *ouais OK, vous êtes cool et bien vus au filtrage, mais après s'il y a un problème c'est sur vous que cela va retomber.*

Expert1 (Patrice) : *ouais effectivement*

Expert2 (Nicolas) : *vu comme ça ouais*

Analyse extrait 5 : Un dispositif d'accompagnement hybride qui permet de créer une posture de collaboration symétrique qui d'ordinaire aurait été asymétrique entre experts et novices.

Développement du pouvoir d'agir et d'action ainsi que le développement du style pour les experts et les novices par le conflit de style, le cadre dialogique, la fusion de règles de pratique.

Contexte de l'extrait 6 : L'extrait de verbatim suivant en lien avec l'allo-confrontation met en évidence l'émergence de ressources inattendues de la part des novices et aussi les règles de pratiques des experts qui permettent l'apprentissage et le développement dans les deux parties.

Extrait issu de la situation sur la prise de poste avant la mission

Dans cette allo confrontation le but est de permettre à ces agents de faire émerger des possibles généralement brimés par les contingences de l'expression.

Extrait 6 :

Chercheur : *qu'est-ce que tu fais là exactement ?*

Novices : *Je prends en compte le matériel.*

Expert : *on le sait le matériel c'est toujours le même on perd 2 min pour vérifier la même chose tous les soirs, c'est un réflexe de nouveau ça.*

Novices : *Mais si tu te rends compte que dans la nuit ton matériel n'est pas en bon état ou est manquant, tu vas rendre compte au responsable ?*

Expert : *Ben oui*

Novices : *Tu ne penses pas qu'il va te demander pourquoi tu ne l'as pas vu avant ?*

Experts : *« rire » ouais ouais... Cela arrive une fois sur 1000.*

Chercheur : *qu'est-ce que tu fais là exactement ?*

Expert : *Je gagne du temps, le portail ne marche pas correctement il y a un décalage entre le moment où tu appuies sur le bouton et le moment où le portail s'ouvre.*

Novices : *je ne l'avais même pas remarqué, vous ne nous l'avez jamais dit ?*

Experts : *c'est l'ancienneté qui parle, ce sont des techniques secrètes « rire ».*

Chercheur : *dans quel but vous faites cela ?*

Experts : *cela limite le risque d'attente et de mécontentement des clients en situation critique aux urgences.*

Novices : *J'avoue... et si tu dois rendre compte avec ta radio portative qu'il y a besoin de renfort et que tu te rends compte qu'elle est défectueuse, tu fais comment ?*

Expert : *« rire » voilà que les novices se mettent à former les experts.*

Chercheur : *vous en pensez quoi de cette réflexion ?*

Expert : *Nous les anciens on a tendance à oublier les réflexes de base, dans le fond il a raison le jour où cela arrive on va avoir notre moment de solitude... « rire ».*

Analyse de l'extrait 6 : L'objectif est de créer pour ces agents de sécurité un « espace-temps », différent, où les conditions du développement, du mouvement dialogique, soient favorables. Je cherche à confronter les situations ordinaires du travail de ces agents avec une autre situation, une situation de reconception.

Ce qui peut permettre une libération de leurs potentiels subjectifs, des productions discursives par lesquelles, le locuteur, confronté à lui-même, outrepassé les limites que lui impose le contrôle social sous ses différentes formes, le genre du métier et la façon dont ce genre autorise aussi l'usage ou la transgression des normes à bon escient.

Ces situations de confrontation donnent la possibilité à ces agents de sécurité d'être exposé à l'image de leur propre travail, pouvoir mettre en mots ce qu'ils pensent en être les constantes. Ils peuvent ainsi dialoguer avec l'autre binôme d'agents de sécurité, mais aussi avec eux-mêmes, se découvrant à l'écran et verbalisant les conduites qu'ils observent.

Les agents redécouvrent leurs activités et se trouvent par la force des choses à distance d'eux-mêmes.

Une conception du style de ces acteurs (mise à distance et réappropriation) développée auparavant trouve sa confirmation.

Ce discours ouvre la voie au pouvoir d'agir et par contraste aux autres perceptives possibles, aux autres manières de faire, à ce que l'on aurait pu faire.

Dans cet extrait on peut observer qu'il y a un début de réflexion qui engage du développement dans les deux parties.

Ces résultats permettent d'illustrer une autre forme de développement professionnel en rapport avec les dialogues de formation entre pairs formateurs (binôme d'expert en sécurité privée) et pairs formés (Binôme de novice ayant une expérience de terrain antérieur similaire au métier de la sécurité privée). Il apparaît évident qu'une étude complémentaire pourrait porter sur cet « effet en retour » du travail de formation sur le travail des agents de sécurité, soit de l'activité dialogique de formation sur l'activité d'agent de sécurité au quotidien du binôme d'expert. Il serait opportun d'interroger également le changement de statut introduit par le dispositif de recherche qui produit lors de l'allo-confrontation une inversion de rôles : le binôme de novices se transforme ici en une ressource collective du binôme d'expert pour penser/signifier autrement sa propre formation, son métier.

À la suite de ces allo-confrontation les binômes se sont accordés pour mixer les équipes (un ancien avec un novice sur deux mois de travail afin de pouvoir mutuellement s'enseigner de manière ostensive les règles de métier en présence du formateur-chercheur.

L'auto-confrontation permet de construire une nouvelle intelligibilité de la situation en accédant à des informations que l'on n'a pas puisqu'elles sont détenues par les agents de sécurité eux-mêmes. C'est à partir d'une prise en compte sérieuse du point de vue de ces agents que l'on va pouvoir déconstruire et reconstruire leur activité en accédant à ce qui est organisateur, significatif pour eux dans la situation.

L'auto-confrontation constitue un apport à la formation :

1/pour les agents de sécurité experts ou novices qui vivent l'auto-confrontation. J'identifie que les effets sur l'activité d'une mise en mot du vécu à travers un entretien de « remise en situation dynamique » par auto-confrontation vidéo conduisent à :

- une prise de conscience de façons de faire non perçues dans la situation de filtrage au CHU.
- une reprise, un prolongement et un enrichissement des interprétations amorcées.

Vécue comme révélatrice de « son » activité, cette situation favorise le développement professionnel de ces acteurs de la sécurité privée en amenant à comprendre l'organisation dynamique de ses propres actions, à apprendre sur soi-même en interaction avec ce type de situation, à identifier et mettre en œuvre des pistes de transformation acceptables et réalistes compte tenu de ces dispositions à agir du moment.

Cette allo-confrontation génère des postures empathiques et compréhensives qui viennent enrichir l'analyse réflexive en articulant le point de vue de l'acteur à un point de vue en extériorité et contribue à élaborer des pistes de transformation de l'activité « sur mesure ».

L'auto-confrontation couplée aux extraits vidéo permet de faire réfléchir en formation initiale et continue de la ressource que peuvent générer les acteurs confrontés à leurs propres pratiques. Cela permet d'élaborer des dispositifs vidéo :

- qui favorisent une implication des agents en poste parce qu'ils se reconnaissent ou qu'ils se projettent
- qui permettent de reconstruire les significations que donne l'agent de sécurité à son activité grâce à l'accès à son point de vue :
- qui donnent la possibilité de prendre de la distance à travers les différents niveaux d'analyse produits par exemple par un pair, un chercheur, un formateur.

L'objectif de cette allo-confrontation hybride confrontant des experts de la sécurité privée à des novices avec une expérience similaire liée étant donné leur ancienne fonction à celles des métiers de la sécurité est de montrer comment les rapports entre les actions et la parole soutiennent le développement de l'activité.

Deux binômes d'agents de sécurité (deux novices et deux experts) d'une société privée de sécurité prestataire ayant pour mission d'assurer des missions de sécurité privée au CHU de Bellepierre vont analyser par l'allo-confrontation la pratique de l'autre. J'étudie plus précisément en quoi des situations d'accueil de personne ou des situations de gestions de conflit à l'entrée du site des urgences réalisées par les agents de sécurité en binôme, et reprises par l'autre, en allo-confrontation, ouvrent une fenêtre sur le fonctionnement du développement de leur activité.

À partir d'extraits d'une allo-confrontation et d'une retranscription des énoncés, d'une mise en évidence des actions et des regards coordonnés à la parole, ainsi que de présentations de certaines actions significatives réalisées en utilisant l'enregistrement vidéo, je montre que les discordances entre les actions et la parole ouvrent des voies d'accès au développement de l'activité

de ces agents de sécurité. Ce développement est l'une des origines de la transformation de l'action des deux binômes.

Il est intéressant de voir cette allo-confrontation prendre une tournure symétrique qui d'origine est censée être asymétrique étant donné la posture des novices. Des novices venant mettre en lumière des ressources inattendues par les experts, hybridant totalement cette confrontation en créant une controverse heuristique.

Il faut donc, pour faire du métier, faire du désaccord sur le métier, ce qui est le cas dans cet échange. Si le métier d'agent de sécurité a à voir avec le collectif (les quatre agents en poste), ce n'est pas assez.

Refaire du collectif, ce n'est pas faire de l'homogène. Le plus intéressant, en situation de travail réel, c'est ce qu'on ne partage pas, ce qu'on n'arriverait pas encore à faire ou à dire. Ne plus avoir les « mots pour dire », c'est aussi le signe qu'on est au maximum de ce qu'on sait, et ce n'est pas négatif en soi, si ça permet d'engager la pensée.

Le collectif est donc nécessairement la dispute professionnelle : partout où il y a inflation de conflit de personnes, c'est le signe de la déflation des conflits de métier.

Il y a ici conflit, controverse qui fait émerger de la ressource de formation et donc du développement, pour les novices comme pour les experts, en partant de l'activité réelle des agents de sécurité du CHU.

Par la même occasion l'allo-confrontation permet un retour au collectif qui permet dans ce cas d'enrichir l'activité réelle et donc de la ressource pour la formation continue des agents de sécurité en poste de nuit au CHU.

**Aménager des situations et contrôler les premiers suivis par les experts et les novices des règles préalablement partagées (mixage des binômes à leur demande avec un expert et un novice pour permettre une collaboration symétrique).**

Accueil des piétons au filtrage des urgences du CHU

Contexte de l'extrait 1 : Lors de l'auto-confrontation relative à l'aménagement et au contrôle des premiers suivis des règles je reviens sur le moment de gestion et d'accueil des salariés au filtrage des urgences, afin de demander à l'agent de sécurité expert de sa pratique qu'est-ce qui fait qu'il demande le badge aux salariés qu'il connaît alors que lors de la dernière auto-confrontation en juin il ne le demandait pas. Dans l'extrait suivant, il s'est accordé avec son binôme novice sur le fait que demander le badge des salariés au filtrage avant de les laisser passer est

une manière de légitimer la présence des agents de sécurité au filtrage, et rendre leur pratique plus efficace.

Lors de cette visite-conseil, l'expert a donc suivi la règle enseignée par le novice pour la gestion des salariés au filtrage.

Extrait 1 :

*Chercheur : Tu fais quoi là ? Tu filtres les visiteurs ?*

*Expert : Oui je demande le badge à tous les visiteurs et salariés, j'ai remarqué que malgré un passage d'une semaine difficile pour instaurer cela, par la suite cela a permis de créer un climat d'autodiscipline, et ce n'est pas pour autant que les gens sont moins courtois avec moi.*

*Chercheur : et tu penses quoi de cela ?*

*Expert : ça m'a permis de me rendre compte que beaucoup de personnes étaient en possession de badge qui n'était plus à jour.*

*Chercheur : Tu te sens comment quand tu fais cela ? quand tu demandes le badge ?*

*Expert : Ben j'ai l'impression de refaire mes débuts dans le métier quand j'étais plus jeune et plein d'ambition, en même temps je me sens plus utile.*

Analyse de l'extrait 1 : Cette règle suivie qui peut être formulée ainsi : [*« Filtrer les visiteurs vaut pour demander le badge à tous les salariés ce qui obtient pour résultat instaurer une auto-discipline au filtrage et se sentir plus utile »*]. Le suivi de cette règle lors de l'auto-confrontation témoigne du fait que l'expert de la sécurité signifie désormais autrement ce qu'est [*« filtrer les visiteurs »*]. Plus précisément il accueille les visiteurs en leur demandant de présenter le badge à l'entrée du poste de filtrage, afin de s'assurer que les badges soient bien valides et aussi pour que sa pratique soit reconnue par les salariés, ce qui permet à l'expert de se sentir plus utile dans sa pratique.

Gérer les situations d'urgences

Contexte de l'extrait 2 : Lors de l'auto-confrontation relative à cette visite-conseil 1 le novice revient sur le moment lors duquel l'expert lui a permis de prendre des initiatives à l'encontre du protocole mis en place par le CHU pour s'adapter aux besoins du réel de l'activité de manière plus efficace. Dans l'extrait suivant, il précise s'être accordé avec l'expert sur le fait qu'il est parfois trop procédurier, ce qui l'empêche de prendre des initiatives spontanées pour faire face à des situations d'urgences. Le novice a donc suivi lors de la visite-conseil 1 la règle enseignée par l'expert permettant une construction collective d'une « *solution* » pour « *gérer les situations d'urgences en faisant une entorse aux consignes pour être plus efficace.* »

Extrait 2 :

*Chercheur : tu fais quoi là ?*

*Novice : je laisse passer ce médecin qui n'a pas de badge, il est sur une urgence.*

*Chercheur : tu faisais cela l'autre fois ?*

*Novice : non, mais parfois c'est le terrain qui commande et les consignes ne sont pas toujours adaptées au terrain, il faut prendre des initiatives parfois qui vont à l'encontre du process, et ça c'est le collègue qui m'a permis de le faire.*

Analyse de l'extrait 2 : À ce moment-là de l'auto-confrontation le novice suit la règle [*« accueillir un médecin au filtrage des urgences vaut pour le laisser passer sans badge ce qui obtient pour résultat de s'adapter au terrain en prenant des initiatives et mieux gérer le flux en situation d'urgence. »*] Ce suivi témoigne aussi de l'apprentissage d'une nouvelle règle de la part du novice. Il considère désormais que les situations de filtrages aux urgences nécessitent parfois d'être gérées en prenant des initiatives qui ne sont pas dans le protocole mis en place par le CHU. Cet apprentissage est le fruit d'une collaboration symétrique entre l'expert et le novice en situation de gestion de flux.

Les résultats de ces deux extraits mettent en évidence l'impact positif et donc de satisfaction que peut apporter la formation en partant de l'activité réelle de ces agents de sécurité. Les règles construites en situation de travail par les experts et les novices apportent un pouvoir d'action à ces agents de sécurité qui amplifie leurs satisfactions sur le terrain. Les premiers suivis des règles préalablement enseignées entre experts/novices voire des règles déjà apprises se révèlent ainsi plus faciles dans des situations dont les circonstances sont proches de celles des situations de formation. (Par exemple des situations d'analyse telles que l'auto-confrontation.)

### **Accompagner l'interprétation par les experts et les novices des règles apprises mutuellement par la collaboration symétrique de chaque partie.**

Accueil des piétons au filtrage des urgences du CHU

Contexte de l'extrait 1 : Rappelons que lors de la visite-conseil 1, l'agent de sécurité expert et l'agent de sécurité novice ont discuté de l'intérêt de demander le badge aux salariés avant de les laisser pénétrer au sein du CHU. Cet échange a débouché sur une nouvelle règle professionnelle par l'agent de sécurité expert formalisée comme suit : [*« Filtrer les visiteurs vaut pour demander le badge à tous les salariés ce qui obtient pour résultat instaurer une autodiscipline au filtrage et se sentir plus utile »*]. Lors de la visite-conseil 2 l'agent de sécurité expert a mis en place un registre de suivi des visiteurs ce qui oblige les visiteurs en plus de présenter leur badge de s'identifier sur le registre prévu par l'expert avant de passer le filtrage.

### Extrait 1 :

*Chercheur : Quand tu fais cela, tu fais quoi là ?*

*Expert : j'accueille les salariés au filtrage, j'ai mis en place pour ces personnes un système qui les oblige à marquer l'arrêt au filtrage, je demande aux salariés de noter leur identité et leur fonction sur un registre prévu à cet effet ce qui me permet d'avoir une traçabilité du passage de chacun et cela m'assure que les salariés vont me présenter le badge, j'ai même demandé à le notifier dans les consignes spéciales au filtrage.*

*Chercheur : si j'ai bien compris, tu ne te contentes plus de demander le badge contrairement à la dernière visite que j'ai effectuée sur le site, mais tu as créé en plus de cela un registre de suivis ?*

*Expert : exact*

*Chercheur : que penses-tu de cela ?*

*Expert ben écoute ça structure encore mieux le flux, les salariés jouent bien le jeu.*

*Chercheur : OK.*

### Analyse de l'extrait 1 : Lors de l'allo-

confrontation entre expert et novice, l'expert disait qu'il ne demandait pas le badge aux salariés, disant que cela était inutile. Avec l'extrait ci-dessus, on constate que l'expert a adopté la règle enseignée par le novice et a même pu se développer en créant un registre de suivi des salariés. Cet extrait met en évidence que l'expert applique avec plus de rigueur le règlement ce qui lui permet de mieux gérer le flux tout en étant pris au sérieux dans son métier.

### Gérer les situations d'urgences

Contexte de l'extrait 2 : Lors de l'auto-confrontation du novice en lien avec la visite-conseil 1 l'agent de sécurité novice indiquait qu'il laissait passer des véhicules jusqu'au parking des urgences malgré l'interdiction de cette action dans les consignes. Dans l'extrait ci-dessus en lien avec la visite-conseil 2, le novice nous exprime laisser passer un véhicule contrairement aux consignes, mais a mis en place un registre de suivi des plaques des véhicules, afin d'avoir un suivi sur le temps d'occupation des places de parking des véhicules que l'agent laisse passer en faisant une entorse volontaire aux consignes.

### Extrait 2 :

*Chercheur : et là tu fais quoi toi quand tu fais cela ?*

*Novice : je laisse passer ce véhicule pour qu'il puisse déposer sa femme aux urgences, pour avoir un suivi des véhicules qui pénètrent dans l'enceinte je remplis un registre de suivi des véhicules avec l'heure d'entrée et de sortie afin de voir si les personnes que je laisse rentrer volontairement, et contrairement aux consignes, font bien un aller-retour n'excédant pas 10 min.*

*Chercheur : donc si je comprends bien en plus de laisser rentrer les véhicules sur le site alors que c'est interdit tu as aussi pris l'initiative d'en faire un suivi sur ce registre ?*

*Novice : exact, à savoir que ce registre est perso, c'est pour moi à titre d'information, si besoin comme ça je peux aller voir sur le parking le véhicule qui est noté sur le registre s'il occupe le parking trop longtemps.*

*Chercheur : et cela donne des résultats encourageant dans la gestion du flux ?*

*Novice : Pour la traçabilité oui c'est top.*

*Chercheur : OK, super.*

Analyse de l'extrait 2 : Lors de l'allo-confrontation le novice tenait pour discours que les consignes devaient être respectées à la lettre. Aujourd'hui on peut constater que le novice prend des initiatives quitte à faire une entorse aux consignes, pour faciliter la gestion des situations d'urgences au filtrage. Le novice évolue dans son pouvoir d'agir et d'action, en suivant la règle suivante : [*« accueillir des personnes au filtrage des urgences vaut pour les laisser passer sans badge ce qui obtient pour résultat de s'adapter au terrain en prenant des initiatives et mieux gérer le flux en situation d'urgence. »*]

Ce dispositif présente donc les conditions favorables pour aboutir, au-delà d'un collectif d'agents de sécurité, à la construction d'un véritable collectif de formation au service du développement professionnel des agents de sécurité novices en poste comme des experts.

Les résultats produits lors de cette étude sont convoqués pour mettre en avant qu'il est essentiel pour les pairs formateurs de connaître les intentions sous-jacentes à la gestion des situations d'accueil du public et de gestion de conflit aux filtrages des urgences du CHU pour pouvoir approcher voire partager les mêmes significations que les pairs formés et éviter ainsi certains malentendus lorsque que leur activité est analysée. Les résultats tendent également à montrer que si la diversité peut apporter des controverses de style pour s'engager dans une activité collective de formation, elle peut apparaître aussi comme une ressource utile à la formation entre pairs formés et pairs formateurs. Cette étude pointe la nécessité d'articuler situations de formation en situation de travail et de suivre à la trace l'effet de cette formation sur l'activité des agents de sécurité en poste de nuit au filtrage des urgences du CHU.

### **3 principaux résultats issus de ce programme :**

- 1) La présence des experts aux côtés des novices a permis le dressage ostensif de règles de métier que ces derniers ont jugées comme efficaces dans le cadre de leurs actions situées (et au-delà).
- 2) La présence des novices au côté des experts a favorisé la transformation et le développement en situation de travail des deux parties. Cela s'est traduit par un compromis d'actions nouvellement établies avec une fusion de règles de pratique des experts et des novices. Les novices ayant apportés de la ressource inattendue du fait de leurs expériences passées. Cela a donc créé une posture de collaboration symétrique qui d'ordinaire aurait été asymétrique.
- 3) Les novices et les experts ont pu développer leurs pouvoirs d'agir et d'action, par la controverse stylistique et le conflit ce qui a constitué une ressource dans l'apprentissage de règles de

métier, directement observables par eux et inscrites dans les circonstances mêmes de leur travail.

**Un format qui permet aux novices comme aux experts de dresser ostensivement des règles de métier jugées conformes à la communauté professionnelle.**

Lors de la première EAC simple, les experts de la sécurité privée ont dressé de manière ostensive la signification des règles de métier qu'ils jugeaient efficaces.

Il en a été de même pour les novices lors du deuxième EAC simple.

Lors des deux allo confrontation, les deux binômes ont saisi une opportunité de discussion pour signifier la nécessité de suivre la règle selon laquelle « *il faut/appliquer les consignes et être plus procédurier/pour/que le métier soit pris au sérieux par les salariés et les clients* ». Cette discussion a, en outre, été accompagnée de techniques des experts visant à montrer, de manière ostensive, ce qu'il fallait selon eux observer des clients. Par la suite les novices ont réalisé eux-mêmes en présence des experts les actions qu'ils considéraient conformes à la règle énoncée. Ils ont ainsi montré ostensiblement ce que « appliquer les consignes » signifiait pour eux, ainsi que le résultat attendu du suivi de cette règle (« Que le métier soit pris au sérieux »).

Ces dispositifs d'EAC ont deux prérequis :

L'installation d'un plurilinguisme professionnel dans le métier de la sécurité privée au CHU, concernant les manières de faire et de dire et la définition d'une sorte de furet dialogique, autour duquel peut s'enrouler et se dérouler la confrontation entre agents de sécurité sur une règle de métier.

On peut alors considérer que dans ce cadre il y a transfert des ressources professionnelles d'un sujet à un autre.

### XIII/ Discussion

Dans cette discussion conclusive, je m'appuie sur les résultats empiriques préalablement détaillés, et leurs soubassements théoriques, pour discuter les principaux postulats constitutifs des cadres théoriques utilisés dans ce programme.

Au travers de ce travail de recherche, j'ai souhaité montrer que ce dispositif heuristique, de type collaboration asymétrique par auto-confrontation, permettait de stimuler un développement professionnel, un pouvoir d'action à partir d'un enseignement ostensif et/ou ostensible de règles

de métier auprès de la communauté de pratique des agents de sécurité en poste aux urgences de nuit au CHU. Ce dispositif de formation a permis ainsi la transmission d'expériences professionnelles entre pairs expérimentés et novices dans le cadre d'un dispositif de formation continue susceptible de favoriser l'apprentissage de nouveaux systèmes de règles et le développement professionnel de chacune des parties à partir du suivi interprété de celles-ci.

Cette volonté de former depuis le réel de l'activité en créant des dispositifs de formation continue des agents de sécurité qui montrent en effet que la place accordée à la ressource de formation se crée en partant de l'activité réelle des salariés et ainsi facilite l'émergence de règles de métiers qui demeurent toujours prégnantes. Si ce modèle de formation établit l'idée selon laquelle l'apprentissage du métier peut se faire par un « savoir-analyser sa propre pratique par la vidéo » sur la base de supports filmés en condition réelle, je pense que ce modèle de fonctionnement qui s'intéresse à la pratique réelle des salariés experts du domaine de la sécurité privée peut créer du développement professionnel, du pouvoir d'agir et du pouvoir d'action pour les novices et les salariés en manque d'outils par l'enseignement ostensif de règles de métier.

Au sein de cette expérimentation, nous pouvons voir tout d'abord que ce dispositif, réunissant deux experts et deux novices fini par mixer les binômes d'un expert et d'un novice, et a mis le chercheur en situation de mieux « se projeter dans la peau » de ces agents de sécurité et, d'une certaine manière, de faire preuve d'une plus grande empathie en accédant notamment aux raisons des actions réalisées par ces agents de sécurité en poste. Les EAC menées ont aussi permis aux binômes (pair formé, pair formateur de délivrer leur modèle d'action au travers de l'énonciation des règles suivies par eux dans le réel de l'activité et sous les contraintes ordinaires de gestion du flux au filtrage du CHU des urgences. Ces interactions, sur la base des données audiovisuelles de mise en situation, ont enfin permis aux acteurs d'échanger à partir d'actions réglées observables. L'enjeu de ces dialogues est précisément de construire un point d'appui expérientiel permettant le développement du pouvoir d'action. Cet aménagement participe également à faciliter à partir de règles de métiers l'augmentation de la satisfaction professionnelle en permettant aux agents de sécurité d'obtenir par leur activité les résultats attendus.

C'est un avantage déterminant au regard de dispositif issu de l'activité réelle de ces agents de sécurité. D'abord parce que c'est bien la situation vécue par ce binôme expert/novice qui fait l'objet de l'analyse et des recommandations. Ensuite parce que ces recommandations ne sont pas prodiguées post actu, sur la base de souvenirs plus ou moins lointains sur les situations d'accueil aux filtrages des urgences. Enfin parce que les recommandations observables in situ

dans les circonstances même en poste au filtrage n'ont pas pour limite de montrer des pratiques de novices fondées sur des préoccupations de débutants sans lien avec l'horizon professionnel du métier. Ces débutants du fait de leur statut passé (ancienne profession) sont aussi une ressource pour les experts, qui émerge par le conflit stylistique, la controverse, et le suivi des règles transmises entre pairs en situation réelle.

**Dispositif de formation/Préconisations : Permettre l'enseignement ostensif de règles de métier par la vidéo formation en autoconfrontation (espace collaboratif entre pairs).**

Pour enseigner ces règles, le formateur va mettre en œuvre des procédés ostensifs le plus souvent dans une logique volontaire de « définition ostensive pour désigner et rendre manifestes des faits », c'est-à-dire les rendre directement disponibles à la vue de tous les agents de sécurité affectés le soir au CHU.

Prenons l'exemple des binômes impliqués dans *une activité d'enseignement ostensif : l'apprentissage de « La prise en compte du matériel » à la prise de poste au filtrage. Pour faire apprendre la règle « prendre en compte le matériel » aux formés, il explicitera (i) les exemples correspondants puis (ii) le(s) résultat(s) usuellement associé(s) dans la communauté.*

L'enjeu est donc de penser les circonstances de cet enseignement pour aider le formé à se saisir de ces règles professionnelles, pour les apprendre et avoir la capacité de les suivre. C'est vital, car c'est cet exemple qui fixe le normal, c'est-à-dire l'exemplaire situé dans une situation. Toutefois, il doit aussi « par son propre principe de transformation servir à la démultiplication d'exemples dans d'autres situations » .

L'apprentissage intervient également dans un certain contexte qui va déterminer et conditionner la compréhension de la signification du mot ou plus exactement du suivi des règles. Tout suivi de règle n'a d'intelligibilité qu'au regard de l'arrière-plan contextuel professionnel au cœur duquel il se fait. C'est cet arrière-plan contextuel professionnel qui fait émerger et fait voir le suivi de la règle.

L'enjeu à ce niveau est de : contribuer à la subjectivisation en formation professionnelle, ce qui nécessite en effet simultanément d'emmailloter le sujet dans les règles constitutives du métier de la sécurité, mais aussi de l'accompagner pour qu'il produise des déplacements qui donneront finalement un sens subjectif à cet emmaillotement.

C'est en ce sens que peut se caractériser le développement de la subjectivité. Cette activité d'enseignement ostensif peut donner lieu à certains apprentissages que l'on pourrait qualifier « d'incidents ». Hormis l'enseignement ostensif de la règle proprement dit, le formé pourra

également se saisir de la partie « tacite » du formateur, c'est-à-dire se saisir de la partie que ce dernier expose au-delà de ce qu'il énonce.

Parfois même, l'apprentissage des règles peut aussi se faire sans que le formateur ne s'engage intentionnellement dans l'enseignement dans tel ou tel lien de signification. Dans l'accueil du public aux filtrages des urgences, l'agent en formation apprend régulièrement des autres agents de sécurité qu'il peut côtoyer. Même avant d'entrer en formation, il a déjà pu se saisir des façons de faire de ses collègues. En situation, lorsqu'il observe des agents en situation professionnelle, il va se saisir de leurs dires, mais également de leur activité non verbale.

Une fois les règles apprises, le formé s'engagera dans ces premiers suivis pour parvenir aux résultats communément associés. Théoriquement, le formé n'arrivera à suivre les règles enseignées avec l'intention qui leur est ordinairement associée par la communauté qu'au travers de suivis « conformes » aux attentes du formateur et du constat répétitif des résultats attendus de ces suivis.

**Vers un référentiel d'activités expérimentales**, les stratégies individuelles enrichissent le collectif. Afin de rendre accessible la formation continue des agents de sécurité sur le terrain et leur permettre plus d'autonomie dans ce dispositif de formation, il serait pertinent de privilégier la construction d'un référentiel qui ne soit pas directement un référentiel de tâches, mais bien un référentiel expérimental d'activité permettant de repérer les lignes de force du métier.

Les règles de métier issues des différents EAC pourraient former ce référentiel d'activité expérimental qui permettrait de rendre compte de la multitude des possibilités et des ressources collectives de l'activité réelle d'agent de sécurité. Loin d'être indexé directement sur les seules tâches prescrites, il serait le fruit d'un travail collectif de ces agents de sécurité qui, en analysant leur activité en retiendraient, avec le chercheur, ces tableaux de règles (pages 57 à 69).

Tout d'abord, ce référentiel permettrait de prendre la mesure de l'activité réelle des agents de sécurité en formation continue et même initiale, c'est-à-dire des dilemmes auxquels l'activité se confronte et des ressources produites collectivement pour l'efficacité de l'action individuelle. Ce référentiel d'activité révélerait toute l'étendue des expériences des agents potentiellement transférables dans le cadre d'un processus de formation continue ou initiale.

Ensuite, on peut estimer que ce référentiel pourrait devenir un véritable instrument d'analyse de l'activité pour les experts comme les novices. Il serait considéré que ce référentiel d'activité pourrait être un moyen d'établir la liaison entre différentes manières de « connaître » le travail, celles qui structurent les situations professionnelles (règles de métiers) et les connaissances théoriques enseignées en formation.

En outre, savoir dans quelle mesure il peut être mobilisé efficacement par d'autres personnes que celles qui l'ont construit dans le cadre d'une démarche collective, réflexive et dialogique, est une question encore ouverte.

### **Fécondité/stérilité des hypothèses :**

Les hypothèses auxiliaires annoncées s'avèrent corroborées.

La première hypothèse formulée est que la ressource de formation se crée en partant de l'activité réelle des salariés et ainsi facilite l'émergence de règles de métiers.

En se référant à l'analyse des verbatims des EAC simples en annexes et aux extraits dans l'analyse des données il apparaît que les salariés en poste au CHU font émerger en tout pour les deux binômes quarante-huit règles de métier (voir les deux tableaux synthétisant les règles de métier issues de l'activité réelle des agents de sécurité en poste).

Cette hypothèse est donc corroborée.

De nombreuses ressources de formation ont pu émerger par l'activité réelle des salariés, et par les quarante-huit règles de métiers qui ont pu être discutées par la controverse et le conflit stylistique.

Les deux binômes se développent et se transforment, même entre les personnes du même binôme le pouvoir d'agir et d'action est amplifié.

La 2<sup>e</sup> hypothèse formulée est : analyser la pratique réelle des salariés experts du domaine de la sécurité privée en vue de créer du développement professionnel pour les novices et les salariés en manque d'outils par l'enseignement ostensif de règles de métier.

Par les allo-confrontations et les EAC simples, cela a permis le développement des novices et des experts (situation inattendue au vu des ressources acquises par les novices) en lien avec leurs activités antérieures ayant beaucoup de similitudes dans le genre.

À l'issue de plusieurs controverses, il y a émergence de développement, les novices reconnaissent qu'assurer la gestion du flux efficacement tout en étant détendu peut produire les mêmes résultats.

Un des apports majeurs de ce programme est de faire surgir au cœur du métier le problème de la contradiction au sein du réel, pour le transformer en une puissante ressource, soit par la liquidation de la contradiction comme voile de la simplicité du réel, soit par la hiérarchisation (dialectique) de diverses logiques débouchant sur une synthèse dont la teneur n'est rien de plus que l'élimination de la contradiction, donc de la diversité stylistique.

La 3<sup>e</sup> hypothèse qui est : la formation des agents de sécurité sera facilitée à partir de règles de métiers et ainsi augmentera la satisfaction professionnelle en permettant aux agents de sécurité d'obtenir par leur activité les résultats attendus.

Cette hypothèse est corroborée, en se référant aux tableaux d'analyses des règles de métiers utilisés par les novices et les experts on en cumule quarante-huit. Ces règles ont fait l'objet de discussions par allo-confrontation et ont créé de la controverse, ce qui a fini par aboutir à une demande de mixer les binômes validés par les différentes parties afin que chacun puisse partager son style et ces règles de métier sur deux mois de pratique réelle en poste.

Plus précisément, ce type d'enseignement semble d'autant plus puissant qu'il se place, par les exemples qu'il mobilise, au plus près des circonstances vécues par les agents de sécurité sur le terrain. À ce niveau, la complémentarité d'un formateur/chercheur apparaît comme fondamentale pour concrétiser la signification des règles énoncées. Ces règles nécessitent une activité d'exemplarisation par et sur des échantillons de situation en poste au filtrage des agents de sécurité par les experts et le novice afin d'en faciliter a posteriori leur suivi. L'activité d'enseignement ostensif de ces règles semble donc plutôt de leur responsabilité. Cependant, compte tenu de leur expérience professionnelle et de leur connaissance du contexte professionnel, les experts connaissent les exemples les plus adaptés pour leur permettre ensuite un suivi adéquat en situation d'accueil du public aux urgences du CHU des règles apprises.

L'hypothèse principale de ce dispositif est donc corroborée.

La transmission d'expériences professionnelles entre pairs expérimentés et novices dans le cadre d'un dispositif de formation continue est susceptible de favoriser l'apprentissage de nouveaux systèmes de règles et le développement professionnel de chacun des parties à partir du suivi interprété de celles-ci.

Partir des travaux de la clinique de l'activité est un moyen de rendre à nouveau la vie défendable en milieu de travail.

Créer de la controverse, faire émerger des conflits de style, faciliter le pouvoir d'agir, et permettre aux collectifs de se développer.

Mais l'anthropologie culturaliste est indispensable pour permettre au sujet de se développer dans le temps, permettre au collectif de se développer et suivre se développement. C'est par ce cadre théorique que le dispositif de formation est pensé.

## XIV/ Conclusion

Les résultats de cette étude ont mis en évidence que le pouvoir d'agir/d'action et le développement sont issus de l'activité réelle. Ils montrent notamment que les interventions des experts pourtant expérimentés et largement acculturés au modèle des situations complexes n'impactent pas toujours le développement des novices à sens unique, mais peuvent aussi permettre le développement des experts par l'expérience antérieurement acquise des novices du métier de la sécurité privée.

Un des résultats majeurs de cette étude consiste à montrer que la complexité de l'activité des agents de sécurité impliqués dans des situations complexes caractérise autant l'expérience vécue par les experts que celle vécue par les novices. En ce sens, cette étude nous invite à penser davantage une formation continue axée sur l'activité réelle des salariés, des différents styles et des règles de métiers adoptées par la communauté de pratique ainsi que leur suivi dans le temps. D'un point de vue théorique, l'inscription de cette étude dans un programme de recherche original relevant d'une épistémologie compréhensive permet d'apporter une lecture de la dynamique interactive experts et novice.

La qualité du travail n'est pas seulement une question de rendement, mais aussi de satisfaction, de joie et de réalisation de soi, cela nous pousse donc à nous investir pour penser une formation continue des agents de sécurité sur la base des règles, référentiels d'activité du métier davantage que sur les référentiels de compétences. Permettant ainsi le développement d'une « conscience professionnelle » comme « facteur de santé autant que d'efficacité. Et si le rôle de l'organisation du travail est bien d'entretenir une conscience professionnelle, c'est en amont celui de la formation continue que de la faire durer dans le temps et de la transmettre aux novices du métier par la formation initiale.

Il pourrait être intéressant de poursuivre le travail engagé en développant des méthodologies de recherche dites « mixtes », permettant de recueillir des données à la fois qualitatives et quantitatives, pour viser une compréhension plus globale de ce qui se joue dans la dynamique interactive des agents de sécurité impliqués dans des situations complexes.

## BIBLIOGRAPHIE

### Ouvrages

- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris : PUF.
- Clot, Y. (2015). *Le travail à cœur*. La découverte.
- Clot, Y. (2008) *Travail et pouvoir d'agir*. Paris : PUF.
- Clot, Y. Dominique Lhuillier. (2010). *Agir en clinique du travail*. Eres
- Clot, Y. (1997) *Les histoires de la psychologie du travail*. Octares
- Escalié, G. (2019). *Accompagner l'entrée dans le métier des enseignants*. Septentrion
- Fragnière, JP. (2016). *Comment réussir un mémoire*. Dunod.
- Icônes Graphiques. (2020). *Formation initiale et recyclage : agent de prévention et de sécurité*. FIAPS - ISBN 10e édition.
- Rieunier, A. (2014). *Concevoir un projet de formation*. Esf Éditeur.
- Van, L . Campenhout, Marquet, J. Quivy, R. (2017). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Dunod.

### Documents en ligne

- Clot, Y. (2004). *Action et connaissance en clinique de l'activité* [En ligne], mise en ligne en avril 2004. URL : <https://doi.org/10.4000/activites.1145>
- Clot, Y. (2017). « *De l'analyse des pratiques au développement des métiers* », *Éducation et didactique* [En ligne], 1-1 | mise en ligne le 1er avril 2009, consultée le 8 décembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/educationdidactique/106>
- Clot, Y. Faïta, D. Fernandez, G. et Scheller, L. (2000). « Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 2-1 | 2000, mis en ligne le 1er mai 2000, consulté le 5 avril 2021. URL : <http://journals.openedition.org/pistes/3833>
- Michel, L. Bertone, S. (2017). « *Effet d'un dispositif de type coteaching sur le développement professionnel des enseignants novices : études de cas en formation universitaire* », *Recherches en éducation* [En ligne], 30/2017, mise en ligne le 1er novembre 2017. URL : <http://journals.openedition.org/ree/2742>

Moussay, S. Escalié, G. et Chaliès, S. (2019). « *Faire de la recherche fondamentale de terrain dans les établissements scolaires : orientations épistémologiques et implications méthodologiques* », Activités [En ligne], 16-1 | 2019, mis en ligne le 15 avril 2019, consulté le 4 avril 2021. URL : <http://journals.openedition.org/activites/4241>

#### Mémoire universitaire

DAVILA, C. (2020). *Étude du dispositif Devoirs faits*. Mémoire réalisé sous la direction de Laurent Michel. Mémoire de Master 2 Métiers de l'Enseignement de l'Éducation et de la Formation MENTION Pratiques et ingénierie de formation PARCOURS Formation de formateurs Promotion Université de la Réunion/SUFP/INSPE

Fabry, S. (2012). Mutation dans le secteur de la sécurité : *Quelle place pour le secteur privé ? Le cas de la Belgique*. Mémoire réalisé sous la direction d'André Lemaître en vue de l'obtention du grade de Master en Sciences Politiques ; orientation générale. Faculté de Droit et de Science Politique, & École de Criminologie Jean Constant. Département de Science Politique. Liège.

GUÉNIOT, C. (2014). *Changer son regard : De l'impact des pratiques de médiation à l'engagement en formation d'adultes*. Mémoire Master 2 Professionnel Éducation et Formation Formation de Formateurs d'Adultes (FFA) Réalisé sous la direction de M Jean-François Thémines. École interne IUFM de Guadeloupe - Université des Antilles et de la Guyane.

SELLAM, D. (2017). *Évolutions et mutations de la sécurité privée. Une étude de différents modèles de régulation*. Mémoire réalisé sous la direction de M. Taoufik BOURGOU. Filière Affaires Internationales – Secteur Relations Internationales Contemporaines Séminaire : Nouveaux Paradigmes de la Sécurité. Université de Lyon Institut d'Études Politiques de Lyon.

#### Thèses :

Baux, F. (2019). *Étude portant sur la construction de la méthode en escalade de bloc chez des grimpeurs experts et de son étayage par l'introduction d'un artefact au sein d'un dispositif de formation*. Éducation. Université de la Réunion. Français.

CHALIES, S. (2012). *La construction du « sujet professionnel » en formation Contribution à un programme de recherche en anthropologie culturaliste*. Note de synthèse pour l'HDR – Université de Toulouse

Poussin, N. (2014). Développement des sentiments au travail : *dialogues sur l'efficacité et l'utilité chez des médecins du travail*. Psychologie. Conservatoire national des arts et métiers - CNAM, Français.

### Articles

Al-Saleh, C. (2010). *Intentionnalité, causalité et normativité*, Université de Picardie Jules Verne.

Amathieu, J. Escalié, J. Bertone, S. et Chaliès, S. (2018). *Formation par alternance et satisfaction professionnelle des enseignants novices*. Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle, 87-116.

Amathieu, J. et Chaliès, S. (2020). « *Changement* » et « *innovation* » : Essai d'intégration théorique au cœur d'un programme de recherche mené en anthropologie culturaliste », *Éducation et socialisation*.

Amathieu, J. et Chaliès, S. (2021). « *Activités de formation des enseignants novices et trajectoire de satisfaction professionnelle : conceptualisation et illustration* ».

Bélangier, P. Démontagne, C. (2005). *Les pratiques et l'organisation de la formation en entreprise*. CIRDEP, Science de l'éducation. Université du Québec à Montréal.

Bertone, S. Chaliès, S. (2015). *Construire un programme de recherche technologique sur la formation des enseignants : choix épistémologiques et théoriques*. Association Recherches et Pratiques sur les activités, 53–72.

Cartaut, S. et Bertone, S. (2009). « *Visite conseil, activité des formateurs et développement du pouvoir d'action des enseignants novices en Education Physique et Sportive* », Travail et formation en éducation.

Chaliès, S. Amathieu, J. Bertone, S. (2013). *Forme les enseignants pour accroître leur satisfaction au travail : propositions théoriques et illustrations empiriques.* - Le travail humain - Collectif - Le travail humain 309-364.

Chaliès, S. et Bertone, S. (2021). « *Faire de la recherche fondamentale de terrain ou la nécessité d'instituer une relation de consubstantialité entre visées scientifiques et technologiques* », Revue française de pédagogie

Clot, Y. (2006). *Clinique du travail et clinique de l'activité.* Eres nouvelle revue de psychologie. 165-177

Clot, Y. Faïta, D. Fernandez, G. et Scheller, L. (2000). « *Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité* », Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé.

Clot, Y. Faïta, D. (2000). *Genres et styles en analyse du travail Concepts et méthodes.* Travailler. 7-42

Escalie, G. et Chaliès, S. (2011). « *Apprendre des règles de métier* », Recherche et formation.

Escalié, G. Recoules, N. Lafont, L. et S Chaliès, S. (2016). « *Contribution d'un programme de recherche en anthropologie culturaliste à l'analyse des dynamiques interactives élèves-élèves et enseignant-élèves dans un enseignement par situations complexes en EPS* ».

Escalie, G. Dastugue, L. Recoules, N. Chaliés, S. (2017). *Repenser les situations complexes dans l'enseignement à partir d'un programme de recherche en anthropologie culturaliste : une étude de cas en EPS.* Carrefours de l'Éducation.

Fenouillet, F. (2011). *La place du concept de motivation en formation pour adulte.* Cairn.info. 9-46

Leplat, J. (2002). « *De l'étude de cas à l'analyse de l'activité* », Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé.

Michel, L. Bertone, S. (2019). *Le développement professionnel des enseignants expérimentés par la transmission explicite de pratiques ordinaires entre pairs*. Recherche en éducation.

Péroumal, F. (2008). Le Seuil Actes de la recherche en sciences sociales | 4-17

Philippette, T. (2016). *Étudier les pratiques collectives de jeux vidéo : L'allo- autoconfrontation aux traces de l'activité*. 6-26.

Ruelland, R. (2007). La « clinique de l'activité » : *une démarche réflexive et développementale de professionnels*. Un terrain parmi d'autres : les professeurs de mathématiques en collège. Équipe de clinique de l'activité. Centre de recherche de travail et de développement. Conservatoire National des arts et métiers.

Sauvé, D. (1995). *La seconde théorie du langage de Wittgenstein*. Philosophiques, 22 (2), 213–236.

Talérien, S. Chaliès, S. et Bertone, S. (2021). *Susciter le développement professionnel en étayant la réflexivité en formation continue*.

Tribet, H. Chaliès, S. (2017). *Conception d'un dispositif hybride de formation à partir d'une théorie de la formation : étude de cas exploratoire*. Dossiers des sciences de l'éducation, Presses Universitaires du Mirail , 38,111-129.

Tribet, H. Chaliès, S. (2015). *Concevoir des scénarios de formations hybrides tenues par une théorie de la formation : et si on multipliait la nature des suivis pour accompagner l'apprentissage de tuteurs de stage....* E-Formation des adultes et des jeunes adultes.

## ANNEXES

[Arrêté du 27 février 2017 relatif à la formation continue des agents privés de sécurité - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

### Article 4

I.-Pour les activités mentionnées au [1° de l'article L. 611-1 du code de la sécurité intérieure](#), consistant à fournir des services de surveillance humaine ou de gardiennage mentionnés à [l'article 6](#) de l'arrêté du 3 août 2007 susvisé, la durée et le contenu du stage de maintien et d'actualisation des compétences sont fixés comme suit :

<b>MODULES</b>	<b>OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES généraux</b>	<b>OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES SPÉCIFIQUES</b>	<b>DURÉE MINIMALE</b>
<b>Gestes élémentaires de premiers secours</b>	<b>Intervenir face à une situation d'accident</b>	<b>Savoir :</b> <b>-situer le cadre juridique de son intervention ;</b> <b>-réaliser une protection adaptée ;</b> <b>-examiner la victime pour la mise en œuvre de l'action choisie ;</b> <b>-faire alerter ou alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'établissement ;</b> <b>-secourir une victime de manière appropriée.</b>	<b>7 heures</b>
<b>Cadre juridique d'intervention de l'agent privé de sécurité</b>	<b>Actualisation des connaissances relatives aux grands principes encadrant le métier d'agent</b>	<b>Connaître :</b> <b>-les évolutions récentes du livre VI ;</b> <b>-le code de déontologie ;</b>	<b>4 heures</b>

	privé de sécurité et la déontologie professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>-le principe d'exercice exclusif ;</li> <li>-les conditions de détention et d'usage des armes ;</li> <li>-les obligations relatives au port des uniformes et des insignes ;</li> <li>-la non-confusion avec un service public ;</li> <li>-les concepts de légitime défense, d'atteinte à l'intégrité physique des personnes, de liberté d'aller et de venir ;</li> <li>-les articles <a href="#">53</a> et <a href="#">73</a> du code de procédure pénale ;</li> <li>-la non-assistance à personne en danger ;</li> <li>-l'omission d'empêcher un crime ou un délit ;</li> <li>-les principes de respect de la vie privée et du droit de propriété ;</li> <li>-le secret professionnel.</li> </ul>	
Compétences opérationnelles générales (7 heures)	Gérer les conflits	<p>Maîtriser les origines des conflits et les mesures de prévention des conflits.</p> <p>Savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-traiter une agression verbale ;</li> <li>-gérer ses émotions ;</li> <li>-adopter des techniques verbales et</li> </ul> <p>un comportement adapté aux différentes missions (contrôles des accès, filtrage, etc.).</p>	3 heures 30 minutes, dont 2 heures de pratique

	<p><b>Maîtriser les mesures d'inspection-filtrage</b></p>	<p><b>Connaître :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-le cadre législatif des palpations de sécurité et de l'inspection des bagages ;</li> <li>-les modalités d'agrément ;</li> <li>-les éléments générateurs de situations conflictuelles lors de ces missions.</li> </ul> <p><b>Maîtriser les techniques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-d'inspection visuelle des bagages ;</li> <li>-de la palpation.</li> </ul>	<p><b>3 heures 30 minutes, dont 2 heures de pratique</b></p>
<p><b>Compétences opérationnelles spécifiques : prévention des risques terroristes (13 heures)</b></p>	<p><b>Définir les risques terroristes et connaître les différentes menaces terroristes</b></p>	<p><b>Savoir définir la menace terroriste et comprendre son mécanisme :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-définition du terrorisme (les atteintes aux intérêts fondamentaux de la nation et à l'autorité de l'État) ;</li> <li>-les différents types de terrorisme (Vigipirate) ;</li> <li>-historique du terrorisme moderne (liste des précédentes attaques) ;</li> <li>-méthodologie du terrorisme ;</li> <li>-motivation du terrorisme ;</li> </ul> <p><b>Connaître les différents modes opératoires traditionnels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-attentats aveugles ;</li> <li>-attentats suicides ;</li> <li>-prises d'otages et exécution ;</li> <li>-attaques avec armes de guerre ;</li> </ul> <p><b>Connaître les différentes menaces terroristes émergentes :</b></p>	<p><b>1 heure 30 minutes</b></p>

		<p>-la menace de produits et matières nucléaires, radiologiques, biologiques, chimiques et explosifs (NRBC-E) ;</p> <p>-la menace informatique.</p>	
	<p><b>Connaître les niveaux de risque associés</b></p>	<p>Comprendre le niveau de risque en France :</p> <p>-rappel : Vigipirate/l'état d'urgence/l'état de guerre.</p> <p>Savoir ce qu'est une cible potentielle et comprendre pourquoi :</p> <p>-processus de raisonnement ;</p> <p>-sites sensibles, population ciblée.</p>	<p><b>1 heure</b></p>
	<p><b>Connaître les différents matériels terroristes</b></p>	<p>Savoir identifier et reconnaître les différents matériels utilisés par les terroristes :</p> <p>-armement (arme de poing, fusil d'assaut, fusil de chasse, fusil à pompe, lance-roquette, etc.), présentation d'une arme factice ;</p> <p>-les différents explosifs (solide, liquide, vrac) ;</p> <p>-les engins explosifs improvisés (EEI), schéma de montage, déclenchement piégé, retardement, contrôlé (ceinture explosive) ;</p> <p>-sécuriser les lieux en cas de découverte de matériel.</p>	<p><b>1 heure</b></p>

	<p><b>Savoir développer ses réflexes en matière de prévention et de sécurité face aux menaces terroristes</b></p>	<p><b>Savoir cultiver son comportement</b>  <b>Savoir combattre les habitudes et les routines :</b>  -êtr e attentif, vigilant et dissuasif ;  -respecter les procédures ;  <b>Savoir développer ses connaissances en matière de détection de la radicalisation violente et la prévention du terrorisme</b></p>	<p><b>1 heure</b></p>
	<p><b>Détecter et prévenir : les bons réflexes face aux menaces terroristes</b></p>	<p><b>Capacité de détection et d'analyse des comportements suspects</b>  <b>Reconnaître les comportements suspects (le profiling)</b>  <b>Connaître les indicateurs physiques, la communication non verbale (les parties du corps se révèlent)</b>  <b>Capacité de restituer à sa hiérarchie le fruit de ses observations</b></p>	<p><b>1 heure</b></p>
	<p><b>Savoir entretenir sa culture de la sécurité</b></p>	<p><b>Savoir utiliser le retour d'expériences</b>  <b>Savoir participer à l'évolution des procédures de sécurité</b>  <b>Savoir s'informer</b></p>	<p><b>30 minutes</b></p>
	<p><b>Se protéger soi-même</b></p>	<p><b>Comprendre comment agir en cas d'attaque et suivant le</b></p>	<p><b>2 heures 30 minutes, dont</b></p>

		<p>type d'attaque (armes, engins explosifs improvisés, etc.) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-actes réflexes ;</li> <li>-courir, se cacher, combattre en dernier recours, démonstrations, mesures de mise en sécurité immédiate, pratique.</li> </ul>	<p><b>1 heure 30 minutes de mise en pratique</b></p>
	<p><b>Protéger</b></p>	<p>Savoir protéger et diriger les personnes vers une zone en sécurité</p>	
	<p><b>Alerter les forces de l'ordre et faciliter leur intervention</b></p>	<p>Savoir alerter ou faire alerter les forces de l'ordre et sa hiérarchie, suivant sa situation au cours de l'attaque :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Témoin direct, présent lors de l'attaque (ou caché à proximité immédiate des terroristes) ;</li> <li>-Témoin indirect, spectateur de l'attaque (en sécurité, à distance).</li> </ul> <p>Capacité à établir un compte-rendu et une description de la situation de façon claire, concise et efficace</p>	<p><b>2 heures, dont 1 heure de mise en pratique</b></p>
	<p><b>Faciliter l'intervention des forces de l'ordre</b></p>	<p>Comprendre comment faciliter l'intervention des unités de la gendarmerie ou de la police :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-attitudes et comportements ;</li> <li>-à l'intérieur de la zone d'attaque ou à l'extérieur ;</li> <li>-connaître les missions du</li> </ul>	

		<p>centre opérationnel de police (COP).</p> <p>Savoir se mettre à disposition des forces de l'ordre et appliquer leurs consignes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-être un citoyen sensibilisé.</li> </ul>	
	<p><b>Sécuriser une zone</b></p>	<p>Savoir établir un périmètre de sécurité et assurer son efficacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-dans l'urgence et post-attentat ;</li> <li>-contrôle des accès ;</li> <li>-attitudes et comportements en rapport avec le danger élevé ;</li> <li>-prendre en considération le risque de sur attentat.</li> </ul>	
	<p><b>Identifier le risque de blessures en rapport avec le danger</b></p>	<p>Connaître :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-les blessures par balles (notions : pneumothorax, hémorragies) ;</li> <li>-les blessures par explosions (notions : blast et projectiles).</li> </ul>	<p><b>30 minutes</b></p>
	<p><b>Notions de secourisme « tactique »</b></p>	<p>Comment agir face à des blessés à la suite de plaies par balle (s) ou blessures à la suite d'explosion (s) ?</p> <p>Présentations visuelles : pansement compressif, combat gauze, tourniquet, démonstration, pratique pour une sensibilisation.</p> <p>Dégagement d'urgence d'une</p>	<p><b>1 heure 30 minutes, dont 1 heure de mise en pratique</b></p>

		<p><b>personne blessée pour :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>-la soustraire à un danger réel, vital, immédiat et non contrôlable ;</b></li> <li><b>-réaliser à l’abri les gestes d’urgence sur une personne blessée.</b></li> </ul>	
	<b>Alerter les secours</b>	<p><b>Savoir effectuer un compte-rendu rapide et efficace de la situation traumatique du blessé aux services de secours</b></p>	<b>30 minutes</b>

II. -Le stage est précédé d’une évaluation pédagogique individualisée portant sur les connaissances du stagiaire (dix questions à réponse courte).

Le stage s’effectue dans un délai de vingt-quatre mois avant l’échéance de validité de la carte professionnelle.

La personne titulaire d’une formation sauveteur secouriste du travail (SST) valide au moment du stage est dispensée, à sa demande, du suivi du module « gestes élémentaires de premiers secours ».

La personne ayant déjà suivi, dans un délai de vingt-quatre mois avant l’échéance de validité de sa carte professionnelle, un module mentionné au I dans le cadre d’un autre stage mentionné au présent arrêté est dispensée de suivre ce module, à sa demande.

## Verbatim EAC simple expert

**0'10'' à 0'45''**

**Chercheur :** *Merci de me recevoir les gars, je vais donc comme je vous l'ai expliqué tout à l'heure vous questionner sur la vidéo d'hier en situation de travail, répondez simplement et naturellement aux questions que je vais vous poser c'est vous qui appuyez sur pause quand vous le souhaitez.*

**Expert :** *OK c'est parti.*

**0'46'' à 1'30''**

**Chercheur :** *là qu'est-ce que tu fais*

**Expert :** *j'anticipe :*

**Chercheur :** *c'est-à-dire*

**Expert :** *c'est-à-dire que là tu vois il y a les gyrophares qui reflètent sur le panneau ce sont forcément des urgences, ambulances, pompiers, forces de l'ordre, j'ouvre déjà le portail ce qui permet de limiter l'attente.*

*¾ du temps le gyrophare c'est pour le CHU. On est aux urgences donc je limite l'attente.*

**1'31 à 2'01''**

**Chercheur :** *d'accord, mais tu fais cela dans quel but, c'est quoi le résultat que tu cherches à obtenir en faisant cela ?*

**Expert :** *limité le flux et faciliter l'accès aux urgences.*

**Chercheur :** *d'accord, OK très bien*

**2'02'' à 2'27''**

**Chercheur :** *qu'est-ce que tu fais là ?*

**Expert :** *j'accueille des piétons au filtrage*

**Chercheur :** *mais tu ne demandes pas le laissez-passer, quelle est la raison ?*

**Expert :** *je l'ai connus, je n'ai pas besoin de les bloquer au filtrage pour créer une file d'attente inutile*

**2'28'' à 2'50''**

**Chercheur :** *d'accord tu l'es connus et donc tu cherches à faire quoi quand tu fais ça ?*

**Expert :** *Régule le flux, je ne vais pas encombrer l'entrée pour rien, dans tous les cas ce sont des personnes que je croise tous les soirs au filtrage, je ne vais pas leur demander le badge alors que derrière il, y a des clients en attente, je laisse rentrer...*

**Chercheur :** *d'accord, OK*

**2'51 à 3'20''**

**Chercheur :** *Et là qu'est-ce que tu fais ?*

**Expert :** *Je laisse rentrer le véhicule volontairement, dans les consignes c'est interdit*

**Chercheur :** *Tu peux préciser ?*

**Expert :** *Si je commence à empêcher les véhicules de rentrer alors qu'ils viennent pour une urgence, tu n'as qu'à regarder son marmaille à l'arrière du véhicule, il n'est vraiment pas bien, il va y avoir un conflit si je le bloque, donc je le laisse rentrer.*

*Je lui explique qu'il doit faire un aller-retour rapide et que je n'ai pas le droit de le laisser rentrer en théorie. Il dépose son enfant en se garant en double fil ou s'il est accompagné il dépose sa femme avec l'enfant le temps qu'il soit pris en charge par un médecin, après il redescend et j'évite un conflit inutile.*

**Chercheur :** *d'accord, OK tu fais cela pour éviter un conflit, OK OK.*

**3'21'' à 3'42''**

**Chercheur :** *et le contrôleur je vois qu'il est venu te contrôler, cela se passe comment s'il s'aperçoit que tu as laissé rentrer le véhicule ?*

**Expert :** *Je lui demanderai de prendre ma place dans ce genre de situation et qu'il m'explique et me montre comment faire plus adapté sans créer de conflits. « Rire »*

**Chercheur :** *d'accord*

**3'42'' à 4'25''**

**Chercheur :** *là je vois que le client qui est rentré t'a insulté et tu n'as rien dit, tu peux m'expliquer ton comportement ?*

**Expert :** *Il y a des choses qui doivent nous passer au-dessus, il y a l'uniforme et il y a la personne derrière cet uniforme, là, la personne insulte l'uniforme, demain elle ne me reconnaîtra même pas si on se croise. Il y a une colère à évacuer, on est aux urgences, on ne vient pas ici pour faire la fête, ce n'est pas grave je laisse, je vais envenimer la situation à lui demander de me respecter, je ne vais pas en faire une main courante non plus, je laisse filer.*

**Chercheur :** *tu fais cela dans quel but ?*

**Expert :** *dans le but de limiter le risque de conflit, d'agression physique... Tu m'excuseras, mais pour 1300 euros par mois je ne vais pas risquer de me mettre en danger. « Rire »*

**Chercheur :** *okok*

**4'26'' à 4'56''**

**Chercheur :** *Régulièrement je vois que tu regardes le miroir à l'extérieur, tu fais quoi quand tu fais ça ?*

**Expert :** *Il y a un angle mort et je ne peux pas voir les personnes qui arrivent, du coup si je ne les vois pas elles attendent, elles s'impatientent et s'énervent, car il se peut que pendant 5 min on ne les remarque pas, car l'interphone ne fonctionne pas.*

*Du coup le reflet du miroir me permet de voir ceux qui arrivent dans l'angle mort, ce qui me permet d'anticiper aussi l'attente et de voir éventuellement ceux qui essaieraient de pénétrer en sautant la barrière, du côté de la sortie, car je suis dos à la sortie donc je ne vois pas tout*  
**4'57'' à 5'45''**

**Chercheur :** *OK très bien*

**Chercheur :** *et toi du coup tu fais quoi en attendant ?*

**Expert :** *on se répartit les tâches, théoriquement je suis là pour anticiper quand il y a un gros flux, imaginons qu'il y est des véhicules et des piétons, je vais m'occuper des véhicules et il va s'occuper des piétons, s'il y a plusieurs sorties et entrées en même temps on va se répartir les tâches, il gère ceux qui rentrent, je régule le flux de ce qui sort*

**Chercheur :** *le but de se répartir les tâches ainsi, c'est pour quels résultats ?*

**Expert :** *c'est pour être plus efficace*

**Chercheur :** *OK*

**5'46'' à 6'54''**

**Chercheur :** *la personne qui titube la-vous la laisser entrer ?*

**Expert :** *oui on est aux urgences, je pense que l'endroit le plus adapté pour elle s'est bien ici.*

**Chercheur :** *Entre les urgences et la guérite, il y a au moins 300 mètres qu'est ce qui t'assures qu'elle ne va pas se blesser ?*

**Expert :** *Je n'ai pas le droit de quitter mon poste pour surveiller si la personne respect bien le sens de marche ou ne se met pas en danger, on n'a pour cette mission le binôme qui se situe plus haut aux urgences, je vais donc leur demander de bien vouloir jeter un coup d'œil sur la personne qui titube, cela ne sert rien de bloquer la personne à l'entrée, on va perdre du temps elle peut s'énervé, elle peut être agressive, et dans tous les cas elle doit rentrer. Je préfère la laisser passer, tu as remarqué que là son état d'alcoolémie et plus ou moins raisonnable elle titube, mais sait où elle va, j'ai vu pire crois moi et cela se passe relativement bien avec nous. Cette personne est encore cohérente dans ses propos, il faut savoir qu'un alcoolique peut réagir de 3 manières différentes.*

**Chercheur :** *un alcoolique ?*

**Expert :** *je veux dire une personne sous l'effet de l'alcool*

**Chercheur :** *ha OK*

**7'52'' à 8'45''**

**Expert :** *Il peut donc s'énerver, ou au contraire être très jovial, ou même vouloir prendre la fuite, si on se tape celui qui est jovial, il est parti pour te tenir la discussion un bon moment et on va perdre du temps, donc je préfère le laisser passer, il sait où il va, il a l'habitude, on le voit souvent, c'est un SDF qui vient dormir et manger aux urgences.*

*Je contacterai quand même à la radio le binôme du haut pour qu'il jette un petit coup d'œil.*

*Si le bloque, je perds du temps, si je quitte mon poste je ne suis plus dans les clous.*

*Donc je communique avec le binôme du haut*

**8'46'' à 9'58''**

**Chercheur :** *et là tu fais quoi ?*

**Expert :** *Je regarde rapidement s'il n'y a pas des chiens errants qui entrent sur le site,*

**Chercheur :** *tu peux m'expliquer ?*

**Expert :** *Les chiens errants au CHU ne sont pas les bienvenus, tu remarqueras que moi je laisse le portail ouvert et je ferme la barrière, normalement dans les consignes le portail et la barrière doivent être fermés*

**9 » 59'' à 10'25''**

**Chercheur :** *OK et là tu fais quoi ?*

**Expert :** *La barrière est fermée le véhicule qui souhaite entrée est donc obligé de s'arrêter, en revanche le portail je le laisse ouvert, car tu constateras, comme je te l'ai expliqué à la prise de poste il y a 15 secondes de décalage entre le moment où tu appuies sur le bouton et le moment où le portail se déverrouille.*

*Quand les urgences arrivent, les secours ect on ne peut pas se permettre de perdre du temps pour ça.*

*Même pour la personne qui souhaite se rendre aux urgences on perd du temps on ne peut pas se le permettre, donc je laisse le portail ouvert, le portail sert surtout à filtrer les piétons les chiens errants, car ils peuvent passer sous la barrière, le problème c'est ça.*

*Maintenant notre rôle c'est quoi à nous, de réguler le flux en étant efficace.*

*Et j'ai le collègue qui veille à ce qu'il n'y est pas de tentative d'intrusion, de pénétration et moi je gère la barrière.*

*Le processus est rodé tu sais « rire »*

**Chercheur :** *il se passe quoi là tu fais quoi ? Il y a un conflit ?*

**Expert :** *oui, effectivement,*

**10'50'' à 11'26''**

**Chercheur :** *et pourquoi tu ne réponds pas à la radio ?*

**Expert :** *tu vois la radio là cette radio, si je répons, elle est sur haut-parleur pour les 2 binômes, cela veut dire que les personnes qui sont à l'origine du conflit quand je vais parler à la radio, tout ce que je vais dire va être entendu,*

*et là tu entends ce qu'il me demande, il me demande d'appeler les forces de l'ordre, déjà là il est en train d'énerver le client encore plus, car il est face au client on le voit à la caméra et il me demande devant lui d'appeler les forces de l'ordre. Le fait de confirmer à la radio sachant qu'elle est sur haut-parleur je vais amplifier tout ce conflit-là, je ne veux pas aggraver la situation.*

*Je ne préfère rien dire, je ne dis rien, et j'appelle les forces de l'ordre, et après pour la faire plus discret que le collègue, je prends le GSM de service et j'envoie un SMS pour dire au binôme, OK les forces de l'ordre sont prévenues, ils arrivent.*

**12'34'' à 13'01''**

**Chercheur :** *Tu fais ça dans quel but ?*

**Expert :** *Toujours pareil on évite ou limite les conflits*

**Chercheur :** *d'accord*

**Chercheur :** *Vous faites quoi là, ton collègue il fait quoi ?*

**Expert :** *Mon collègue va faire une petite ronde sur le parking, car on s'est rendu compte qu'il y avait des malins qui s'amusaient à se garer en journée, pour pas payer le parking et attendre le soir que le parking déverrouille les barrières pour sortir gratuitement.*

*Mais en attendant, ces véhicules occupent des places qui ne sont pas les leurs toute la journée, cela peut être des places réservées aux médecins, infirmiers, aides-soignants, etc.*

*Du coup-là ils encombrant le parking,*

**13'02'' à 13'47''**

*Tu les repères tout de suite ces véhicules, il n'y a pas de badges ou de macarons sur le pare-brise, et tout le personnel a pour consigne de se garer en marche arrière, alors que les véhicules qui squattent le parking se garent souvent en marche avant.*

*Le collègue note les plaques et ensuite on fait remonter à la direction.*

*Théoriquement ce n'est pas notre rôle on n'a pas à faire ça, mais on s'est rendu compte qu'il y avait beaucoup de plaintes de la part des salariés qui débauchaient en nous disant que les parkings étaient illégalement occupés.*

*Du coup on anticipe et j'envoie le collègue faire une ronde préventive.*

*On moins on repère les plaques et à force de faire du préventif les véhicules finiront par comprendre qu'ils ne peuvent plus rentrer.*

**13'48'' à 14'34**

*Puis ils seront repérés, car on va afficher les plaques au niveau des consignes au filtrage, pour le collègue qui nous relève,*

**Chercheur :** *d'accord*

**Chercheur :** *Vous faites quoi là, il se passe quoi ?*

**Expert :** *la personne que l'on accueille s'est battue avec le groupe qui est dehors là, je préviens le binôme du haut,*

*La bagarre a eu lieu sur la voie publique donc ce n'est pas de notre ressort, on ne peut pas prendre de partie, en revanche, il se tient la tête il s'est pris un coup, on n'est pas médecin, il sait où il va, c'est aussi un habitué, en revanche je préviens les collègues à la radio pour leur dire de faire attention, car il y a eu une bagarre devant le CHU, la victime arrive, mais de rester vigilant, car le groupe est aussi susceptible de vouloir pénétrer.*

**14'35'' à 14'57''**

**Chercheur :** *vous pourriez les empêcher de rentrer ?*

**Expert :** *Attention on est aux urgences c'est un lieu public, tu ne peux pas refuser l'accès comme ça !*

**14'58'' à 15'25''**

*Les consignes stipulent qu'il faut se présenter à l'agent de sécurité avant de rentrée, je sais très bien comment ça va se passer ils vont jouer patte blanche devant le filtrage.*

*Je n'aurais pas de raison de les refouler, il ne faut pas prendre de décision malheureuse.*

*En plus ils vont jouer la technique du collègue qui est malade ou pas bien, ils vont donc me dire qu'ils viennent consulter, je ne suis qu'un agent de sécurité, je n'ai pas le droit de leur dire, c'est du bluff tu comprends.*

*Je ne peux pas prendre de partie même si je sais ce qu'il s'est passé, on va éviter de créer un conflit de plus.*

*Cependant je mets mon binôme en garde via la radio.*

*Comme ça le binôme pourra rendre compte rapidement au médecin de garde, et le médecin décidera ou pas si on anticipe en appelant les forces de l'ordre ou pas*

**Chercheur :** *et vous faites tout cela dans quel but ?*

**Expert :** *on n'y revient j'anticipe les conflits dégradés, je les limite.*

**15'26'' à 15'47''**

**Chercheur :** *je vous remercie les gars pour m'avoir accordé ce temps, avez-vous des questions ?*

**Expert :** *non j'ai trouvé cette situation d'échange super intéressante, le fait de se voir pratiquer et voir son collègue agir, c'est.... Ha c'est top.*

**Chercheur :** *super merci les gars.*

## Verbatim EAC simple novices

**00'06'' à 01'07''**

**Chercheur :** *Merci de me recevoir les gars, je vais donc comme je vous l'ai expliqué tout à l'heure vous questionner sur la vidéo d'hier en situation de travail, répondez simplement et naturellement aux questions que je vais vous poser c'est vous qui appuyiez sur pause quand vous le souhaitez.*

**Expert :** *OK, allons-y*

**01'08'' à 01'47''**

**Chercheur :** *qu'est-ce que vous faites là ?*

**Novice :** *ce qui se passe c'est que l'on demande aux personnes qui se trouvent devant l'entrée de sortir leurs badges d'accès avant l'embauche et cela à chaque passage*

**Chercheur :** *vous faites ça dans quel but ?*

**Novice :** *le truc c'est que si les personnes prennent l'habitude à chaque fois qu'elles passent le filtrage de nous présenter leurs badges, cela va instaurer une habitude, une routine et les consignes seront exécutées.*

*Et même si cela paraît redondant on est en Vigipirate renforcé ce qui évitera derrière qu'il y en est qui se croient dans un moulin.*

**01'48'' à 2'37''**

**Chercheur :** *pour quel résultat finalement ?*

**Novice :** *structurer et faire en sorte que les consignes soient respectées par tous les salariés, il y en a que l'on va voir tous les soirs, même plusieurs fois par soir, ils doivent jouer le jeu ils doivent sortir le badge, ce sont les consignes, ce qui permettra à ceux qui pensent que l'on rentre aux urgences comme dans un moulin de reprendre les bonnes habitudes.*

*On est donc là pour casser cette routine de « je fais ce que je veux », ils doivent nous présenter le badge.*

**Chercheur :** *d'accord d'accord.*

**Novice :** *tout le monde doit parler le même langage. Cette action toute bête de devoir nous présenter le badge et le fait pour nous de ne pas laisser de passe-droit va forcément avoir des bénéfices secondaires comme par exemple, « au filtrage ils ne sont pas là pour rigoler, ma sécurité c'est du sérieux » et là on est crédible tu vois ??*

**Chercheur :** *okok*

**02'38'' à 03'34''**

**Chercheur :** *qu'est-ce que tu fais là ?*

**Novices :** *enfaite là je vais demander à mon collègue d'escorter la personne qui arrive jusqu'à l'entrée des urgences*

**Chercheur :** *c'est votre mission ça ?*

**Novices :** *J'applique tout simplement le code pénal et de procédure pénale qui concerne tout citoyen.*

*Si je laisse la personne tituber jusqu'aux urgences et qu'elle tombe je suis accusé de non-assistance à personne en danger et par la même occasion mise en danger d'autrui ces 2 délits sont des infractions punies de 5 ans et 75 000 euros chacune.*

*Dans ce cas de figure, nous sommes les 1<sup>res</sup> personnes concernées par leur sécurité*

*Ce qui va se passer c'est que je vais l'escorter, l'accompagner jusqu'à l'entrée des urgences,*

**03'35'' à 04'56''**

*Le collègue est en poste et s'occupe de filtrer et de gérer les véhicules qui arrivent à l'entrée.*

*Il n'y a pas d'abandon de poste mon collègue assure le filtrage et moi j'escorte l'individu jusqu'à sa prise en charge par un personnel soignant et je suis couvert pénalement.*

*Alors que si elle y va seule il y a un risque, je joue tout simplement mon rôle d'agent de sécurité et celui de citoyen avant tout.*

*Et tu remarqueras que j'ai épluché les consignes à aucun moment il est écrit que je n'ai pas le droit d'escorter une personne qui serait un danger pour elle-même ou pour autrui.*

**Chercheur :** *d'accord, d'accord*

*C'est quoi le résultat dans tout ça ?*

**Novice :** *m'assurer que la personne ne se blesse pas de l'entrée du CHU jusqu'à la prise en charge aux urgences.*

**Chercheur :** *d'accord*

**04'57 à 05'36''**

**Chercheur :** *et là tu fais quoi ?*

**Novices :** *je jette un coup d'œil sur les caméras, c'est notre rôle d'anticiper ce qu'il se passe plus haut afin d'envoyer un renfort rapidement.*

**Chercheur :** *comment tu t'y prends ?*

**Novices :** *je vérifie sur les différentes caméras qu'il n'y est pas de débordement, à cette heure s'il y a beaucoup de conflits naissants.*

*Donc je veille au bon respect des procédures*

*Et comme mes collègues du haut n'ont pas le visuel partout je peux anticiper depuis les caméras.*

*Et donc si besoin, les contacter à la radio, ou envoyer un renfort rapidement.*

*C'est de l'organisation, du travail d'équipe*

**Chercheur :** *c'est quoi le résultat dans tout ça ?*

**Novice :** *le résultat c'est de tout simplement anticiper le danger, prévenir, faire preuve de vigilance*

**Chercheur :** *d'accord*

**05'37'' à 06'08''**

**Chercheur :** *là tu fais quoi ?*

**Novice :** *enfaite ce qu'il s'est passé c'est que j'ai séparé les 2 individus pour qu'ils se perdent de vue afin de faire redescendre la tension*

*afin de gérer efficacement le conflit, pour communiquer efficacement il faut que les 2 personnes se perdent de vue,*

*tu vois là tu avais une personne qui voulais absolument consulter et qui était prête à foncer dans la barrière, tu as vu ça ?*

*Et à côté de ça tu remarqueras que le collègue a envenimé le conflit par sa réplique verbale.*

*Il a dit : « le règlement, c'est le même pour tout le monde et que si cela ne leurs convient pas ils n'ont pas faire 1 h de route en plus pour aller sur Saint Benoit. »*

*Et tu as vu la réaction du monsieur, il a voulu sortir du véhicule.*

**06'09'' à 07'23''**

*Alors j'ai volontairement demandé au collègue de s'éloigner et de reprendre sa ronde, et que j'allais gérer le problème et tu as vu le monsieur s'est rassis dans son véhicule, j'ai retiré l'élément déclencheur, et cependant la barrière et bien rester fermée comme ça s'il fonce sur la barrière il y aura la preuve de son non-respect des consignes.*

**07'24'' à 08'45''**

**Chercheur :** *et tu t'y prends comment ?*

**Novice :** *j'utilise le mensonge utile,*

**Chercheur :** *c'est-à-dire*

**Novice :** *Dans mon mensonge j'ai dit à la personne qu'à cette heure il n'est pas possible d'être pris en compte immédiatement, car il y a 5 personnes dans la même situation que elle, comment réagiront les autres personnes si monsieur décide de passer devant tout le monde, comment lui aurait réagi si on inverse les rôles ?*

*Et là tu vois il fait la queue, il attend,*

*J'utilise le judo verbal, tout simplement, c'est subtil, mais ça marche.*

**Chercheur :** *D'accord. C'est-à-dire ?*

**Novices :** *On ne donne pas raison, mais on lui fait comprendre qu'on le comprend, c'est de l'empathie mesurée, je rentre dans sa bulle pour pouvoir le guider. Pour qu'il finisse par me suivre, c'est la danse du rapport tu vois.*

**Chercheur :** *d'accord*

**08'46'' à 09'48''**

**Chercheur :** *Et là qu'est-ce que tu fais ?*

**Novice :** *J'interdis à un véhicule de rentrer*

**Chercheur :** *et c'est-à-dire*

**Novice :** *si je laisse le véhicule rentrer alors qu'il n'y a plus de place ! Il faut savoir qu'il y a un comptage qui est effectué par les agents du haut pour avoir une idée du nombre de places restantes.*

*Sauf que l'agent là il ne m'a pas rendu compte sur le nombre de places libres alors du coup je jette un œil à la caméra tu vois là, le véhicule en double file en warning, c'est un indicateur pour moi, il n'y a plus de place, donc le véhicule va se garer à l'extérieur.*

**09'49'' à 10'54''**

*Et je sensibilise, car il insiste là, sur le fait que si le véhicule du SAMU doit quitter son emplacement ou si les véhicules de secours ont besoin de circuler ils n'ont plus de place et qu'il encoure une amende de 75 000 euros pour entrave à l'arrivée des véhicules de secours.*

*Sur un tel argument, ça passe ou ça casse, mais il faut le placer.*

*On anticipe les conflits, car un parking ou les véhicules gênent les autres c'est une source inévitable de conflit surtout aux urgences, ce n'est pas un marché forain ici il faut de la discipline et une circulation fluide. Je structure.*

**Chercheur :** *OK*

**10'55'' à 11'48''**

**Chercheur :** *Là tu fais quoi ?*

**Novice :** *j'entrouvre le portail et la barrière*

**Chercheur :** *c'est-à-dire*

**Novice :** *tu as entendu les sirènes là, à coup sûr elles viennent chez nous, donc j'ouvre et le passage est fluide,*

**11'49'' à 12'56''**

*Je me fie au bruit, le passage est libéré j'ai un visuel sur 200 mètres j'en profite.*

**12'57'' à 13'58''**

**Chercheur :** *merci pour cet exercice les gars on a fini*

**Novice :** *merci à toi, super exercice, le fais de me revoir, houa, je suis casse bonbon en poste  
« rire », mais il en faut sinon c'est le bordel « rire »*

**Chercheur :** *« rire » effectivement*

## Tableau verbatim/analyse/règles EAC simple experts

Note sur l'activité	
Echange lors de l'autoconfrontation simple entre le chercheur et le binôme d'expert sur leur pratique	
Verbatim de l'autoconfrontation simple	Analyse
<p><b>0'10'' à 0'45''</b></p> <p><b>Chercheur :</b> <i>Merci de me recevoir les gars, je vais donc comme je vous l'ai expliqué tout à l'heure vous questionner sur la vidéo d'hier en situation de travail, répondez simplement et naturellement aux questions que je vais vous poser c'est vous qui appuyiez sur pause quand vous le souhaitez.</i></p> <p><b>Expert :</b> <i>OK c'est parti.</i></p>	
<p><b>0'46'' à 1'30''</b></p> <p><b>Chercheur :</b> <i>là qu'est-ce que tu fais</i></p> <p><b>Expert :</b> <i>j'anticipe</i></p> <p><b>Chercheur :</b> <i>c'est-à-dire</i></p> <p><b>Expert :</b> <i>c'est-à-dire que là tu vois il y a les gyrophares qui reflètent sur le panneau ce sont forcément des urgences, ambulances, pompiers, forces de l'ordre, j'ouvre déjà le portail ce qui permet de limiter l'attente. ¾ du temps le gyrophare c'est pour le CHU. On est aux urgences donc je limite l'attente.</i></p> <p><b>1'31 à 2'01''</b></p>	<p><b>Unité d'interaction : 1</b></p> <p><b>Objet de signification :</b> <i>J'anticipe</i></p> <p><b>Étayage de la signification :</b> <i>c'est-à-dire que là tu vois il y a les gyrophares qui reflètent sur le panneau ce sont forcément des urgences, ambulances, pompiers, forces de l'ordre, j'ouvre déjà le portail.</i></p> <p><b>Résultat constaté ou attendu :</b> <i>limiter l'attente, limiter le flux et faciliter l'accès aux urgences.</i></p>

<p><b>Chercheur</b> : <i>d'accord, mais tu fais cela dans quel but, c'est quoi le résultat que tu cherches à obtenir en faisant cela ?</i></p> <p><b>Expert</b> : <i>limité le flux et faciliter l'accès aux urgences.</i></p> <p><b>Chercheur</b> : <i>d'accord, OK très bien</i></p> <p><b>2'02'' à 2'27''</b></p> <p><b>Chercheur</b> : <i>qu'est-ce que tu fais là ?</i></p> <p><b>Expert</b> : <i>j'accueille des piétons au filtrage</i></p> <p><b>Chercheur</b> : <i>mais tu ne demandes pas le laissez-passer, quelle est la raison ?</i></p> <p><b>Expert</b> : <i>je l'ai connais, je n'ai pas besoin de les bloquer au filtrage pour créer une file d'attente inutile</i></p> <p><b>2'28'' à 2'50''</b></p> <p><b>Chercheur</b> : <i>d'accord tu l'es connais et donc tu cherches à faire quoi quand tu fais ça ?</i></p> <p><b>Expert</b> : <i>Régule le flux, je ne vais pas encombrer l'entrée pour rien, dans tout le cas ce sont des personnes que je croise tous les soirs au filtrage, je ne vais pas leur demander le badge alors que derrière il, y a des clients en attente, je laisse rentrer...</i></p> <p><b>Chercheur</b> : <i>d'accord, OK</i></p>	<p><b>Formalisation de la règle</b> : <i>[J'anticipe</i></p> <p><b>Vaut pour ?</b> <i>J'ouvre déjà le portail ce qui obtient pour résultat limiter l'attente, réguler le flux et faciliter l'accès aux urgences dans les circonstances où tu vois les gyrophares qui reflètent sur le panneau vaut pour les <math>\frac{3}{4}</math> du temps c'est pour les urgences.]</i></p> <p><b>Unité d'interaction</b> : <b>2</b></p> <p><b>Objet de signification</b> : <i>Je ne demande pas le badge</i></p> <p><b>Étayage de la signification</b> : <i>je l'ai connais, je n'ai pas besoin de les bloquer au filtrage pour créer une file d'attente inutile</i></p> <p><b>Résultat constaté ou attendu</b> : <i>Régule le flux, je ne vais pas encombrer l'entrée pour rien</i></p> <p><b>Formalisation de la règle</b> : <i>[J'accueille des piétons au filtrage parce que ? Je l'ai connais, je n'ai pas besoin de les bloquer au filtrage ce qui obtient pour résultat régule le flux, je ne vais pas encombrer l'entrée pour rien.]</i></p>
---	---

2'51'' à 3'20''

**Chercheur :** *Et là qu'est-ce que tu fais ?*

**Expert :** *Je laisse rentrer le véhicule volontairement, dans les consignes c'est interdit*

**Chercheur :** *Tu peux préciser ?*

**Expert :** *Si je commence à empêcher les véhicules de rentrée alors qu'ils viennent pour une urgence, tu n'as qu'à regarder son marmaille à l'arrière du véhicule, il n'est vraiment pas bien, il va y avoir un conflit si je le bloque, donc je le laisse rentrer.*

*Je lui explique qu'il doit faire un aller-retour rapide et que je n'ai pas le droit de le laisser rentrer en théorie. Il dépose son enfant en se garant en double fil ou s'il est accompagné il dépose sa femme avec l'enfant le temps qu'il soit pris en charge par un médecin, après il redescend et j'évite un conflit inutile.*

**Unité d'interaction : 3**

**Objet de signification :** *Je laisse rentrer le véhicule volontairement*

**Étayage de la signification :** *Si je commence à empêcher les véhicules de rentrée alors qu'ils viennent pour une urgence, tu n'as qu'à regarder son marmaille à l'arrière du véhicule, il n'est vraiment pas bien, je lui explique qu'il doit faire un aller-retour rapide et que je n'ai pas le droit de le laisser rentrer en théorie*

**Résultat constaté ou attendu :** *après il redescend et j'évite un conflit inutile.*

**Formalisation de la règle :** *[Éviter le conflit parce que ? Tu n'as qu'à regarder son marmaille à l'arrière du véhicule, il n'est vraiment pas bien ce qui obtient pour résultat j'évite un conflit inutile.]*

**Unité d'interaction : 3**

**Objet de signification :** *Je lui explique qu'il doit faire un aller-retour rapide*

**Étayage de la signification :** *je n'ai pas le droit de le laisser rentrer en théorie. Il dépose son enfant en se garant en double fil ou*



**3'42'' à 4'25''**

**Chercheur :** *là je vois que le client qui est rentré t'a insulté et tu n'as rien dit, tu peux m'expliquer ton comportement ?*

**Expert :** *Il y a des choses qui doivent nous passer au-dessus, il y a l'uniforme et il y a la personne derrière cet uniforme, là, la personne insulte l'uniforme, demain elle ne me reconnaitra même pas si on se croise. Il y a une colère à évacuer, on est aux urgences, on ne vient pas ici pour faire la fête, ce n'est pas grave je laisse, je vais envenimer la situation à lui demander de me respecter, je ne vais pas en faire une main courante non plus, je laisse filer.*

**Chercheur :** *tu fais cela dans quel but ?*

**Expert :** *dans le but de limiter le risque de conflit, d'agression physique... Tu m'excuseras, mais pour 1300 euros par mois je ne vais pas risquer de me mettre en danger.*

*« Rire »*

**Chercheur :** *okok*

**4'26'' à 4'56''**

**Chercheur :** *Régulièrement je vois que tu regardes le miroir à l'extérieur, tu fais quoi quand tu fais ça ?*

**Expert :** *Il y a un angle mort et je ne peux pas voir les personnes qui arrivent, du coup si je ne les vois pas elles attendent, elles*

**Unité d'interaction : 4**

**Objet de signification :** *Il y a des choses qui doivent nous passer au-dessus*

**Étayage de la signification :** *il y a l'uniforme et il y a la personne derrière cet uniforme, là la personne insulte l'uniforme, demain elle ne me reconnaitra même pas si on se croise. Il y a une colère à évacuer, on est aux urgences, on ne vient pas ici pour faire la fête, ce n'est pas grave je laisse.*

**Résultat constaté ou attendu :** *dans le but de limiter le risque de conflit, d'agression physique*

**Formalisation de la règle :** *[Ignorer la provocation parce que il y a une colère à évacuer, on est aux urgences, on ne vient pas ici pour faire la fête, ce n'est pas grave je laisse ce qui obtient pour résultat limité le risque de conflit, d'agression physique]*

**Unité d'interaction : 5**

**Objet de signification :** *Regarde le miroir à l'extérieur*

**Étayage de la signification :** *il y a un angle mort et je ne peux pas voir les personnes qui*

*s'impatientent et s'énervent, car il se peut que pendant 5 min on ne les remarque pas, car l'interphone ne fonctionne pas.*

*Du coup le reflet du miroir me permet de voir ceux qui arrivent dans l'angle mort, ce qui me permet d'anticiper aussi l'attente et de voir éventuellement ceux qui essaieraient de pénétrer en sautant la barrière, du côté de la sortie, car je suis dos à la sortie donc je ne vois pas tout*

**4'57'' à 5'45''**

**Chercheur :** *OK très bien*

**Chercheur :** *et toi du coup tu fais quoi en attendant ?*

**Expert :** *on se répartie les tâches, théoriquement je suis là pour anticiper quand il y a un gros flux, imaginons qu'il y est des véhicules et des piétons, je vais m'occuper des véhicules et il va s'occuper des piétons, s'il y a plusieurs sorties et entrées en même temps on va se répartir les tâches, il gère*

*arrivent, du coup si je ne les vois pas elles attendent, elles s'impatientent et s'énervent, car il se peut que pendant 5 min on ne les remarque pas, car l'interphone ne fonctionne pas.*

*Du coup le reflet du miroir me permet de voir ceux qui arrivent dans l'angle mort*

**Résultat constaté ou attendu :** *d'anticiper aussi l'attente et de voir éventuellement ceux qui essaieraient de pénétrer en sautant la barrière*

**Formalisation de la règle :** *[regarde le miroir à l'extérieur parce que ? Il y a un angle mort et je ne peux pas voir les personnes qui arrivent ce qui obtient pour résultat d'anticiper l'attente et de voir éventuellement ceux qui essaieraient de pénétrer en sautant la barrière]*

**Unité d'interaction :** **6**

**Objet de signification :** *Se répartir les tâches*

**Étayage de la signification :** *théoriquement je suis là pour anticiper quand il y a un gros flux, imaginons qu'il y est des véhicules et des piétons, je vais m'occuper des véhicules*

*ceux qui rentrent je régule le flux de ceux qui sortent.*

**Chercheur :** *le but de se répartir les tâches ainsi c'est pour quels résultats ?*

**Expert :** *c'est pour être plus efficace*

**Chercheur :** *OK*

**5'46'' à 6'54''**

**Chercheur :** *la personne qui titube là, vous la laisser entrer ?*

**Expert :** *oui on est aux urgences, je pense que l'endroit le plus adapté pour elle c'est bien ici.*

*et il va s'occuper des piétons, s'il y a plusieurs sorties et entrées en même temps on va se répartir les tâches, il gère ceux qui rentrent je régule le flux de ceux qui sortent*

**Résultat constaté ou attendu :** *c'est pour être plus efficace*

**Formalisation de la règle :** *se répartir les tâches vaut pour ? Il y est des véhicules et des piétons, je vais m'occuper des véhicules et il va s'occuper des piétons **ce qui obtient pour résultat** c'est pour être plus efficace.*

**Unité d'interaction :** **7**

**Objet de signification :** *Accueil d'une personne alcoolisée.*

**Étayage de la signification :** *cela ne sert à rien de bloquer la personne à l'entrée, on va perdre du temps elle peut s'énerver, elle peut être agressive, et dans tous les cas elle doit rentrer. Je préfère la laisser passer*

**Résultat constaté ou attendu :** *limiter le risque d'agression*

**Formalisation de la règle :** *[Accueil d'une personne alcoolisée vaut pour ? Lui faciliter le passage jusqu'aux urgences **ce qui***

**Chercheur :** *Entre les urgences et la guérite, il y a au moins 300 mètres qu'est ce qui t'assures qu'elle ne va pas se blesser ?*

**Expert :** *Je n'ai pas le droit de quitter mon poste pour surveiller si la personne respect bien le sens de marche ou ne se met pas en danger, on n'a pour cette mission le binôme qui se situe plus haut aux urgences, je vais donc leur demander de bien vouloir jeter un coup d'œil sur la personne qui titube, cela ne sert rien de bloquer la personne à l'entrée, on va perdre du temps elle peut s'énerver, elle peut être agressive, et dans tous les cas, elle doit rentrer. Je préfère la laisser passer, tu as remarqué que là son état d'alcoolémie et plus ou moins raisonnable elle titube, mais sait où elle va, j'ai vu pire crois moi et cela se passe relativement bien avec nous.*

*Cette personne est encore cohérente dans ses propos, il faut savoir qu'un alcoolique peut réagir de 3 manières différentes.*

**Chercheur :** *un alcoolique ?*

**Expert :** *je veux dire une personne sous l'effet de l'alcool*

**Chercheur :** *ha OK*

**obtient pour résultat** *limite le risque d'agression.]*

**Unité d'interaction :** 7

**Objet de signification :** *Ne pas quitter son poste.*

**Étayage de la signification :** *on n'a pas à se mettre en danger, pour cette mission il y a le binôme qui se situe plus haut aux urgences, je vais donc leur demander de bien vouloir le prendre en compte en jetant un coup d'œil.*

**Résultat constaté ou attendu :** *Surveiller que la personne qui titube arrive sans se blesser.*

**Formalisation de la règle :** *[ne pas quitter mon poste vaut pour ? Demander au binôme renfort de traiter la situation ce qui obtient pour résultat surveiller la personne qui titube.]*

7'52'' à 8'45''

**Expert :** *Il peut donc s'énerver, ou au contraire être très joviale, ou même vouloir prendre la fuite, si on se tape celui qui est jovial, il est parti pour te tenir la discussion un bon moment et on va perdre du temps, donc je préfère le laisser passer, il sait où il va, il a l'habitude, on le voit souvent, c'est un SDF qui vient dormir et manger aux urgences.*

*Je contacterai quand même à la radio le binôme du haut pour qu'il jette un petit coup d'œil*

*Si le bloque, je perds du temps, si je quitte mon poste je ne suis plus dans les clous*

*Donc je communique avec le binôme du haut*

8'46'' à 9'58''

**Chercheur :** *et là tu fais quoi ?*

**Expert :** *Je regarde rapidement s'il n'y a pas de chien errant qui entre sur le site,*

**Chercheur :** *tu peux m'expliquer ?*

**Expert :** *Les chiens errants au CHU ne sont pas les bienvenus, tu remarqueras que moi je laisse le portail ouvert et je ferme la barrière, normalement dans les consignes le portail et la barrière doivent être fermés*

**Unité d'interaction : 7**

**Objet de signification :** *Gestion d'une personne alcoolisée.*

**Étayage de la signification :** *si on se tape celui qui est jovial, il est parti pour te tenir la discussion un bon moment, on va perdre du temps, je préfère le laisser passer.*

**Résultat constaté ou attendu :** *permettre à un SDF de dormir et manger aux urgences.*

**Formalisation de la règle :** *[gérer une personne alcoolisée sans créer de conflit **vaut pour ?** Laisser pénétrer la personne aux urgences sans la bloquer à l'entrée **ce qui obtient pour résultat** le laisser dormir aux urgences.]*

**Unité d'interaction : 8**

**Objet de signification :** *Je regarde rapidement*

**Étayage de la signification :** *Les chiens errants au CHU ne sont pas les bienvenus*

**Résultat constaté ou attendu :** *pas de chien errant qui entre sur le site*

9 » 59'' à 10'25''

**Chercheur :** *OK et là tu fais quoi ?*

**Expert :** *La barrière est fermée le véhicule qui souhaite entrée est donc obligé de s'arrêter, en revanche le portail je le laisse ouvert, car tu constateras, comme je te l'ai expliqué à la prise de poste il y a 15 secondes de décalage entre le moment où tu appuies sur le bouton et le moment où le portail se déverrouille.*

*Quand les urgences arrivent, les secours ect on ne peut pas se permettre de perdre du temps pour ça.*

*Même pour les personnes qui souhaitent se rendre aux urgences on perd du temps on ne peut pas se le permettre, donc je laisse le portail ouvert, le portail sert surtout à filtrer les piétons les chiens errants, car ils peuvent passer sous la barrière, le problème c'est ça maintenant notre rôle c'est quoi à nous, de réguler le flux en étant efficace.*

**Formalisation de la règle :** *[gérer les chiens errants par le regard vaut pour ? Vérifier régulièrement les 2 portails ce qui obtient pour résultat pas de chien errant qui entre sur le site.]*

**Unité d'interaction :** 9

**Objet de signification :** *Gérer le temps d'attente des secours au filtrage*

**Étayage de la signification :** *il y a 15 secondes de décalage entre le moment où tu appuies sur le bouton et le moment où le portail se déverrouille.*

**Résultat constaté ou attendu :** *réguler le flux en étant efficace*

**Formalisation de la règle :** *[limiter l'attente des secours vaut pour ? J'entrouvre le portail, il y a 15 secondes de décalage entre le moment où tu appuies sur le bouton et le moment où le portail se déverrouille ce qui obtient pour résultat réguler le flux en étant efficace.]*

*Et j'ai le collègue qui veille à ce qu'il n'y est pas de tentative d'intrusion, de pénétration et moi je gère la barrière.  
Le processus est rodé tu sais « rire »*

**Chercheur :** *il se passe quoi là tu fais quoi ? Il y a un conflit ?*

**Expert :** *oui, effectivement*

**10'50'' à 11'26''**

**Chercheur :** *et pourquoi tu ne réponds pas à la radio ?*

**Expert :** *tu vois la radio là, cette radio, si je réponds, elle est sur haut-parleur pour les 2 binômes, cela veut dire que les personnes qui sont à l'origine du conflit quand je vais parler à la radio, tout ce que je vais dire va être entendu,*

**Unité d'interaction : 9**

**Objet de signification :** *Gestion du processus de filtrage*

**Étayage de la signification :** *Le collègue pour veiller*

**Résultat constaté ou attendu :** *pas de tentative d'intrusion*

**Formalisation de la règle :** *[Surveillance du portail **vaut pour** ? J'ai le collègue qui veille, et moi je gère la barrière **ce qui obtient pour résultat** pas de tentative d'intrusion, de pénétration.]*

**Unité d'interaction : 10**

**Objet de signification :** *Limiter l'aggravation du conflit*

**Étayage de la signification :** *si je réponds à la radio elle est sur haut-parleur pour les 2 binômes tout ce que je vais dire va être entendu.*

**Résultat constaté ou attendu :** *jouer la discrétion.*

**Formalisation de la règle :** *[éviter d'aggraver le conflit **vaut pour** ? Ne pas répondre à*

<p><i>Et là tu entends ce qu'il me demande, il me demande d'appeler les forces de l'ordre, déjà là il est en train d'énerver le client encore plus, car il est face au client on le voit à la caméra et il me demande devant lui d'appeler les forces de l'ordre. Le fait de confirmer à la radio sachant qu'elle est sur haut-parleur, je vais amplifier tout ce conflit-là, je ne veux pas aggraver la situation.</i></p> <p><i>Je ne préfère rien dire, je ne dis rien, et j'appelle les forces de l'ordre, et après pour la faire plus discret que le collègue, je prends le GSM de service et j'envoie un SMS pour dire au binôme OK les forces de l'ordre sont prévenues, ils arrivent.</i></p>	<p><i>la radio sur haut-parleur ce qui obtient pour résultat joué la discrétion.]</i></p> <p><b>Unité d'interaction : 10</b></p> <p><b>Objet de signification :</b> Appeler les forces de l'ordre</p> <p><b>Étayage de la signification :</b> déjà là il est en train d'énerver le client encore plus, car il est face au client on le voit à la caméra et il me demande devant lui d'appeler les forces de l'ordre. Le fait de confirmer à la radio sachant qu'elle est sur haut-parleur va amplifier le conflit.</p> <p><b>Résultat constaté ou attendu :</b> ne pas aggraver la situation.</p> <p><b>Formalisation de la règle :</b> [Appeler les forces de l'ordre parce que ? en étant discret avec le GSM ce qui obtient pour résultats ne pas aggraver la situation]</p> <p><b>Unité d'interaction : 10</b></p> <p><b>Objet de signification :</b> Rester discret</p> <p><b>Étayage de la signification :</b> je prends le GSM de service et j'envoie un SMS pour</p>
---	--

12'34'' à 13'01''

**Chercheur** : *tu fais ça dans quel but*

**Expert** : *toujours pareil on évite ou limite les conflits*

**Chercheur** : *d'accord*

**Chercheur** : *Vous faites quoi là, ton collègue il fait quoi ?*

**Expert** : *Mon collègue va faire une petite ronde sur le parking, car on s'est rendu compte qu'il y avait des malins qui s'amusaient à se garer en journée, pour pas payer le parking et attendre le soir que le parking déverrouille les barrières pour sortir gratuitement*

*dire au binôme OK les forces de l'ordre sont prévenues, il arrive,*

**Résultat constaté ou attendu on évite ou limite les conflits.**

**Formalisation de la règle** : *[Je reste discret vaut pour ? J'appelle les forces de l'ordre, je prends le GSM de service et j'envoie un SMS pour dire au binôme OK les forces de l'ordre sont prévenues ce qui obtient pour résultat évite ou limite les conflits.]*

**Unité d'interaction** : 11

**Objet de signification** : *Faire une petite ronde sur le parking*

**Étayage de la signification** : *car on s'est rendu compte qu'il y avait des malins qui s'amuser à se garer en journée pour ne pas payer le parking et attendre le soir que le parking déverrouille les barrières pour sortir gratuitement*

**Résultat constaté ou attendu** : *Du coup on anticipe et repérer les véhicules qui encombrent.*

**Formalisation de la règle** : *[faire une petite ronde sur le parking vaut pour ? Vérifier le parking des salariés s'il y a le macaron sur*

*Mais en attendant, ces véhicules occupent des places qui ne sont pas les leurs toute la journée, cela peut être des places réservées aux médecins, infirmiers, aides-soignants, etc.*

*Du coup-là, ils encombrent le parking,*

**13'02'' à 13'47''**

*Tu les repères tout de suite ces véhicules, il n'y a pas de badges ou de macarons sur le parebrise, et tout le personnel a pour consigne de se garer en marche arrière, alors que les véhicules qui squattent le parking se garent souvent en marche avant.*

*le véhicule, ce qui obtient pour résultat on anticipe.]*

**Unité d'interaction : 11**

**Objet de signification :** *Des véhicules qui occupent des places illégalement.*

**Étayage de la signification :** *cela peut être des places réserver aux médecins, infirmiers, aides-soignants, du coup-là ils encombrent le parking*

**Résultat constaté ou attendu :** *Libérer le parking*

**Formalisation de la règle :** *[repérer les véhicules qui occupent des places qui ne sont pas les leurs toute la journée vaut pour ?*  
*Noter les véhicules qui occupent des places réserver au médecins, infirmiers, aides-soignants ce qui obtient pour résultat libérer le parking.]*

**Unité d'interaction : 11**

**Objet de signification :** *On repère les plaques, les véhicules*

**Étayage de la signification :** *il n'y a pas de badges ou de macarons sur le parebrise, et tout le personnel a pour consigne de se garer en marche arrière, alors que les*

<p><i>Le collègue note les plaques et ensuite on fait remonter à la direction</i></p>	<p><i>véhicules qui squat le parking se garent souvent en marche avant.</i></p> <p><b>Résultat constaté ou attendu :</b> <i>et à force de faire du préventif les véhicules finiront par comprendre qu'ils ne peuvent plus rentrer. Puis ils seront repérés, car on va afficher les plaques on niveau des consignes au filtrage, pour le collègue qui nous relève</i></p> <p><b>Formalisation de la règle :</b> <i>[Repérage des véhicules vaut pour ? N'a pas de badge ou de macarons sur le parebrise, et tout le personnel a pour consigne de se garer en marche arrière, alors que les véhicules qui squat le parking se gare souvent en marche avant ce qui obtient pour résultat faire de la prévention.]</i></p>
<p><i>Théoriquement ce n'est pas notre rôle on n'a pas à faire ça, mais on s'est rendu compte qu'il y avait beaucoup de plaintes de la part des salariés qui débauchaient en nous disant que les parkings étaient illégalement occupés.</i></p> <p><i>Du coup on anticipe et j'envoie le collègue faire une ronde préventive.</i></p>	<p><b>Unité d'interaction : 11</b></p> <p><b>Objet de signification :</b> <i>Faire ce qui n'est pas prescrit</i></p> <p><b>Étayage de la signification :</b> <i>on s'est rendu compte qu'il y avait beaucoup de plainte de la part des salariés qui débauchaient en nous disant que les parkings étaient illégalement occupés.</i></p> <p><b>Résultat constaté ou attendu :</b> <i>Du coup on anticipe et j'envoie le collègue faire une ronde préventive.</i></p>

<p><i>On moins on repère les plaques et à force de faire du préventif les véhicules finiront par comprendre qu'ils ne peuvent plus rentrer.</i></p> <p>13'48'' à 14'34</p> <p><i>Puis ils seront repérés, car on va afficher les plaques au niveau des consignes au filtrage, pour le collègue qui nous relève,</i></p>	<p><b>Formalisation de la règle :</b> <i>[la ronde improvisée vaut pour ? Surprendre les visiteurs qui occupent le parking illégalement par la présence inattendue d'un agent ce qui obtient pour résultat on anticipe, on sensibilise.]</i></p> <p><b>Unité d'interaction : 11</b></p> <p><b>Objet de signification :</b> <i>On repère les plaques</i></p> <p><b>Étayage de la signification :</b> <i>et à force de faire du préventif</i></p> <p><b>Résultat constaté ou attendu :</b> <i>les véhicules finiront par comprendre qu'ils ne peuvent plus rentrer.</i></p> <p><b>Formalisation de la règle :</b> <i>[repérer les plaques vaut pour ? Les noter sur un registre et les afficher au poste de filtrage ce qui obtient pour résultat les véhicules ne rentreront plus.]</i></p> <p><b>Unité d'interaction : 11</b></p> <p><b>Objet de signification :</b> <i>on va afficher les plaques on niveau des consignes au filtrage</i></p> <p><b>Étayage de la signification :</b> <i>pour le collègue qui nous relève</i></p>
---	--

<p><b>Chercheur</b> : <i>d'accord</i></p>	<p><b>Résultat constaté ou attendu</b> : <i>ils seront repérés</i></p> <p><b>Formalisation de la règle</b> : <i>[afficher les plaques au niveau des consignes au filtrage</i>  <b>vaut pour ?</b> <i>Rendre visible de tous les agents de sécurité en affichant au mur du poste les véhicules non autorisés à pénétrer sur le site</i> <b>ce qui obtient pour résultat</b> <i>un parking sécurisé.]</i></p> <p><b>Unité d'interaction</b> : <b>12</b></p>
<p><b>Chercheur</b> : <i>Vous faites quoi là, il se passe quoi ?</i></p> <p><b>Expert</b> : <i>la personne que l'on accueille s'est battue avec le groupe qui est dehors là, je préviens le binôme du haut,</i></p>	<p><b>Objet de signification</b> : <i>Gestion d'un conflit dégradé.</i></p> <p><b>Étayage de la signification</b> : <i>je préviens le binôme du haut</i></p> <p><b>Résultat constaté ou attendu</b> : <i>pour leur dire de faire attention, car il y a eu une bagarre devant le CHU</i></p> <p><b>Formalisation de la règle</b> : <i>[Gestion de conflit dégradé</i> <b>vaut pour ?</b> <i>Je préviens le binôme du haut</i> <b>ce qui obtient pour résultat</b> <i>de faire attention.]</i></p>

*La bagarre a eu lieu sur la voie publique donc ce n'est pas de notre ressort, on ne peut pas prendre de partie, en revanche, il se tient la tête il s'est pris un coup, on n'est pas médecin il sait où il va c'est aussi un habituer, en revanche je préviens les collègues à la radio pour leur dire de faire attention, car il y a eu une bagarre devant le CHU, la victime arrive, mais de rester vigilant, car le groupe est aussi susceptible de vouloir pénétrer.*

**14'35'' à 14'57''**

**Chercheur :** *vous pourriez les empêcher de rentrer ?*

**Unité d'interaction : 12**

**Objet de signification :** *Ne pas dépasser ses fonctions*

**Étayage de la signification :** *on ne peut pas prendre de partie, en revanche, il se tient la tête il s'est pris un coup, on n'est pas médecin il sait où il va c'est aussi un habituer, il se tient la tête il s'est pris un coup*

**Résultat constaté ou attendu :** *de faire attention, car il y a eu une bagarre devant le chu, la victime arrive, mais de rester vigilant, car le groupe est aussi susceptible de vouloir pénétrer.*

**Formalisation de la règle :** *[rester dans ses fonctions parce que On ne peut pas prendre de partie, on doit juste noter les faits ce qui obtient pour résultat Anticiper le risque de débordement.]*

**Unité d'interaction : 12**

**Objet de signification :** *Ne pas refuser l'accès.*

**Étayage de la signification :** *tu ne peux pas refuser l'accès comme ça, je n'aurai pas de raisons de les refouler*

**Expert :** *Attention on est aux urgences c'est un lieu public, tu ne peux pas refuser l'accès comme ça !*

**14'58'' à 15'25''**

*Les consignes stipulent qu'il faut se présenter à l'agent de sécurité avant de rentrer, je sais très bien comment ça va se passer ils vont jouer patte blanche devant le filtrage. Je n'aurais pas de raison de les refouler, il ne faut pas prendre de décision malheureuse.*

*En plus ils vont jouer la technique du collègue qui est malade ou pas bien, ils vont donc me dire qu'ils viennent consulter, je ne suis qu'un agent de sécurité, je n'ai pas le droit de leur dire c'est du bluff tu comprends.*

*Je ne peux pas prendre de partie même si je sais ce qu'il s'est passé, on va éviter de créer un conflit de plus.*

**Résultat constaté ou attendu :** *il ne faut pas prendre de décision malheureuse.*

**Formalisation de la règle :** *[ne pas refuser l'accès parce que ? Je n'ai pas de raisons de les refouler, ce sont des patients **ce qui obtient pour résultat** il ne faut pas prendre de décision malheureuse.]*

**Unité d'interaction : 12**

**Objet de signification :** *Respect des consignes d'accès aux urgences.*

**Étayage de la signification :** *ils vont jouer patte blanche devant le filtrage en plus ils vont jouer la technique du collègue qui est malade ou pas bien, ils vont donc me dire qu'ils viennent consulter, je ne suis qu'un agent de sécurité, je n'ai pas le droit de leur dire c'est du bluff, tu comprends ?*

**Résultat constaté ou attendu :** *on va éviter de créer un conflit de plus.*

**Formalisation de la règle :** *[Respect des consignes d'accès **vaut pour** considérer ces personnes comme des patients et non comme des délinquants de la voie publique en étant neutre **ce qui obtient pour résultat** éviter de créer un conflit de plus.]*

*Cependant je mets mon binôme en garde via la radio.*

*Comme ça le binôme pourra rendre compte rapidement au médecin de garde, et le médecin décidera ou pas si on anticipe en appelant les forces de l'ordre ou pas*

**Chercheur** : *et vous faites tout cela dans quel but ?*

**Expert** : *on n'y revient j'anticipe les conflits dégradés, je les limite.*

**15'26'' à 15'47''**

**Chercheur** : *je vous remercie les gars pour m'avoir accordé ce temps, avez-vous des questions ?*

**Expert** : *non j'ai trouvé cette situation d'échange super intéressante, le fait de se voir pratiquer et voir son collègue binôme agir, c'est.... Ha c'est top.*

**Chercheur** : *super merci les gars.*

## **Unité d'interaction : 12**

**Objet de signification** : *Prévenir son binôme*

**Étayage de la signification** : *Comme ça le binôme pourra rendre compte rapidement au médecin de garde*

**Résultat constaté ou attendu** : *le médecin décidera ou pas si on anticipe en appelant les forces de l'ordre ou pas, j'anticipe les conflits dégradés, je les limite.*

**Formalisation de la règle** : *[prévenir mon binôme parce que ? En le contactant avec la radio pour qu'il se prépare à accueillir ces personnes ce qui obtient pour résultat j'anticipe les conflits dégradés, je les limite.]*

## Tableau verbatim/analyse/règles EAC simple novices

Note sur l'activité	
Echange lors de l'autoconfrontation simple entre le chercheur et le binôme de novice sur leur pratique	
Verbatim de l'autoconfrontation simple	Analyse
<p><b>00'06'' à 01'07''</b></p> <p><b>Chercheur :</b> <i>Merci de me recevoir les gars, je vais donc comme je vous l'ai expliqué tout à l'heure vous questionner sur la vidéo d'hier en situation de travail, répondez simplement et naturellement aux questions que je vais vous poser c'est vous qui appuyiez sur pause quand vous le souhaitez.</i></p> <p><b>Expert :</b> <i>OK, allons-y</i></p>	
<p><b>01'08'' à 01'47''</b></p> <p><b>Chercheur :</b> <i>qu'est-ce que vous faites là ?</i></p> <p><b>Novice :</b> <i>ce qui se passe c'est que l'on demande aux personnes qui se trouvent devant l'entrée de sortir leur badge d'accès avant l'embauche et ce à chaque passage</i></p> <p><b>Chercheur :</b> <i>vous faites ça dans quel but ?</i></p> <p><b>Novice :</b> <i>le truc c'est que si les personnes prennent l'habitude à chaque fois qu'elles passent le filtrage de nous présenter leur badge, cela va instaurer une habitude, une routine et les consignes seront exécutées.</i></p>	<p><b>Unité d'interaction : 1</b></p> <p><b>Objet de signification :</b> <i>Demander aux personnes qui se trouvent à l'entrée de nous présenter le badge d'accès.</i></p> <p><b>Étayage de la signification :</b> <i>le truc c'est que si les personnes prennent l'habitude à chaque fois qu'elles passent le filtrage de nous présenter leur badge</i></p> <p><b>Résultat constaté ou attendu :</b> <i>cela va instaurer une habitude, une routine et les consignes seront exécutées.</i></p>

*Et même si cela paraît redondant on est en Vigipirate renforcé ce qui évitera derrière qu'il y est des personnes qui se croient dans un moulin.*

**01'48'' à 2'37''**

**Chercheur :** *pour quel résultat finalement ?*

**Novice :** *structurer et faire en sorte que les consignes soient respectées par tous les salariés,*

**Formalisation de la règle :** *[demander aux salariés de présenter le badge à l'entrée **vaut pour ?** à chaque fois qu'elles passent le filtrage de nous présenter leur badge **ce qui obtient pour résultat** les consignes seront exécutés.]*

**Unité d'interaction : 1**

**Objet de signification :** *Faire respecter le plan Vigipirate.*

**Étayage de la signification :** *ce qui évitera derrière qu'il y en est qui se croient dans un moulin.*

**Résultat constaté ou attendu :** *structurer et faire en sorte que les consignes soient respectées par tous les salariés*

**Formalisation de la règle :** *[faire respecter le plan Vigipirate renforcer **vaut pour** Demander à personne de laisser son badge apparent **ce qui obtient pour résultat** structurer, que les consignes soient respectées par tous les salariés.]*

*Il y en a que l'on va voir tous les soirs, même plusieurs fois par soir, ils doivent jouer le jeu, ils doivent sortir le badge, ce sont les consignes, ce qui permettra à ceux qui pensent que l'on rentre aux urgences comme dans un moulin de reprendre les bonnes habitudes*

*On est donc là pour casser cette routine de « je fais ce que je veux, » ils doivent nous présenter le badge.*

**Chercheur** : *d'accord d'accord.*

**Novice** : *tout le monde doit parler le même langage.*

*Cette action toute bête de devoir nous présenter le badge et le fait pour nous de ne pas laisser de passe-droit va forcément avoir des bénéfices secondaires comme par exemple, « au filtrage ils ne sont pas là pour rigoler, ma sécurité c'est du sérieux » et là on est crédible, tu vois ??*

**Chercheur** : *okok*

**Unité d'interaction : 1**

**Objet de signification** : *Faire respecter les consignes.*

**Étayage de la signification** : *reprendre les bonnes habitudes*

**Résultat constaté ou attendu** : *On est donc là pour casser cette routine*

**Formalisation de la règle** : *[faire respecter les consignes vaut pour ils doivent jouer, le jeu ils doivent sortir le badge ce qui obtient pour résultat reprendre les bonnes habitudes.]*

**Unité d'interaction : 1**

**Objet de signification** : *L'action de présenter le badge.*

**Étayage de la signification** : *et le fait pour nous de ne pas laisser de passe-droit*

**Résultat constaté ou attendu** :

<p><b>02'38'' à 03'34''</b></p> <p><b>Chercheur</b> : <i>qu'est-ce que tu fais là ?</i></p> <p><b>Novices</b> : <i>enfaite là je vais demander à mon collègue d'escorter la personne qui arrive jusqu'à l'entrée des urgences</i></p> <p><b>Chercheur</b> : <i>c'est votre mission ça ?</i></p> <p><b>Novices</b> : <i>J'applique tout simplement le code pénal et de procédure pénale qui concerne tout citoyen</i></p>	<p><i>Avoir des bénéfices secondaires comme par exemple, au filtrage se dire « ils ne sont pas là pour rigoler »</i></p> <p><b>Formalisation de la règle</b> : <i>[nous présenter le badge vaut pour ? Vérifier chaque badge un par un ce qui obtient pour résultat être pris au sérieux.]</i></p> <p><b>Unité d'interaction</b> : <b>2</b></p> <p><b>Objet de signification</b> : <i>Escorte de personnes jusqu'aux urgences</i></p> <p><b>Étayage de la signification</b> : <i>J'applique tout simplement le code pénal et de procédure pénale qui concerne tout citoyen</i></p> <p><b>Résultat constaté ou attendu</b> : <i>m'assurer que la personne ne se blesse pas de l'entrée du CHU jusqu'à la prise en charge aux urgences.</i></p> <p><b>Formalisation de la règle</b> : <i>[d'escorter la personne qui arrive jusqu'à l'entrée des urgences parce que ? J'applique tout simplement le code pénal et de procédure pénale qui concerne tout citoyen, suivre la personne jusqu'à sa prise en charge ce qui obtient pour résultat assurer la sécurité de la personne.]</i></p>
--	--

<p><i>Si je laisse la personne tituber jusqu'aux urgences et qu'elle tombe je suis accusé de non-assistance à personne en danger et par la même occasion, mise en danger d'autrui, ces 2 délits sont des infractions punies de 5 ans et 75 000 euros chacune</i></p> <p><i>Dans ce cas de figure, nous sommes les 1<sup>res</sup> personnes concernées par leur sécurité</i></p> <p><i>Ce qui va se passer c'est que je vais l'escorter, l'accompagner jusqu'à l'entrée des urgences,</i></p>	<p><b>Unité d'interaction : 2</b></p> <p><b>Objet de signification :</b> <i>Éviter d'être accusé de non-assistance à personne en danger.</i></p> <p><b>Étayage de la signification :</b> <i>si la personne se blesse, ces 2 délits sont des infractions punies de 5 ans et 75 000 euros chacune</i></p> <p><b>Résultat constaté ou attendu :</b> <i>sécurisé la personne</i></p> <p><b>Formalisation de la règle :</b> <i>[Respecter le Code pénal vaut pour ? Je suis accusé de non-assistance à personne en danger et par la même occasion mise en danger d'autrui ces 2 délits sont des infractions punies de 5 ans et 75 000 euros chacune, je ne lâche pas la personne de vue ce qui obtient pour résultat sécurisé la personne.]</i></p>
<p><b>03'35'' à 04'56''</b></p> <p><i>Le collègue est en poste et s'occupe de filtrer et de gérer les véhicules qui arrivent à l'entrée.</i></p> <p><i>Il n'y a pas d'abandon de poste mon collègue assure le filtrage et moi j'escorte l'individu jusqu'à sa prise en charge par un personnel soignant et je suis couvert pénalement.</i></p>	<p><b>Unité d'interaction : 2</b></p> <p><b>Objet de signification :</b> <i>Gestion des véhicules au filtrage, et escorte de personne</i></p> <p><b>Étayage de la signification :</b> <i>Il n'y a pas d'abandon de poste mon collègue assure le filtrage et moi j'escorte l'individu</i></p>

*Alors que si il y va seul, il y a un risque, je joue tout simplement mon rôle d'agent de sécurité et celui de citoyen avant tout.*

*Et tu remarqueras que j'ai épluché les consignes, à aucun moment il est écrit que je n'ai pas le droit d'escorter une personne qui serait un danger pour elle-même ou pour autrui.*

**Chercheur** : *d'accord, d'accord*

*C'est quoi le résultat dans tout ça ?*

**Novice** : *m'assurer que la personne ne se blesse pas de l'entrée du CHU jusqu'à la prise en charge aux urgences.*

**Chercheur** : *d'accord*

**Résultat constaté ou attendu** : *jusqu'à sa prise en charge par un personnel soignant et je suis couvert pénalement*

**Formalisation de la règle** : *[Gestion des véhicules et escorte de personnes **vaut pour ?** mon collègue assure le filtrage et moi j'escorte l'individu, jusqu'à sa prise en charge par un personnel soignant **ce qui obtient pour résultat** je suis couvert pénalement.]*

**Unité d'interaction** : **2**

**Objet de signification** : *Éplucher les consignes*

**Étayage de la signification** : *à aucun moment il n'est écrit que je n'ai pas le droit d'escorter une personne qui serait un danger pour elle-même ou pour autrui.*

**Résultat constaté ou attendu** : *m'assurer que la personne ne se blesse pas de l'entrée du CHU jusqu'à la prise en charge aux urgences.*

**Formalisation de la règle** : *[éplucher les consignes **vaut pour ?** Lire dans le détail les consignes filtrage page par page **ce qui obtient pour résultat** m'assurer que la personne ne se blesse pas de l'entrée du chu jusqu'à la prise en charge aux urgences.]*

04'57 à 05'36''

**Chercheur** : *et là tu fais quoi ?*

**Novices** : *je jette un coup d'œil sur les caméras, c'est notre rôle d'anticiper ce qu'il se passe plus haut afin d'envoyer un renfort rapidement.*

**Chercheur** : *comment tu t'y prends ?*

**Novices** : *je vérifie sur les différentes caméras qu'il n'y est pas de débordement, à cette heure s'il y a beaucoup de conflits naissants.*

*Donc je veille au bon respect des procédures*

*Et comme mes collègues du haut n'ont pas le visuel partout, je peux anticiper depuis les caméras.*

*Et donc si besoin, les contacter à la radio, ou envoyer un renfort rapidement.*

**Unité d'interaction : 3**

**Objet de signification** : *Je jette un coup d'œil sur les caméras*

**Étayage de la signification** : *je vérifie sur les différentes caméras qu'il n'y est pas de débordement, à cette heure s'il y a beaucoup de conflits naissants.*

**Résultat constaté ou attendu** : *d'anticiper ce qu'il se passe plus haut afin d'envoyer un renfort rapidement.*

**Formalisation de la règle** : *[surveiller les caméras vaut pour ? je vérifie sur les différentes caméras qu'il n'y est pas de débordement ce qui obtient pour résultat d'anticiper ce qu'il se passe]*

**Unité d'interaction : 4**

**Objet de signification** : *Élargir le champ de surveillance.*

**Étayage de la signification** : *je peux anticiper depuis les caméras.*

**Résultat constaté ou attendu** : *Et donc si besoin, les contacter à la radio, ou envoyer un renfort rapidement*

<p><i>C'est de l'organisation, du travail d'équipe</i></p> <p><b>Chercheur</b> : <i>c'est quoi le résultat dans tout ça ?</i></p> <p><b>Novice</b> : <i>le résultat c'est de tout simplement anticiper le danger, prévenir, faire preuve de vigilance</i></p> <p><b>Chercheur</b> : <i>d'accord</i></p> <p><b>05'37'' à 06'08''</b></p> <p><b>Chercheur</b> : <i>là, tu fais quoi ?</i></p> <p><b>Novice</b> : <i>enfaite ce qu'il s'est passé c'est que j'ai séparé les 2 individus pour qu'ils se perdent de vue afin de faire redescendre la tension.</i></p> <p><i>Afin de gérer efficacement le conflit pour communiquer efficacement il faut que les 2 personnes se perdent de vue.</i></p>	<p><b>Formalisation de la règle</b> : <i>[élargir le champ de surveillance vaut pour ? Je surveille tout le secteur depuis les caméras ce qui obtient pour résultat envoyé un renfort rapidement.]</i></p> <p><b>Unité d'interaction</b> : 4</p> <p><b>Objet de signification</b> : <i>C'est de l'organisation,</i></p> <p><b>Étayage de la signification</b> : <i>du travail d'équipe</i></p> <p><b>Résultat constaté ou attendu</b> : <i>le résultat c'est de tout simplement anticiper le danger, prévenir, faire preuve de vigilance</i></p> <p><b>Formalisation de la règle</b> : <i>[S'organiser vaut pour ? Du travail d'équipe ce qui obtient pour résultat anticiper le danger, prévenir, faire preuve de vigilance.]</i></p> <p><b>Unité d'interaction</b> : 5</p> <p><b>Objet de signification</b> : <i>Séparer les 2 individus</i></p> <p><b>Étayage de la signification</b> : <i>pour qu'ils se perdent de vue</i></p>
--	---

<p><i>Tu vois là, tu avais une personne qui voulait absolument consulter et qui était prête à foncer dans la barrière, tu as vu ça ?</i></p> <p><i>Et à côté de ça tu remarqueras que le collègue a envenimé le conflit par sa réplique verbale.</i></p> <p><i>Il a dit « le règlement, c'est le même pour tout le monde et que si cela ne leur convient pas ils n'ont pas à faire 1 h de route en plus pour aller sur saint benoit. »</i></p> <p><i>Et tu as vu la réaction du monsieur, il a voulu sortir du véhicule,</i></p>	<p><b>Résultat constaté ou attendu :</b> <i>afin de faire redescendre la tension afin de gérer efficacement</i></p> <p><b>Formalisation de la règle :</b> <i>[séparer les 2 individus vaut pour ? En les prenant à part, chacun dans leur coin ce qui obtient pour résultat faire redescendre la tension.]</i></p> <p><b>Unité d'interaction :</b> 5</p> <p><b>Objet de signification :</b> <i>Gestion d'une personne qui veut consulter rapidement</i></p> <p><b>Étayage de la signification :</b> <i>et qui été prête à foncer dans la barrière, le collègue à envenimer le conflit par sa réplique verbale.</i></p> <p><i>Je l'ai est séparé.</i></p> <p><b>Résultat constaté ou attendu :</b> <i>le monsieur s'est rassis dans son véhicule calmement.</i></p> <p><b>Formalisation de la règle :</b> <i>[gérer une personne énervée qui veut consulter rapidement vaut pour je prends en compte l'individu et l'oriente rapidement, je l'ai est séparés ce qui obtient pour résultat calmer l'individu.]</i></p>
--	--

**06'09'' à 07'23''**

*Alors j'ai volontairement demandé au collègue de s'éloigner et de reprendre sa ronde, et que j'allais gérer le problème et tu as vu le monsieur s'est rassis dans son véhicule, j'ai retiré l'élément déclencheur, et cependant la barrière et bien rester fermée comme ça s'il fonce sur la barrière il y aura la preuve de son non-respect des consignes.*

**07'24'' à 08'45''**

**Chercheur :** *et tu t'y prends comment ?*

**Novice :** *j'utilise le mensonge utile,*

**Chercheur :** *c'est-à-dire*

**Novice :** *Dans mon mensonge j'ai dit à la personne qu'à cette heure s'il n'est pas possible d'être pris en compte immédiatement, car il y a 5 personnes dans la même situation que lui, comment réagissons les autres personnes si monsieur décide de passer devant tout le monde, comment lui aurait réagi si on inverse les rôles ?*

**Unité d'interaction : 5**

**Objet de signification :** *Gestion ce conflit*

**Étayage de la signification :** *j'ai retiré l'élément déclencheur, et cependant la barrière et bien rester fermée comme ça s'il fonce sur la barrière il y aura la preuve de son non-respect des consignes.*

**Résultat constaté ou attendu :** *Le monsieur va attendre.*

**Formalisation de la règle :** *[Gérer un conflit vaut pour ? J'ai retiré l'élément déclencheur, en demandant au collègue d'aller en ronde **ce qui obtient pour résultat** le monsieur va attendre calmement.]*

**Unité d'interaction : 5**

**Objet de signification :** *J'utilise le mensonge utile*

**Étayage de la signification :** *Dans mon mensonge j'ai dit à la personne qu'à cette heure s'il n'est pas possible d'être pris en compte immédiatement, car il y a 5 personnes dans la même situation que lui, comment réagissons les autres personnes si monsieur décide de passer devant tout le monde, comment lui aurait réagi si on inverse les rôles ?*

*Et là tu vois il fait la queue, il attend,*

*J'utilise le judo verbal, tout simplement,  
c'est subtil, mais ça marche.*

**Chercheur** : *d'accord*

*C'est-à-dire*

**Novices** : *on ne donne pas raison, mais on lui fait comprendre qu'on le comprend, c'est de l'empathie mesurée, je rentre dans sa bulle pour pouvoir le guider. Pour qu'il finisse par me suivre, c'est la danse du rapport tu vois.*

**Chercheur** : *d'accord*

**Résultat constaté ou attendu** : *La tension est redescendue.*

**Formalisation de la règle** : *[utiliser le mensonge utile vaut pour faire preuve d'empathie, en écoutant et notant tout ce que l'individu me dit et lui dire que je le comprends ce qui obtient pour résultat la tension est redescendu.]*

**Unité d'interaction** : 5

**Objet de signification** : *J'utilise le judo verbal, tout simplement, c'est subtil, mais ça marche.*

**Étayage de la signification** : *on ne donne pas raison, mais on lui fait comprendre qu'on le comprend, c'est de l'empathie mesurée, je rentre dans sa bulle pour pouvoir le guider*

**Résultat constaté ou attendu** : *Pour qu'il finisse par me suivre, c'est la danse du rapport tu vois.*

**Formalisation de la règle** *[utiliser le judo verbal vaut pour ? C'est de l'empathie mesurée, je rentre dans sa bulle pour pouvoir le guider, je fais semblant d'être comme lui ce qui obtient pour résultat pour qu'il finisse par me suivre.]*

**08'46'' à 09'48''**

**Chercheur :** *Et là qu'est-ce que tu fais ?*

**Novice :** *J'interdis à un véhicule de rentrer*

**Chercheur :** *et c'est-à-dire*

**Novice :** *si je laisse le véhicule rentré alors qu'il n'y a plus de place ! Il faut savoir qu'il y a un comptage qui est effectué par les agents du haut pour avoir une idée du nombre de places restantes.*

*Sauf que l'agent là, il ne m'a pas rendu compte sur le nombre de places libres alors du coup je jette un œil à la caméra, tu vois là, le véhicule en double file en warning, c'est un indicateur pour moi, il n'y a plus de place, donc le véhicule va se garer à l'extérieur.*

**Unité d'interaction : 6**

**Objet de signification :** *J'interdis à un véhicule de rentrer*

**Étayage de la signification :** *si je laisse le véhicule entrer alors qu'il n'y a plus de place ! Il faut savoir qu'il y a un comptage qui est effectué par les agents du haut.*

**Résultat constaté ou attendu :** *pour avoir une idée du nombre de places restante.*

**Formalisation de la règle :** *[Refus d'accès à un véhicule vaut pour ? Ne pas laisser rentrer ce véhicule en lui expliquant que le parking est plein ce qui obtient pour résultat rendre le parking accessible.]*

**Unité d'interaction : 6**

**Objet de signification :** *Gérer le flux du parking*

**Étayage de la signification :** *du coup je jette un œil à la Camara tu vois là le véhicule en double file en warning*

**Résultat constaté ou attendu :** *fluidifier la circulation*

**Formalisation de la règle :** *[Gérer le flux du parking vaut pour ? Jeter un œil à la*



**Novice** : *tu as entendu les sirènes là, à coup sûr elles viennent chez nous, donc j'ouvre et le passage et fluide,*

**11'49'' à 12'56''**

*Je me fie au bruit, le passage est libéré j'ai un visuel sur 200 mètres j'en profite.*

**Étayage de la signification** : *tu as entendu les sirènes là, à coup sûr elles viennent chez nous*

**Résultat constaté ou attendu** : *donc j'ouvre et le passage et fluide,*

**Formalisation de la règle** : *[Accueillir les secours vaut pour ? J'entends les sirènes, je déverrouille donc le portail avant l'arrivée des secours ce qui obtient pour résultat le passage et fluide.]*

**Unité d'interaction** : 7

**Objet de signification** : *Je me fie au bruit*

**Étayage de la signification** : *libéré j'ai un visuel sur 200 mètres*

**Résultat constaté ou attendu** : *J'en profite le passage est libéré.*

**Formalisation de la règle** : *[anticiper l'arrivée des secours en écoutant les sirènes parce que ? Je vois sur 200 mètres au signal des sirènes je déverrouille le portail et regarde la route sur les 200 mètres ce qui obtient pour résultat le passage est libéré.]*

**12'57'' à 13'58''**

**Chercheur** : *merci pour cet exercice les gars, on a fini*

**Novice** : *merci à toi, super exercice, le fais de me revoir, houa, je suis casse bonbon en poste rire, mais il en faut sinon c'est le bordel « rire »*

**Chercheur** : *« rire » effectivement.*

## Verbatim allo confrontation, les experts visionnent les novices

**Patrice et Nicolas, le binôme d'expert, Stéphane et Thierry, le binôme de novices.**

*Chercheur : merci les gars d'être là aujourd'hui, vous avez pu avoir un recul sur vos pratiques grâce aux 2 précédentes autoconfrontations en vidéo, maintenant ce qui va être intéressant cela va être de confronter vos pratiques mutuelles, là je vais dans un premier temps dérouler la pratique du binôme de novice.*

*OK pour vous les gars, soyez vous-même allez y n'hésitez pas à interagir quand vous le souhaitez.*

*Expert1 (Patrice) : T'inquiètes pas pour ça, tu peux compter sur nous pour rendre le débat vivant. « Rire »*

*Novice1 (Stéphane) : Tu peux envoyer la vidéo nous sommes prêts.*

*Chercheur : c'est parti.*

*Chercheur : qu'est-ce que tu fais là exactement ?*

*Novice1 (Stéphane) : Je prends en compte le matériel.*

*Expert2 (Nicolas) : on le sait le matériel c'est toujours le même on perd 2 min pour vérifier la même chose tous les soirs, c'est un réflexe de nouveau ça.*

Novice2 (Thierry) : *Mais si tu te rends compte que dans la nuit ton matériel n'est pas en bon état ou est manquant, tu vas rendre compte au responsable ?*

Expert1 (Patrice) : *Ben oui*

Novice1 (Stéphane) : *Tu ne penses pas qu'il va te demander pourquoi tu ne l'as pas vu avant ?*

Expert2 (Nicolas) : *« rire » ouais ouais... Cela arrive une fois sur 1000.*

Novice2 (Thierry) : *J'avoue... et si tu dois rendre compte avec ta radio portative qu'il y a besoin de renfort et que tu te rends compte qu'elle est défectueuse, tu fais comment ?*

Expert2 (Nicolas) : *« rire » voilà que les novices se mettent à former les experts.*

Chercheur : *vous en pensez quoi de cette réflexion ?*

Expert1 (Patrice) : *Nous les anciens, on a tendance à oublier les réflexes de bases, dans le fond il a raison le jour où cela arrive on va avoir notre moment de solitude... « rire ».*

Chercheur : *Que penses-tu de ce que fait le collègue là ?*

Expert2 (Patrice) : *C'est marrant ce n'est pas ce que l'on fait d'habitude, mais si ça marche pour vous alors allez-y les gars faut continuer, honnêtement je suis preneur.*

Expert1 (Patrice) : *Vous faites quoi là, les gars ?*

Novice1 (Stéphane) : *on structure le flux, il faut demander le badge, c'est obligatoire, c'est écrit dans les consignes*

Expert2 (Nicolas) : *quoi ce vieux cahier de consignes là ? « Rire », je l'avais oublié celui-là « rire », d'ailleurs moi je ne savais même pas qu'il était encore là.*

Novice2 (Thierry) : *Il faut le demander le badge pour structurer le flux, vous, vous ne demandez pas le badge on est d'accord ? vous ne le demandez pas, les gens ils font ce qu'ils veulent après c'est ça le problème. Tu ne demandes pas le badge à pierre, car tu le connais, n'y a Paul, n'y a Jacques... et derrière les autres rentrent comme dans un moulin, après on se demande pourquoi le lendemain matin avec les équipes de jour les salariés râlent quand on leurs demandent le badge, mais on est en Vigipirate renforcé les gars au cas où vous l'auriez oublié, c'est écrit en gros devant le portail...*

Novice1 (Stéphane) : *Au moins la sécurité prouve qu'elle sert à quelque chose, quelle est utile après on se plaint quand on dit que nous sommes inutiles, que nous sommes des incapables, si un jour il y a un problème que dira le salarié ?*

*« Ben la sécurité est censée connaître son travail, ils devaient vérifier le badge, ils ne l'ont pas fait... » Les salariés comme les clients vont se couvrir, ils te font de jolis sourires au filtrage tant que tout va bien le jour où il y a un problème dans lequel tu es impliqué ils ne te feront pas de cadeaux non ??*

Novice2 (Thierry) : *Vous ne donnez pas de crédibilité à votre métier ainsi. En appliquant les consignes il y a forcément une cause à effet, tout le monde va finir par se structurer au filtrage, et c'est comme cela que l'on se fera respecter, sinon le métier ne sert à rien, pas de respect, bouche-à-oreille ils ne servent à rien et voilà comment on passe pour des cons. Je n'ai pas signé pour cela les gars, désolé...*

Novice1 (Stéphane) : *D'ailleurs beaucoup de conflits sont liés aux faites que nous n'appliquons pas les mêmes manières de gérer le personnel au filtrage. Les gens ne comprennent plus.*

*Faut instaurer une rigueur*

Chercheur : *vous en pensez quoi de ce qu'ils disent ?*

Expert1 (Patrice) : *Bennnnn c'est compliqué de les contredire, ils sont procéduriers ceux-là, c'est vrai que nous, on va vers la facilité, on a une certaine ancienneté, et puis on se dit que l'on ne va pas se prendre la tête avec des gens que l'on côtoie tous les jours, et d'un autre côté ils ont raison, mais bon on essaie de s'alléger comme on peut la charge de travail aussi, on est là pendant 12 heures quand même, c'est long les gars.*

Novice2 (Thierry) : *ben justement faut occuper le temps, faut demander le badge à chaque passage.*

*Alors oui, c'est répétitif, mais à force ils jouent le jeu les gens.*

Novice1 (Stéphane) : *ouais OK, vous êtes cool et bien vue au filtrage, mais après s'il y a un problème c'est sur vous que cela va retomber.*

Expert1 (Patrice) : *ouais effectivement*

Expert2 (Nicolas) : *vu comme ça ouais*

Expert2 (Nicolas) : *En revanche, vous je vois que vous escortez, je me rends compte que vous accompagnez les personnes en état d'ébriétés jusqu'à l'entrée des urgences ??*

Novice2 (Thierry) : *bien sûr c'est marqué nulle part que c'est interdit, au contraire la loi, le Code pénal qui concerne tout citoyen te dit, non-assistance à personne en danger 5 ans 75 000 euros d'amende. Valable pour tout citoyen, en poste ou dans la rue, ça vous parle ça les gars ?*

Novice1 (Stéphane) : *Le gars il se blesse là ! tu fais comment ? Qui est la dernière personne qu'il a croisée ? L'agent de sécurité au filtrage !*

Expert2 (Nicolas) : *ouais, mais si tu fais cela à chaque fois on se prend la tête, on se complique la vie non ??*

*Tu ne vas pas t'amuser à escorter tout le monde.*

Novice1 (Stéphane) : *on ne va pas escorter tout le monde ce n'est pas ça que je dis, mais après c'est ton intuition, tu as vu le vieux classeur qui est la juste là, si tu prends le temps de le feuilleter, à aucun moment on t'interdit de quitter ton poste pour un état de nécessité, en plus on est en binôme, il en reste un pour veiller le poste. Il n'y a pas d'abandon de poste, mais au contraire, une prise d'initiative !*

Novice2 (Thierry) : *Et tout agent de sécurité doit être capable de prendre des initiatives, vous me coupez si je me trompe.*

*C'est comme dans les forces de l'ordre, à un moment donné, quand il n'y a rien d'écrit et que tu dois agir et vite, tu prends une initiative, et en l'occurrence c'est une initiative que j'ai prise et une initiative qui nous couvre pénalement.*

Expert1 (Patrice) : *et beeeee c'est dur de répliquer avec eux « rire », c'est dur de tenir tête, ouuu lala !*

Expert2 (Nicolas) : *Il faudrait que l'on mixe les binômes non ? Un ancien et un nouveau, je suis sûr que cela doit être super formateur.*

Expert1 (Patrice) : *En plus je me rends compte qu'en voyant ma pratique à la vidéo, et celle de mon propre binôme et vice versa déjà mutuellement dans le même binôme j'ai l'impression que l'on se redécouvre ou découvre encore, c'est déjà intéressant, mais en mixant les binômes, je*

*suis sûr que cela serait encore plus intéressant, et profitable parce que là les nouveaux là, enfaite vous êtes nouveau à ce poste-là, mais vous avez de la bouteille les gars ?*

*Expert2 (Nicolas) : c'est vrai qu'en même temps on n'échange pas beaucoup, on se relève, bonjour, au revoir et après 12 heures tu n'as qu'une envie, rentrer chez toi, on est fatigué.*

*Faudrait voir avec la direction si on peut mixer les binômes, un essai, un mois ??*

*Chercheur : les gars je me régal moi, pour mixer les binômes c'est effectivement avec votre direction qu'il faut en parler.*

*En tout cas c'est une super idée que j'appuierai avec plaisir*

*Expert1 (Patrice) : au faite, les gars, combien on risque tu dis ? 5 ans 75 000 euros d'amende ? Ben je ne savais pas tu vois, purée les nouveaux sont en train de nous former nous les anciens.*

*Expert2 (Nicolas) : Ben disons que c'est complémentaire, ils arrivent avec des yeux neufs, une théorie qui colle au terrain et qui peut nous couvrir, car nous ici on manque aussi parfois d'argument pour se défendre quand ça ne va pas.*

*Expert1 (Patrice) : Nous on est plutôt terrain, on prend la facilité on prend des raccourcis, on a une certaine ancienneté, ça fait du bien quand même de voir cette manière de gérer le terrain, les situations, honnêtement je pense qu'il faudrait mixer les binômes.*

*Novice1 (Stéphane) : Eh oui.*

*Novice2 (Thierry) : oui sur ce coup-là je suis d'accord.*

*Chercheur : vous en pensez quoi de ce que font vos collègues là, en jetant un coup d'œil sur la caméra, vous en pensez quoi ?*

*Expert1 (Patrice) : ouai les caméras franchement, je t'avoue que cela fait des années qu'elles sont là je ne lève jamais la tête « rire » tu me contactes à la radio s'il y a un problème.*

*Novice1 (Stéphane) : ouais je suis d'accord avec toi, mais lever la tête au niveau des caméras, ça peut quand même te faciliter le travail, ça peut quand même te faciliter la tâche pour anticiper, des fois il se passe plein de choses, vous êtes sur le parking, nous avec les caméras tu as vu, on a la vision sur les box à l'intérieur, s'il y a un client qui pète un câble, tu vois qu'il y a un effet de foule à l'intérieur c'est toujours agréable d'anticiper, plutôt que le médecin doive à chaque fois appeler la guérite du bas, ben là on anticipe, ça ne mange pas de pain les gars !*

Expert1 (Patrice) : *ouais ça ne mange pas de pain après nous notre technique c'est que tant qu'il n'y a pas de nouvelle, ben bonne nouvelle, si tu ne nous contactes pas à la radio c'est que tout va bien.*

Novice2 (Thierry) : *ouais je vois le truc, vous êtes tranquille détente vous. « Rire »*

Expert2 (Nicolas) : *n'oublie pas que l'on est là 12 heures ? Payer 1300 euros à la fin du mois. Donc tranquillou.*

Novice2 (Thierry) : *ouais ouais je comprends, mais anticiper ça ne fait pas de mal, vous êtes d'accord avec moi qu'il y a des caméras, elles sont là pour ça.*

Expert2 (Nicolas) : *oui si tu veux*

Expert1 (Patrice) : *On est d'accord, on est d'accord, c'est vrai que tu jettes un coup d'œil rapide pour éviter les débordements, c'est de l'organisation si tu veux oui.*

Chercheur : *Qu'est-ce que tu fais là ?*

Novice1 (Stéphane) : *ben j'ai séparé les 2 individus, pour qu'ils se perdent de vue.*

Expert2 (Nicolas) : *HAA tu sépares toi ? nous on ne s'en mêle pas, imagine le gars est armé, ou qui se retourne contre toi.*

Novice1 (Stéphane) : *alors je suis d'accord avec toi, il faut faire attention, il faut observer, anticiper le risque, le danger, c'est le terrain qui commande, tu ne fais rien OK c'est légitime, maintenant, si tu peux agir ça ne mange pas de pain, si je vais séparer c'est que je sais que j'en suis capable tu comprends ?*

*20 ans dans les forces de l'ordre, petite technique d'appréhension pour désarmer l'individu, toujours de manière proportionnée bien sûr et en fonction de la résistance opposée.*

*Ces techniques j'en ai quelques-unes en stock, maintenant je ne te dis pas que je vais me mettre en danger, mais je suis capable de le faire, si tu ne te sens pas capable de le faire bien évidemment tu n'interviens pas, nous on se sent capable de le faire, maintenant si tu veux des cours de self défense il te suffit de demander au patron et on gère ça « rire »*

Expert1 (Patrice) : *« rire » il est culoté lui et on sera payé pour ça ?*

Novice1 (Stéphane) : *ça dépend du chef « rire »*

Expert1 (Patrice) : *c'est toujours bon à prendre si c'est sur les horaires de travail effectivement, moi je prends 4 h par semaine cela me va nickel.*

Novice2 (Thierry) : *ben oui tu sépares, ils se perdent de vue tu es d'accord avec moi, tu désamorce le conflit ?*

Novice1 (Stéphane) : *Enfaite ce qu'il s'est passé c'est que c'est le collègue qui a envenimé le conflit involontairement, il leur a dit « si vous n'êtes pas content vous allez au CHU de Saint-Benoit », bon le gars a chauffé et sortie de la voiture, qu'est-ce que je fais : je demande au collègue de reprendre sa ronde, je rentre dans sa bulle, je montre au client que sans prendre de partie, je le comprends, « mon collègue s'est laissé emporter désolée. »*

Novice2 (Thierry) : *Il se calme regarde, il s'est rassis dans le véhicule.*

Expert2 (Nicolas) : *hoo lala on n'a pas grand-chose à dire avec toi tu nous gonfles « rire », il est plein d'arguments celui-là « rire »*

Expert1 (Patrice) : *Tu ne veux pas faire formateur plutôt ?*

Novice1 (Stéphane) : *écoute on n'en est pas encore là, mais en tout cas ce que je fais là je ne l'invente pas c'est les textes, légitime défense d'autrui et état de nécessité, code pénal, s'il faut y aller on n'y va, sans se mettre en danger bien évidemment.*

*C'est du judo verbal que j'utilise là, je joue avec le langage de l'autre voilà c'est des mots de la discussion, c'est subtil.*

Expert2 (Nicolas) : *et là tu fais quoi ? Tu ne laisses pas rentrer les véhicules toi, c'est dehors direct !*

Novice2 (Thierry) : *écoute, le parking il est plein tu vois bien que le parking est plein, tu vas laisser rentrer les véhicules pour faire quoi, il y en a un puis deux puis trois, ils suivent ils se passent le mot et puis c'est le bordel, c'est la foire sur le parking,*

Novice1 (Stéphane) : *regarder, les gars quand c'est vous en poste il y a plus de place les gens sont en double fil, le SAMU est obligé de klaxonner pour sortir, comment on fait quand les secours arrivent de l'extérieur, pour passer aux urgences, pour passer le brancard, on peu plus passer les gars, il faut structurer, c'est 10 places, on ne peut pas laisser rentrer les gens quand il n'y a plus de place, c'est subtil, mais il faut leur faire comprendre, il faut leur expliquer, les sensibiliser, on ne peut pas.*

Novice2 (Thierry) : *Vous avez votre ancienneté, votre méthode à vous qui est bien rodée et elle marche il n'y a pas de souci, mais le risque zéro n'existe pas, tu es d'accord avec moi que le jour ou le SAMU est bloqué ou les pompiers, on fait comment ? Obstacle, entrave à l'arrivée des secours 2 ans 30 000 euros alors bien évidemment le propriétaire du véhicule il risque aussi, mais qui l'a laissé rentrer alors qu'il n'y avait plus de place ?*

*Dans les consignes c'est écrit limiter à 10.*

Novice1 (Stéphane) : *Vous êtes d'accord avec moi qu'il n'y a pas d'argument les gars OK ? On n'est d'accord d'ailleurs sa tombe bien ce retour sur nos pratiques, car je voulais vous en parler de cette foire sur le parking quand on vous relève.*

Expert2 (Nicolas) : *OK admettons on n'a pas d'argument pour ça, mais on a une technique nous pour ça, tu verras quand tu visionneras notre pratique, on leur dit aux gars : « les gars déposez vite fait la personne et gardez-vous à l'extérieur svp », c'est du bon sens les gars ils déposent et ils repartent, on leur donne un petit passe-droit, ils savent nous le rendre en retour, c'est comme ça qu'ils nous remercient, on n'est pas strict, et en même temps on fait la part des choses sans exagérer bien sûr !*

Novice2 (Thierry) : *on n'exagère pas, on n'exagère pas, mais quand il n'y a plus de place ! Il n'y a plus de place ! Il faut se garer dehors, c'est pareil c'est comme le badge ça, à force de structurer les gens, ils comprennent et ne cherchent plus à insister, plus d'embrouille au filtrage, tu perds plus de temps pour ça. Tu te concentres sur d'autres choses*

Expert2 (Nicolas) : *j'ai remarqué un truc là sur la vidéo, tu entouves le portail ? Ha d'accord tu te fis au bruit des gyros ?*

Expert1 (Patrice) : *Oui, mais pour que tu te fies au bruit ça veut dire que tu as éteint le poste radio qui nous permet de rester éveiller la nuit ? « Rire »*

Novice2 (Thierry) : *le poste radio je vais te dire une chose, déjà on ne capte rien, et en plus de cela même avec le poste radio tu les entends, les gyrophares tu les entends on est aux urgences il y a de fortes chances qu'ils viennent ici, maintenant qu'est-ce que je fais moi, j'ouvre le portail, le portail est ouvert et la barrière est fermée, cela veut dire que si un véhicule veut forcer le passage, j'ai la barrière et même, j'ai 200 mètres de visuel pour anticiper, je regarde au loin, je vois quand ils arrivent et s'il y a situation suspecte je ferme tout, fini !*

Novice1 (Stéphane) : *Il y en a pour 2 secondes, mais j'entrouvre, je facilite le passage, bagarre, accident de la route, on ne s'est pas ce qu'il se passe, tu es d'accord avec moi que c'est confortable d'arriver et d'avoir le champ libre, c'est le terrain qui commande, et là tu anticipes tu t'adaptes au terrain.*

Expert1 (Patrice) : *ouais, ben nous on joue avec le reflet des gyros.*

Novice1 (Stéphane) : *oui, mais quand tu joues avec le reflet des gyros, c'est déjà trop tard, ils sont déjà trop prêts, alors qu'avec le bruit tu les entends depuis le boulevard sud.*

Expert2 (Nicolas) : *et va s'y qu'il va encore avoir le dernier mot « rire »*

Novice1 (Stéphane) : *« rire », non, mais tu comprends mon point de vue ?*

Expert2 (Nicolas) : *oui je comprends, je comprends.*

Expert1 (Patrice) : *C'est bien penser, bon nous on joue avec le visuel et vous avec le bruit, pour l'instant sa marche des 2 côtés on n'a jamais eu de problème, mais c'est pour ça et je le redis il faut mixer les binômes.*

Chercheur : *les gars je ne suis pas beaucoup intervenu, mais alors c'était super constructif, interactif, entre vous, je n'ai pas eu besoin d'intervenir beaucoup la dynamique était top, c'était très riche qu'en pensez-vous ? Et honnêtement merci de vous être prêté à cet échange. Merci à vous !*

Expert1 (Patrice) : *un réel plaisir.*

Expert2 (Nicolas) : *je suis d'accord.*

Novice1 (Stéphane) : *top, c'est quand que l'on visionne la pratique des collègues « rire. »*

Novice2 (Thierry) : *« rire » merci !*

## Verbatim allo confrontation, les novices visionnent les experts

**Patrice et Nicolas, le binôme d'expert, Stéphane et Thierry, le binôme de novices.**

*Chercheur : merci d'être là les gars pour cette 2<sup>e</sup> séance d'autoconfrontation croisée au cette fois on inverse les rôles, ce sont vous les novices qui visionne la pratique des experts.*

*On fait comme d'habitude, vous êtes libre d'échanger, questionner, débattre et surtout soyez vous-même.*

*Novices1 (Stéphane) : vous faites quoi là ?*

*Expert1 (Patrice) : comme je te le disais tout à l'heure, nous on se sert du reflet sur le panneau pour anticiper l'arrivée des secours aux urgences.*

*Novices2 (Thierry) : OK, mais il s'écoule combien de temps entre le reflet sur le panneau et le moment où les secours sont déjà sur place ?*

*Experts2 (Nicolas) : moins de 10 secondes*

*Novices1 (Stéphane) : alors que nous on se fie au bruit que tu entends depuis le boulevard sud. On a plus de temps pour anticiper et déverrouiller les issues.*

*Après si cela marche pour vous OK, mais sur ce coup-là on est plus réactif que vous « rire ».*

*Experts2 (Nicolas) : disons que l'on a chacun nos techniques et qu'elles fonctionnent, maintenant le fait de se référer aux bruits du gyrophare c'est bien pensé, on en reparlera.*

*Novices2 (Thierry) : et donc c'est pour fluidifier le flux cette technique ?*

*Expert1 (Patrice) : oui !*

*Novices1 (Stéphane) : mais le portail et verrouiller, vous devez encore l'ouvrir, ça prend du temps, ça force le ralentissement et donc l'encombrement du flux.*

*Expert2 (Nicolas) : vous qui appliquez les consignes à la lettre.*

*C'est écrit dans les consignes « à partir de 19 heures, le portail est verrouillé », donc si les véhicules doivent ralentir et attendre quelques secondes ils le feront, les urgences inclut.*

*20 secondes de plus ou de moins, on applique le protocole et on s'adapte au terrain, ne t'inquiètes pas pour ça.*

*Quand tu arrives chez toi, ton portail et fermer, tu t'arrêtes devant et tu attends son ouverture ? Ben c'est pareil aux urgences.*

*Novices1 (Stéphane) : bien envoyer celle-là, « rire ».*

*Novices2 (Thierry) : vous faites quoi là ? vous ne demandez pas le laissez-passer, c'est bien ça ?!*

*La preuve en image, vous laissez rentrer les salariés comme dans un moulin !*

*Experts1 (Patrice) : je l'ai croisé tous les jours, pas besoin de les bloquer.*

*Novice2 (Thierry) : comme je te disais tout à l'heure on ne va pas y revenir, mais il faut instaurer une ligne de conduite.*

*Tu l'es connaît OK ! c'est bien, tu donnes un doigt, demain on te mange le bras, tu sais très bien comment ça marche dans ce contexte.*

*Ils sont gentils, polis, courtois, souriants, mais quand il y a un problème, « ah ben l'agent de sécurité, il est censé connaître ses consignes ». Voilà le discours qui sera tenu.*

*Un agent de sécurité doit faire appliquer ses consignes.*

*Tout à l'heure tu m'as dit que le portail devait rester fermé, ben là c'est pareil, les personnes qui se présentent à l'entrée doivent présenter le badge.*

*Experts2 (Nicolas) : HEEUUUUU, on est d'accord, oui, oui, il faut leur demander le badge, mais si tu commences à empêcher, à bloquer l'accès comme ça, on n'a pas fini.*

*On est aux urgences ici, on a d'autres vrais et gros problèmes à traiter, lâche un peu le protocole quand il le faut, approprie-toi le terrain, tu me disais tout à l'heure que c'est le terrain qui commande, ben la preuve là c'est le terrain qui commande et on s'y adapte, je fluidifie le passage plutôt que redemander le badge 30 fois dans la nuit à la même personne.*

*Un minimum d'intelligence les gars non ?!*

*On appelle cela de la reconnaissance visuelle, qui est parfaitement légitime et reconnue dans le domaine de la sécurité privée, mon grand.*

*Cela me permet donc de ne pas passer pour un robot devant un médecin que je croise depuis des années avec qui s'est instauré un rapport cordial, de confiance.*

*De ne pas demander le badge à l'infirmière que je vois tous les soirs depuis 10 ans, je sais très bien que ce ne sont pas des terroristes ou des malfaiteurs. On se connaît, c'est jovial tu vois.*

*Vous avez votre manière, nous avons la nôtre.*

*Pour l'instant ça marche des 2 côtés.*

*En 15 ans de carrière, pas un poseur de bombe n'a mis les pieds au CHU « rire ».*

*Novices1 (Stéphane) : nous non plus, avec en plus de vous un esprit de rigueur.*

*Expert1 (Patrice) : ouais ouais*

*Novices2 (Thierry) : Vous faites quoi là ?*

*Expert2 (Nicolas) : on laisse entrer le véhicule pour qu'il puisse se garer aux urgences.*

*Novices1 (Stéphane) : et pourquoi vous faites ça ? Le parking est plein !*

*Expert1 (Patrice) : il y a des urgences les gars derrière ho !!*

*Ils ne viennent pas en soirée ou en boîte les gens-là, ils n'essaient pas de gratter le parking VIP !*

*On a une personne, qui par exemple dans ce cas-là, dépose sa femme qui est sur le point d'accoucher ;*

*Tu vas lui dire quoi ? « Garez-vous dehors et montez à pied ».*

*Tu veux te faire frapper en poste ou quoi ?*

*C'est bien la dernière chose qui faut leur dire dans une telle situation et dans tous les cas même si tu lui dis cela, il ne l'entendra même pas.*

*Faut aller dans leur sens les gars, c'est de l'affect là, le protocole n'est plus adapté là.*

*Il faut prendre des initiatives qui relèvent uniquement de nous.*

*Une fois de plus comme vous le dites on s'adapte au terrain.*

*C'est du bon sens, on nous remerciera après pour ces gestes simples, mais qui en disent beaucoup sur ta personne.*

*Comme on disait tout à l'heure en mixant les binômes, vous verrez comment cela se passe avec nous et vice versa.*

*Je suis sûr qu'il y a des choses à prendre des 2 côtés.*

*Vous verrez qu'avec nous c'est détente, mais le travail est fait.*

*Novices2 (Thierry) : ouais détendu, ouais... On va dire ça.*

*Et si le contrôleur il débarque, vous faites comment ? s'il se rend compte que tu laisses passer les véhicules même quand le parking est plein ! Et s'il voit que tu ne vérifies pas les laissez-passer, qu'est-ce que tu vas lui dire ?*

*Expert2 (Nicolas) : Ben je lui dirai de prendre ma place et qu'il me montre comment il gère sans encombrer le flux, sans générer de conflit et après on en reparle.*

*Qu'il me montre et là on parlera, mais pour l'instant ce n'est pas le cas.*

*Novices2 (Thierry) : « rire » ha OK.*

*Qu'est-ce qui s'est passé là ?*

*Expert1 (Patrice) : un client nous a insultés.*

*Novices2 (Thierry) : vous le laisser entrer ?!*

*Expert1 (Patrice) : oui oui je laisse.*

*Novices1 (Stéphane) : tu te laisses marcher dessus quoi !*

*Expert1 (Patrice) : non, pas du tout, il faut comprendre que tu es en conflit mon ami, tu n'es pas là pour l'amplifier, et surtout penses que tu n'es plus dans les forces de l'ordre, il faut que tu enlèves cette casquette-là.*

*Ici nous sommes agents de sécurité et de prévention, nous n'avons aucun pouvoir supplémentaire, qui nous place au-dessus des citoyens, au contraire nous sommes des citoyens comme les autres, sauf que nous, nous avons un uniforme, et nous sommes payés pour jouer notre rôle de citoyen*

*Mais si quelqu'un t'insulte, tu es d'accord avec moi que tu as un uniforme justement !*

*Il t'insulte toi ? Ou c'est l'uniforme qu'il insulte, tu es le premier maillon de la chaîne, c'est avec toi qu'il va verser sa colère, il a besoin de ça, demain il ne sera même plus qui tu es.*

*Laisse-le vider sa colère, ça va passer ce ne sont que des mots, il faut mettre l'ego de côté les gars.*

*Il faut dissocier un peu tout ça.*

*OK, il y a un respect à avoir, une ligne de conduite à adopter, mais il ne m'a pas frappé !*

*Il n'est pas violent, c'est une insulte, si tu t'arrêtes sur tous ceux qui t'insultent sur une vacation de 12 heures tu n'as pas fini, tu vas faire une dépression avant la fin de ton service.*

*Insulter un membre des forces de l'ordre OK ça peut aller loin, et le contexte n'est pas le même, mais là les gars, on se détend tout va bien.*

*Tu vas t'épuiser, apprends à t'économiser.*

*Novice2 (Stéphane) : ça dépend je ne suis pas d'accord avec toi, le respect, ça s'impose de suite, tu donnes un bras, on te bouffe le corps, c'est comme ça que je vois les choses, maintenant, si l'on mixe mes binômes je vais voir comment tu fais sur 12 heures et tu feras pareil avec moi.*

*Expert2 (Nicolas) : les gars, nous sommes à 1300 euros par mois, alors tranquille OK ?*

*Je dis ça, je ne dis rien*

*Novices1 (Stéphane) : ouais*

*Qu'est-ce que tu fais en regardant le miroir là ?*

*Expert2 (Nicolas) : ha tu n'as pas vu qu'il y avait un angle mort là ? Ça, tu ne l'as pas vu « rire » ;*

*Le nouveau je t'explique, l'angle mort, cela me permet d'anticiper les gens que je ne vois pas et qui serait en attente, et cela me permet aussi de voir ceux qui sortent par derrière.*

*Novice2 (Thierry) : HAA effectivement, c'est pour ça qu'ils sonnent alors à chaque fois, c'est ceux qui sont en attentes. D'accord, je comprends mieux.*

*Je me demandais justement, pourquoi ils frappent, ben oui s'ils attendent.*

*Expert1 (Patrice) : par expérience, toutes les 5 min tu en as un ou deux qui se placent toujours à ce niveau-là.*

*Novice1 (Stéphane) : ha d'accord, okok, c'est pas mal ça, c'est bien pensé.*

*Ce qu'on va faire, on vous prête notre technique du signal sonore des gyrophares pour déverrouiller le portail et nous on vous prend la technique de l'angle mort, « rire ».*

*Experts (Patrice et Nicolas) : « Rire ».*

*Novices1 (Stéphane) : vous faites quoi là ?*

*Expert2 (Nicolas) : on se répartie les tâches, on est là pour anticiper le flux, ben regarde, je gère les véhicules et le collègue gère les piétons.*

*Un qui gère les entrées et un qui gère les sorties. Les tâches sont réparties équitablement.*

*Novices1 (Stéphane) : d'accord.*

*Expert1 (Patrice) : vous ne faites pas cela vous ?*

*Novices2 (Stéphane) : si, mais on se réparties les tâches différemment.*

*Expert1 (Patrice) : ha OK*

*C'est-à-dire ?*

*Novices1 (Stéphane) : ben ce que tu as vu tout à l'heure, moi j'escorte les personnes qui ne sont pas bien jusqu'à l'entrée des urgences par exemple, vous vous répartissez les tâches sur un périmètre restreint, ben nous on se les répartit sur un chant d'action plus large.*

*Expert2 (Nicolas) : c'est une façon de voir les choses, ouais !*

*Novices2 (Thierry) : ce n'est pas une manière de voir les choses, c'est une manière efficace de gérer la situation.*

*Expert2 (Nicolas) : et nous aussi c'est efficace.*

*Novice1 (Stéphane) : si tu veux, oui !*

*Donc là tu laisses rentrer la personne qui titube !*

*Expert1 (Patrice) : elle va aux urgences, elle sait où elle va, d'ailleurs tout à l'heure tu le disais que l'on ne fait pas assez attention aux caméras, ben à partir de maintenant, on la surveillera depuis la caméra, mais quitter le poste pour l'escorter, non ce n'est pas mon rôle !*

*On l'est connaît pour info les loustics là, ce sont des habitués, ils viennent pour rester au chaud, boire, manger, le demain il reparte, et ainsi de suite.*

*Mais on la veillera à la caméra, cela te va ?*

*Novices1 (Stéphane) : ce n'est pas pour moi les gars, que vous la surveillez ou pas à la caméra, OK, c'est un fait.*

*Si vous l'escorter comme je vous le disais tout à l'heure cela vous évite d'être accusé de mise en danger d'autrui ou de non-assistance à personne en péril.*

*Expert2 (Nicolas) : OK mon ami tu l'escortes, mais quand tu vas traverser les coins sombres, si elle t'agresse tu vas faire comment ?*

*En étant seul avec elle, tu ne te mets pas en danger là ?*

*Vous avez oublié un truc, les gars, vous n'êtes plus en uniformes, avec le pétard ou la matraque à la ceinture !*

*Dans la nuit avec tes 2 mains et tes 2 pieds face à un individu sous l'effet, avec un flingue ou un couteau, tu ne feras pas grand-chose.*

*Alors ce monsieur il va faire sa route tranquillement, sa route tout seul jusqu'à l'entrée.*

*Honnêtement tu ne penses pas que tu prends des risques là ?*

*Chercheur : vous en penser quoi de ça remarques les gars ?*

*Novices2 (Thierry) : tu as raison quand tu dis ça dans le fond, que notre ancien métier a déteint sur nous, c'est vrai, c'est en moi c'est comme ça, je ne peux pas m'empêcher de penser que s'il se blesse cela sera moi qui sera accusé.*

*Expert1 (Patrice) : oui oui c'est ton savoir-être, c'est en toi, je comprends, ça peut servir, ça pourra nous servir.*

*Après, attention à la déformation professionnelle les gars, ici on n'est en sécurité privée, on ne se met pas en dangers pour les beaux yeux du président, ont réfléchi avant d'agir les gars.*

*Plus d'une fois, on s'est fait agresser dans la nuit, crois-moi cela nous a servi de leçon.*

*Même en voulant se mettre au milieu de conflits entre des personnes on en a pris des coups, alors maintenant avant de prendre une décision qui pourrait nous mettre en danger on réfléchit à 2 fois.*

*Car le matin quand tu débauches, tu es seul, n'importe qui peut te tomber dessus pour régler ses comptes.*

*Novice1 (Stéphane) : c'est une manière de voir les choses effectivement !*

*Mais restons déontologique les gars, on est en sécurité privée, et que ce soit publique ou privé on est là pour assurer la sécurité des biens et des personnes avec toutes les ressources possibles à notre disposition.*

*Expert2 (Nicolas) : aussi.*

*Novice1 (Stéphane) : vous faites quoi là ?*

*Expert1 (Patrice) : on regarde les chiens errants.*

*Ils ne sont pas les bienvenus sur le site.*

*Novice2 (Thierry) : okok, mais vous faites comment pour les empêchés de rentrée ?*

*Expert1 (Patrice) : tout est fermé, et si le chien passe, le collègue va lui faire peur, il rentre les ¾ du temps par la sortie, là après c'est à toi d'anticiper et d'inventer ta manière de leur faire peur, nous c'est quand on imite le crie du canard « rire », c'est radical.*

*Novice (Stéphane et Thierry) : « rire », on essaiera.*

*Expert2 (Nicolas) : oui c'est le responsable qui nous a demandé de rester vigilant là-dessus*

*Imagine le chien est au milieu de la route et il se fait percuter par une ambulance, on va éviter ça !*

*Novice1 (Stéphane) : après tu l'es empêche de rentrer par le filtrage, mais ailleurs ils peuvent aussi entrée dans le CHU.*

*Expert1 (Patrice) : oui, mais au moins il ne passe pas par les urgences, qui sont un lieu très fréquenté la nuit.*

*Novice1 (Stéphane) : effectivement*

*Expert2 (Nicolas) : tu sais notre rôle est de réguler le flux en étant efficace, ben écoute on régule et on le fait de manière efficace ?*

*Non ?*

*Novice2 (Thierry) : à voir, ça se discute si vous êtes efficace ou pas, « rire ».*

*Vous faites quoi, il s'est passé quoi ?*

*Expert2 (Nicolas) : ben c'était avec vous justement, vous ne vous en rappelez pas ?*

*On s'était réparti les tâches*

*Novices2 (Thierry) : ah oui d'ailleurs pourquoi tu ne m'as pas répondu à la radio ?*

*Expert2 (Nicolas) : ben écoute malin que tu es, tu me demandes d'appeler les forces de l'ordre avec la radio sur haut-parleur devant le client, ce n'est pas top ça.*

*Ça va envenimer le conflit non ?*

*Donc je me suis dit, je vais l'appeler sur le téléphone et je lui dirais OK, c'est géré, et cela en toute discrétion ;*

*Je vais t'apprendre un truc : « voir sans être vue, entendre sans être entendu » et là tu seras efficace !*

*Novice2 (Thierry) : pas mal ! « Rire »*

*Expert1 (Patrice) : on ne vous l'apprend pas la discrétion en école de police ? « Rire »*

*Novice1 (Stéphane) : disons que le GSM de service au moins sert à quelque chose.*

*Mais à la radio c'est plus rapide pour transmettre le message tu es d'accord ?*

*Expert2 (Nicolas) : Oui okok, mais pour des questions de discrétion et par expérience je peux te dire que la radio est une source de conflit.*

*Novice1 (Stéphane) : OK*

*Et donc là vous faites quoi ?*

*Expert2 (Nicolas) : le collègue va sur le parking faire une ronde, pour repérer ceux qui ne respectent pas les consignes du parking.*

*Novice2 (Thierry) : oui effectivement on a eu des plaintes aussi, mais c'est vrai que nous, on ne fait pas de ronde.*

*Il faudra que l'on fasse attention*

*Tu fais quoi là ?*

*Expert2 (Nicolas) : je le laisse entrer.*

*Novice1 (Stéphane) : il s'est battu à l'extérieur les gars c'est dangereux !*

*Expert2 (Nicolas) : non, comme on l'a dit tout à l'heure, je ne suis pas médecin, je n'ai pas à lui refuser l'accès, c'est la victime dans la situation-là, on ne doit pas prendre de partie, même si on sait que ce sont des cagnards ce n'est pas à nous à décider de le faire entrer ou pas, tant qu'il est réglo avec nous il rentre, après si besoin le médecin nous appellera en renfort.*

*On vous en pas appris en formation d'agents de sécurité, la neutralité, le non-jugement ?!*

*Quoiqu'il est fait à l'extérieur, on ne doit pas lui refuser l'entrée, maintenant s'il déconne, là on appliquera les textes comme vous le dites.*

*Attention les gars vous prenez des risques si vous refusez l'entrée comme ça à des personnes qui vous semblent dangereuses, tant que le délit n'est pas flagrant, on ne doit rien faire.*

*Si le gars décède sur la voie publique, il faudra rendre des comptes !*

*Novices2 (Thierry) : attention ! si on refuse l'entrée, on prévient le médecin avant les gars, on a son accord*

*Expert1 (Patrice) : ah bon ?*

*Novice2 (Thierry) : ben oui !*

*Expert2 (Nicolas) : effectivement, on n'y revient les gars, il faut mixer les équipes !*

*On ne travaille pas de la même manière, mais dans les deux cas ça passe.*

*Vous êtes peut-être un peu trop tendu, et nous un peu trop cool, en nous voyant faire à la vidéo là, non ?*

*Novices1 (Stéphane) : oui on est casse-bonbons « rire ».*

*Chercheur : merci beaucoup les gars, super échange, et pour mixer les binômes, ben on en parle à la direction.*

*Expert : merci c'était super*

*Novice : merci beaucoup.*

## **Verbatim visite-conseil 1**

*Chercheur : Merci de m'accorder à nouveau votre confiance les gars, et comme d'habitude soyez vous-mêmes, comme je vous l'ai expliqué le but est d'avoir un recul sur vos pratiques et de pouvoir en mesurer les effets, dans un contexte bienveillant.*

*Expert : ok c'est parti.*

*Novice : allons-y.*

*Chercheur : Tu fais quoi là ? Tu filtres les visiteurs ?*

*Expert : Oui je demande le badge à tous les visiteurs et salariés, j'ai remarqué que malgré un passage d'une semaine difficile pour instaurer cela, par la suite cela a permis de créer un climat d'autodiscipline, et ce n'est pas pour autant que les gens sont moins courtois avec moi.*

*Chercheur : et tu penses quoi de cela ?*

*Expert : ça m'a permis de me rendre compte que beaucoup de personnes étaient en possession de badge qui n'était plus à jours.*

*Chercheur : Tu te sens comment quand tu fais cela ? quand tu demandes le badge ?*

*Expert : Ben j'ai l'impression de refaire mes débuts dans le métier quand j'étais plus jeune et plein d'ambition, en même temps je me sens plus utile.*

*Chercheur : Et toi du coup tu fais quoi là ?*

*Novice : Je laisse passer ce véhicule qui va faire un aller-retour rapide aux urgences ensuite il va se garer à l'extérieur*

*Chercheur : D'accord ce n'est pas ce que tu faisais la dernière fois ?*

*Novice : exact je suis dans une phase ou le collègue me permet d'agir dans le cadre avec plus de souplesse*

*Expert : Et lui il me permet de reprendre le règlement à la lettre, et de me réconcilier avec certaines consignes qui restent utiles pour que le métier soit pris au sérieux*

*Chercheur : Okok*

*Chercheur : Et là tu fais quoi ?*

*Expert : Je gère une situation d'urgence en anticipant l'arrivée des secours.*

*Chercheur : Tu ouvres le portail quand tu entends le son des gyrophares maintenant ? Ce n'est pas ce que tu faisais avant non ?*

*Expert : exact je t'avoue que parfois je me fis encore au reflet, mais là on est en phase de test avec la technique du collègue qui pour l'instant montre en main me permet de gagner 22 secondes sur l'attente des véhicules.*

*Chercheur : OKOK*

*Chercheur : Et là tu fais quoi ?*

*Novice : je gère le fameux SDF qui a l'habitude de venir dormir aux urgences le soir, je le laisse passer c'est un habituer.*

*Chercheur : c'est assez contradictoire avec ce que tu faisais l'autre fois ?*

*Novice : effectivement, mais j'ai remarqué qu'en employant la technique du collègue il ne me tient plus la causette pendant des heures aux filtrages ce qui me permet de respirer « rire ».*

*Chercheur : Et là tu fais quoi ?*

*Expert : Je demande au véhicule de stationner à l'extérieur, car il n'y a plus de place sur le parking.*

*Chercheur : comment tu sais qu'il n'y a plus de place sur le parking ?*

*Expert : « rire » je regarde ces fameuses caméras « rire »*

*Chercheur : et tu trouves cela utile ?*

*Expert : ben disons que cela peut aider à anticiper*

*Chercheur : ok ok*

*Tu fais quoi quand tu fais ça ?*

*Novice : je regarde l'angle mort, car parfois il y a de l'attente*

*Chercheur : tu faisais cela l'autre jour ?*

*Novice : ben non vu que je ne connaissais pas la technique « rire »*

*Expert : en échange lui il me donne des cours sur les droits et devoirs des citoyens en lien avec le Code pénal et de procédures pénales.*

*Chercheur : et tu en penses quoi de ça ?*

*Expert : ben c'est assez utile, car tous les jours on commet sans le savoir des infractions au code pénal, ce qui me permet de réfléchir à ma pratique, et adapter mes choix et actions aux situations.*

*Chercheur : d'accord.*

*Chercheur : et là tu fais quoi ?*

*Novice : je demande à la personne de se garer à l'extérieur*

*Chercheur : ha okok, donc dans ta pratique tu as gardé certains de tes réflexes ?*

*Novice : oui oui la rigueur reste de mise avec une touche de flexibilité.*

*Expert : je suis la flexibilité et lui c'est la rigueur, « rire »*

*Novice : n'empêche que mixer les binômes ça fonctionne plutôt bien avec nous.*

*Expert : Oui là par exemple regarde ce couple qui arrive aux urgences, je vais leur dire qu'exceptionnellement ils peuvent se garer à l'intérieur, et le collègue constatera dans une heure que le passe-droit n'est pas toujours négatif en soi.*

*Novice : il dit ça, car la dernière fois qu'il a fait ça le client lui a déposé un Coca en guise de remerciement « rire »*

*Expert : et ce qui est bien c'est qu'il est là pour me rappeler quand je me laisse emporter par ma routine d'expert.*

*Novice : tu te rappelles quand j'ai demandé au véhicule de me sortir la preuve de son assurance, heureusement que tu étais là pour prendre le relais, c'est la déformation professionnelle de la police ça « rire ».*

*Expert : et quand je me tape le client procédurier c'est lui qui prend le relais « rire ».*

*Chercheur : il y a un bon esprit de groupe on dirait entre vous*

*Expert : on a eu de la chance cela aurait pu ne pas coller du tout.*

*Novice : exact*

*Chercheur : tu fais quoi là ?*

*Novice : je laisse passer ce médecin qui n'a pas de badge, il est sur une urgence.*

*Chercheur : tu faisais cela l'autre fois ?*

*Novice : non, mais parfois c'est le terrain qui commande et les consignes ne sont pas toujours adaptées au terrain, il faut prendre des initiatives parfois qui vont à l'encontre du process, et ça c'est le collègue qui m'a permis de le faire.*

*Chercheur : d'accord et là tu fais quoi ?*

*Expert : je rappelle à ce monsieur qu'il risque 5 ans de prison et 75 000 euros d'amende, car il circule sans ces phares et cela est de la mise en danger d'autrui.*

*Chercheur : ok ok tu faisais cela avant ?*

*Expert : non je fais mon intéressant parfois « rire » depuis que le collègue me donne des filons sur le Code pénal.*

*Chercheur : Ha OK, et c'est utile ?*

*Expert : honnêtement oui*

*Novice : et moi je commets des infractions aux règlements depuis que je suis avec ce monsieur « rire »*

*Chercheur : et cela te semble adapter ou pas ?*

*Novice : ben le terrain ne me permet pas de faire autrement et cela me permet de moins déranger l'astreinte pour gérer tel ou tel problème.*

*Donc moins de procédures me permet d'avoir plus d'autonomie, et moins de dépendance, tu sais dans l'institution quand tu es policier tu ne prends jamais d'initiative sans les ordres de la hiérarchie.*

*Chercheur : d'accord, okok.*

*Chercheur : Et là tu fais quoi ?*

*Novices : je regarde toujours mon angle mort en vue d'anticiper les piétons que je ne vois pas*

*Chercheur : OK*

*Chercheur : tu fais quoi là ?*

*Expert : J'escorte un patient qui n'a pas l'air très sobre*

*Chercheur : ha tu fais des escortes maintenant ?*

*Expert : « rire » Ben écoute ça me fait passer le temps, et puis en même temps cela me permet de me dégourdir les jambes, et surtout, le respect du Code pénal » assistance à personne » dédicace au collègue « rire ».*

*Novice : je sais, je sais, « rire »*

*Chercheur : tu fais quoi quand tu fais cela ?*

*Expert : je demande à ce véhicule de se garer à l'extérieur, il n'y a plus de place aux urgences,*

*Chercheur : tu ne lui demandes pas de se garer en double fil ?*

*Expert : « rire », non non, essayons de mettre de l'ordre sur ce parking, en revanche les consignes c'est important de les appliquer, l'autre fois le SAMU à encore râler pour ça.*

*Chercheur : OK, je vois*

*Chercheur : ça sert à quoi de faire cela ?*

*Novice : Je gère le flux plus facilement*

*Chercheur : c'est-à-dire ?*

*Novices : ils sont 5 de la même équipe, je les laisse passer, derrière il y a des patients je ne vais pas bloquer les salariés pour encombrer le flux inutilement*

*Chercheur : tu faisais cela l'autre fois ?*

*Novices : non, non, mais comme je te le dis, je prends gout à la prise d'initiative sans dépendre de la hiérarchie qui parfois ne peut pas comprendre.*

*Chercheur : ne peut pas comprendre ?*

*Novices : oui les consignes qu'elles nous demandent d'appliquer ne sont pas toujours adaptées à la situation.*

*Chercheur : d'accord.*

*Chercheur : Qu'est-ce qui te faire dire cela ?*

*Novice : en voyant faire le collègue, cela m'a ouvert les yeux.*

*Chercheur : d'accord.*

*Chercheur : tu fais quoi là ?*

*Expert : je rappelle les consignes de stationnement aux urgences, car ce monsieur cela fait 2 fois qu'il passe et qu'il se gare sur la place réserver au médecin*

*Novice : « rire », je me rappelle que je me prenais la tête avec toi pour ça quand je faisais ma ronde parking avant de mixer les binômes*

*Expert : « rire »*

*Novice : c'est quand même plus propre non ?*

*Expert : disons plus fluide « rire »*

*Chercheur : et vous pensez quoi de ce mixe de binômes après quelques mois ?*

*Expert : complémentaire, et plus de marge de manœuvre dans nos actions*

*Novices : et aussi depuis ces quelques mois j'ai l'impression que je suis en formation, et c'est utile, car c'est sur le tas tu vois ?*

*Chercheur : « rire », oui oui je vois.*

*Chercheur : là vous faites quoi ?*

*Expert : On range le matos la relève va arriver et je remets les émetteurs-récepteurs en place pour l'équipe qui arrive ?*

*Novice : avant c'était le bordel quand je te relevais « rire »*

*Expert : non, je ne me servais pas du matos du tout disons qu'il n'était juste pas utilisé « rire »*

*Novice : « rire »*

*Chercheur : et là vous faites quoi ?*

*Expert : je fais le ménage, ça le policier, c'est son idée « rire »*

*Novice : tu avoueras que ça sent bon à la relève et il n'y a plus de souris non ?*

*Tu peux même manger sur le pupitre « rire »*

*Expert : j'avoue.*

*Chercheur : On arrive à la fin de cet entretien et vous remercie pour ce super moment de partage*

*Expert : merci à toi, un réel moment d'échange, toujours constructif.*

*Novice : je confirme, toujours un plaisir.*

## Verbatim visite conseils 2

*Chercheur : Merci de m'accorder à nouveau votre confiance les gars, et comme d'habitude soyez vous-mêmes, comme je vous l'ai expliqué le but est d'avoir un recul sur vos pratiques et de pouvoir en mesurer les effets, dans un contexte bienveillant.*

*Expert : ok c'est parti.*

*Novice : allons-y.*

*Chercheur : Quand tu fais cela, tu fais quoi là ?*

*Expert : j'accueille les salariés au filtrage, j'ai mis en place pour ces personnes un système qui les oblige à marquer l'arrêt au filtrage, je demande aux salariés de noter leurs identités et leurs fonctions sur un registre prévu à cet effet ce qui me permet d'avoir une traçabilité du passage de chacun et cela m'assure que les salariés vont me présenter le badge, j'ai même demandé à le notifier dans les consignes spéciales au filtrage.*

*Chercheur : si j'ai bien compris, tu ne te contentes plus de demander le badge contrairement à la dernière visite que j'ai effectuée sur le site, mais tu as créé en plus de cela un registre de suivis ?*

*Expert : exact*

*Chercheur : que penses-tu de cela ?*

*Expert : ben écoute ça structure encore mieux le flux, les salariés jouent bien le jeu.*

*Chercheur : OK.*

*Chercheur : et là tu fais quoi toi quand tu fais cela ?*

*Novice : je laisse passer ce véhicule pour qu'il puisse déposer sa femme aux urgences, pour avoir un suivi des véhicules qui pénètrent dans l'enceinte, je remplis un registre de suivi des véhicules avec l'heure d'entrée et de sortie afin de voir si les personnes que je laisse rentrer volontairement, et contrairement aux consignes, font bien un aller-retour n'excédant pas 10 min.*

*Chercheur : donc si je comprends bien en plus de laisser rentrer les véhicules sur le site alors que c'est interdit tu as aussi pris l'initiative d'en faire un suivi sur ce registre ?*

*Novice : exact, à savoir que ce registre est perso, c'est pour moi à titre d'information, si besoin comme ça je peux aller voir sur le parking le véhicule qui est noté sur le registre s'il occupe le parking trop longtemps.*

*Chercheur : et cela donne des résultats encourageant dans la gestion du flux ?*

*Novice : Pour la traçabilité oui c'est top.*

*Chercheur : OK, super.*

*Chercheur : tu fais quoi là ?*

*Expert : Je laisse le portail grand ouvert et la barrière fermer, les véhicules sont obligés de marquer l'arrêt et si un véhicule des urgences arrive, il n'y a quasiment pas d'attente.*

*Chercheur : tu ne te fais plus au bruit ou au reflet du gyrophare sur le panneau ?*

*Expert : non le reflet c'est bien, mais c'est déjà trop tard, le bruit c'est mieux, car tu l'anticipes de plus loin, mais j'ai remarqué que parfois avec le portail qui déconne je pouvais aussi créer une attente inutile pour les secours, alors je laisse le portail ouvert et je baisse la barrière, qui s'ouvre en moins de 2 secondes.*

*Chercheur : OK, je vois.*

*Chercheur : tu fais quoi là ?*

*Novice : J'ai installé un miroir qui me permet d'avoir un visuel sur l'angle mort sans avoir à tourner la tête toutes les 2 min.*

*Chercheur : OK, l'autre jour tu n'avais pas ce miroir c'est ça ?*

*Expert : exact il y a 2 jours que j'ai demandé à le faire installer.*

*Chercheur : OK, c'est utile, super.*

*Chercheur : Et là tu fais quoi ?*

*Expert : J'escorte ce malade jusqu'à l'entrée principale des urgences, mais cette fois je demande au binôme du haut de m'accompagner dans cette escorte au moins au lieu d'être seul avec lui nous sommes à 3.*

*Novice : je trouve son idée top, puis en plus de cela, le binôme du haut peut par la même occasion faire une ronde de prévention sur le chemin qui mène du filtrage aux urgences.*

*Depuis qu'ils font cette escorte à 3, ils sont plus dissuasifs, et donc pris au sérieux par les patients.*

*Chercheur : OK, c'est bien.*

*Chercheur : et vous faites cela pour chaque escorte ?*

*Expert : chaque escorte oui effectivement !*

*Chercheur : Tu fais quoi là quand tu fais cela ?*

*Novice : Entorse aux consignes « rire »*

*Chercheur : c'est devenu une habitude du coup ? « Rire »*

*Novice : non, pas du tout, mais c'est le terrain qui commande, cette personne ne devrait pas se garer sur le parking des urgences, mais ça femme va accoucher, et comme je sais que c'est un moment où la famille n'a pas forcément envie de se séparer, je les laisse passer avec le véhicule pour stationner aux urgences.*

*Chercheur : tu te sens comment quand tu fais cela ?*

*Novice : honnêtement, bien je me sens bien et utile.*

*Chercheur : Bien et utile ?*

*Novice : oui, car j'agis en fonction du terrain et non en fonction de consignes qui te mettent dans l'embarras.*

*Chercheur : pourtant tu es très procédurier de ce que j'ai pu constater aux dernières visites ?*

*Novices : oui je le suis toujours, mais j'ai l'impression que je suis moins dépendant du protocole et je m'autorise des initiatives mesurées et nécessaires. D'ailleurs je t'avoue que cela me fait du bien.*

*Chercheur : OK, top !*

*Chercheur : Quand tu fais cela, tu fais quoi ?*

*Expert : J'ai déplacé le système de vidéosurveillance afin d'avoir un visuel direct sur les écrans de contrôle.*

*Chercheur : Ah OK, tu faisais cela l'autre fois ?*

*Expert : je commençais à regarder les caméras oui, mais le fait de les déplacer me permet d'être encore plus réceptif, alors qu'il y a quelques mois, ce système était pour moi inexistant « rire ».*

*Chercheur : OK, c'est super alors.*

*Expert : oui, surtout que depuis les écrans tu peux même voir s'il y a le SAMU qui quitte le parking pour partir sur une intervention, ce qui me permet d'anticiper pour déverrouiller le portail des sorties.*

*Chercheur : OK.*

*Chercheur : tu fais quoi là ?*

*Novice : j'ai mis en place un memento sur les articles du code de procédure pénal, cela permet d'avoir sous les yeux l'essentiel à savoir en lien avec nos actions sur le terrain.*

*Expert : et précise que c'est moi qui t'a soumis l'idée « rire »*

*Novice : effectivement cher monsieur, c'est bien tu vas devenir un vrai avocat du droit pénal à force « rire »*

*Expert : « rire »*

*Chercheur : et cela vous est utile ?*

*Expert : oui, oui très, surtout pour les comptes rendus d'incidents, cela permet de rédiger son rapport avec des textes de lois à l'appui, cela donne plus de légitimité.*

*Novice : Eh oui...*

*Chercheur : OK, OK, c'est une bonne idée.*

*Chercheur : et là vous faites quoi ?*

*Expert : nous préparons le café pour l'équipe d'en haut comme ça quand il passe faire leur ronde, un café chaud fait toujours du bien.*

*Chercheur : ah, c'est nouveau ça ?*

*Novice : oui, oui, c'est depuis que l'on a mixé les binômes, cela permet de nous retrouver 5 min entre 2 véhicules ou entre une accalmie au niveau du flux et des conflits.*

*Expert : puis cela nous permet d'échanger, d'apprendre à se connaître, car avant cela, c'était un bref échange pendant la relève.*

*Chercheur : OK, c'est plutôt bien ?*

*Novice : oui, en plus on se fait des retours d'expériences, cela permet d'échanger sur nos façons de traiter les situations.*

*Chercheur : OK, super initiative.*

*Chercheur : le fait d'avoir mixé les binômes depuis le milieu de l'année, cela vous a apporté quoi ?*

*Expert : je suis un homme nouveau, car avec ce monsieur, je redécouvre une façon de travailler, et surtout, une meilleure gestion des flux et des conflits.*

*Novice : ce mixage m'a permis surtout de prendre du recul sur ma rigidité en poste qui peut avoir du bon, mais parfois limite mon champ des possibles.*

*Chercheur : OK, c'est plutôt utile donc ?*

*Novice : oui, oui vraiment.*

*Chercheur : tu fais quoi là ?*

*Expert : Je demande à ce couple de se garer à l'extérieur, car ils viennent voir un proche, mais ils ne sont pas en situation d'urgence.*

*Chercheur : tu faisais cela avant ?*

*Expert : non, non « rire »*

*Novice : avoue que c'est quand même mieux pour la gestion du flux sur le parking, il y a plus de véhicules visiteurs, ce qui laisse plus de place pour les réelles urgences.*

*Expert : oui, effectivement*

*Chercheur : top !*

*Chercheur : Il se passe quoi là ?*

*Novice : Il y a un conflit à l'accueil des urgences*

*Chercheur : C'est-à-dire ?*

*Novice : La personne s'impatiente ce qui fait qu'elle commence à lever la voix pour exprimer son impatience.*

*Expert : et tu pourras constater que notre monsieur l'ancien policier ne va pas sur le conflit.*

*Chercheur : c'est-à-dire ?*

*Novice : je laisse un peu plus de temps avant d'intervenir, j'ai remarqué que bien souvent le conflit se désamorce de lui-même. Disons qu'une fois sur 2 le conflit se désamorce de lui-même, car l'individu une fois sa colère exprimée, aura tendance à se calmer. Maintenant j'interviens que quand le conflit est suivi de violence physique.*

*Expert : ce qui t'as permis de te rendre compte que parfois un conflit verbal ne demande toujours d'intervenir n'est – ce pas le policier ? « Rire ».*

*Chercheur : tu t'es rendu compte de cela comment ?*

*Novice : un jour un conflit verbal a éclaté à l'accueil des urgences, j'allais y aller, mais le collègue m'a demandé d'attendre un moment afin de laisser la personne vider sa colère et observer de loin avant de me présenter devant lui, et je me suis rendu compte que l'hôtesse d'accueil a pu d'elle-même désamorcer le conflit sans avoir à faire intervenir la sécurité.*

*Chercheur : OK, super donc tu valides cette méthode ?*

*Novice : à partir du moment qu'elle fait ses preuves, j'achète « rire »*

*Expert : tu vois que dans mon soi-disant laxisme il y a du bon !*

*Novice : « rire », effectivement, la vie civile « rire »*

*Chercheur : si vous deviez faire un choix à votre niveau, vous préféreriez suivre le maintien de vos acquis et de vos compétences en centre de formation ou directement sur poste avec ce genre de dispositif ?*

*Novice : sans hésiter en poste, j'apprends deux fois plus de choses, et surtout je me développe plus vite.*

*Expert : en centre tu as du mal à te projeter dans ton contexte à toi, alors que là, tu es directement sur le lieu du travail, cela est beaucoup plus formateur, et cela nous permet de trouver les solutions au problème rencontré sur le poste en temps réel.*

*Chercheur : je comprends, et du coup le fait de vous revoir comme ça à l'écran après plus de 6 mois par rapport au début de mon intervention vous trouvez comment ?*

*Expert : je n'arrive pas à trouver le mot exact, disons plus efficace encore.*

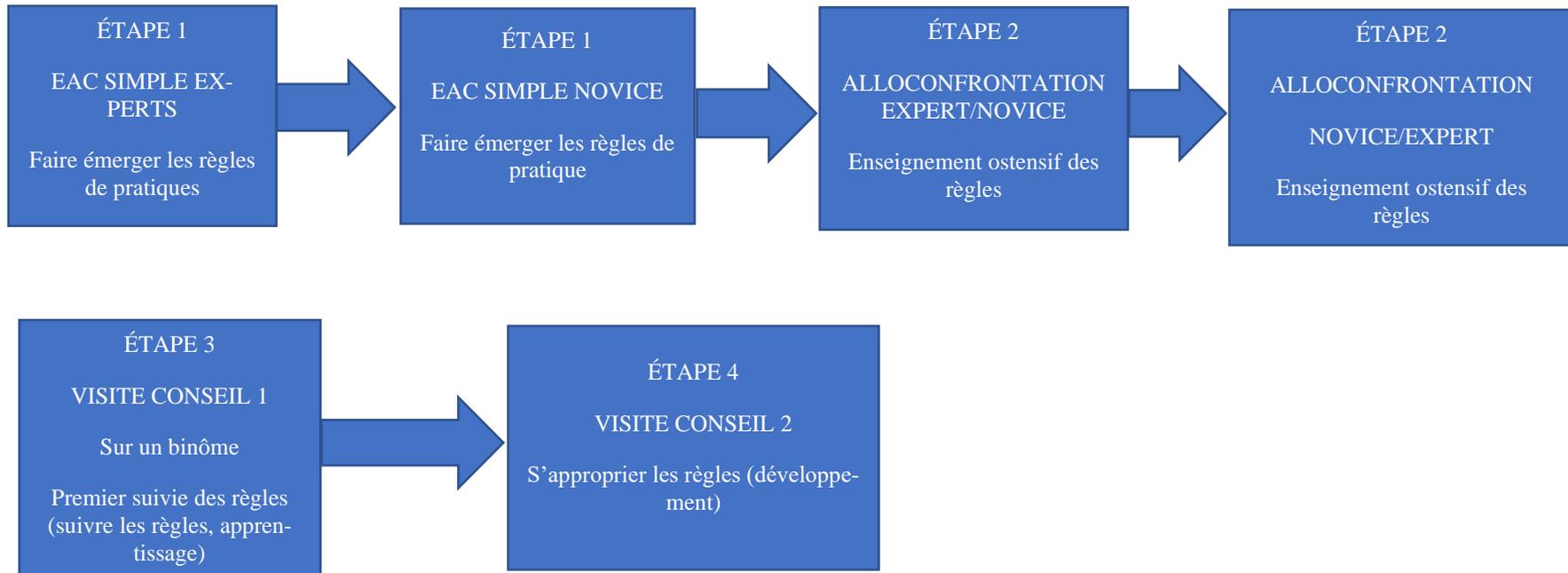
*Novice : ben disons qu'effectivement un savoir-faire agent de sécurité n'est pas un savoir-être policier, parfois ça sert, parfois cela peut bloquer, je m'en suis rendu compte en revoyant les vidéos que tu nous fais visionner. Disons que j'ai de nouveaux outils dans ma boîte à outils.*

*Chercheur : nous arrivons à la fin de cet entretien, et vous remercie pour la confiance que vous m'avez apportée.*

*Novice : merci beaucoup à toi pour ce que tu as pu nous apporter.*

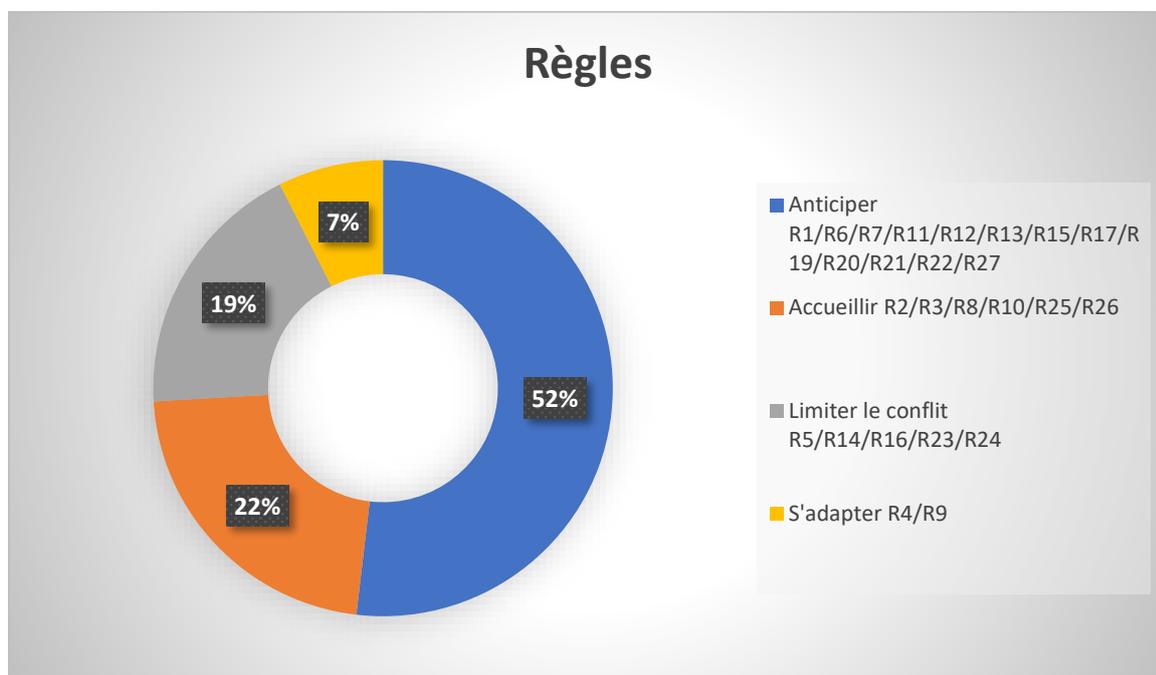
*Expert : merci vraiment, à très bientôt j'espère.*

## Schéma du dispositif de formation continue des agents de sécurité.



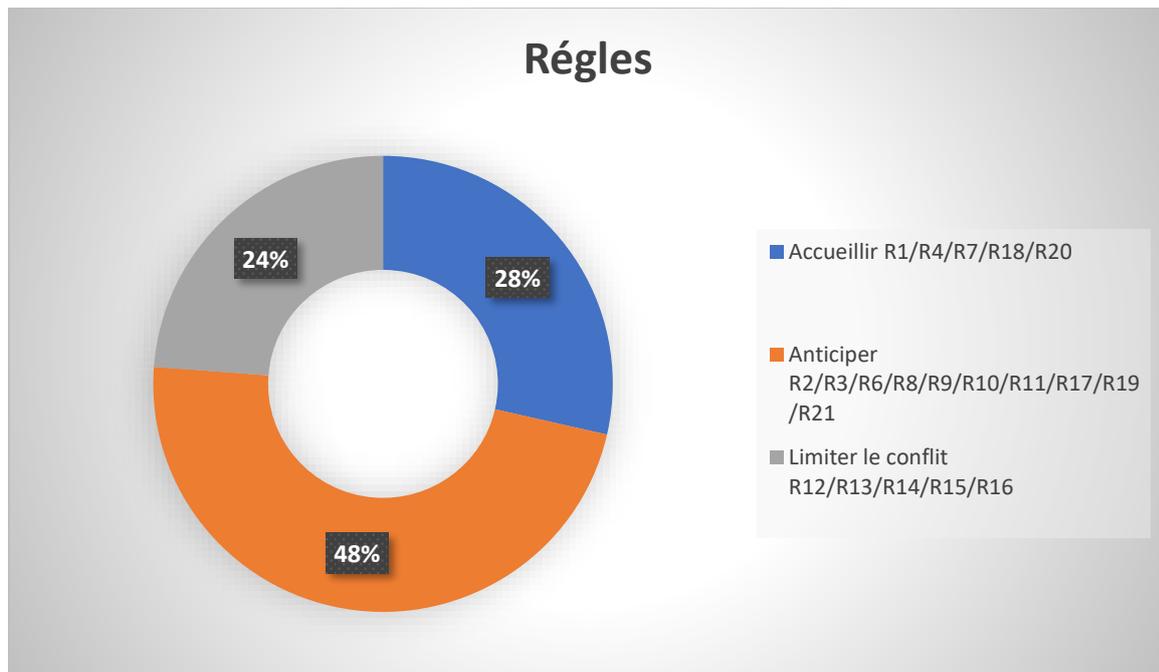
EAC = entretien d'autoconfrontation.

## Vision synoptique de la pratique des agents de sécurité experts aux urgences du CHU



Cette pratique articule 4 maillons intermédiaires identifiés par les ressemblances entre les règles les caractérisant.

## Vision synoptique de la pratique des agents de sécurité novices aux urgences du CHU



Cette pratique articule 3 maillons intermédiaires identifiés par les ressemblances entre les règles les caractérisant.