

Mémoire de DEA en ERGONOMIE

1994

La coopération négociée : le cas de la collaboration maintenance fabrication

Mémoire de DEA d'Ergonomie

Présenté par Sauvagnac, Catherine

Résumé

Ce travail est orienté vers la recherche d'une méthodologie d'analyse des dialogues coopératifs qui permette de suivre les négociations qui se déroulent au travers même de l'accomplissement en commun de la tâche.

Cet objectif est né de l'examen de commentaires des opérateurs sur la transcription des dialogues ; leurs richesses en enjeux extra opératoires a imposé une évidence : il n'était pas possible de négliger dans le corpus recueilli ce qui relevait du rôle de l'opérateur comme acteur social dans le collectif de travail. C'est pourquoi le cadre théorique a été bâti à partir de données de l'ergonomie et de la psychologie, mais aussi de la sociologie et de la psycho-sociologie ; restait encore à trouver les outils linguistiques pour l'étude de la négociation conversationnelle en ergonomie.

Le collectif de travail a été envisagé comme soumis aux exigences de la tâche et se définissant selon deux dimensions : l'interdépendance des opérateurs et le degré d'hétérogénéité de leurs buts et compétences. Ce collectif détermine ses contours grâce à une activité de régulation qui lui permet de se configurer pour accomplir la tâche malgré les enjeux divergents.

Ce travail de régulation transparaît dans les dialogues orientés tâche et l'étude de la négociation qui s'opère est possible dans une perspective pragmatique, qui voit les rapports sociaux se construire avec le devenir des actes de langage.

Le postulat posé était que les acteurs négocient sur le terrain de leurs compétences propres.

Le corpus a donc été analysé en considérant chaque énonciation à la fois comme un acte de coopération et comme un acte de langage ; pour cela ont été mis en évidence à la fois le devenir du rôle pris par le locuteur et le devenir du contenu des énonciations ; et parallèlement ce qu'il advenait de la coopération proposée et du domaine de la tâche dans lequel elle se réalisait.

Les résultats, modestes de par la petite taille du corpus en particulier, ont permis d'esquisser les contours de la coopération dans le cas particulier étudié : la collaboration entre les équipes de maintenance et de fabrication dans une laiterie automatisée.

Nous avons enfin posé quelques termes de la discussion à propos de la réutilisation éventuelle de notre méthodologie.

Mots clés : coopération, enjeux, conflits, régulation, négociation, expertise, dialogues, pragmatique inférentielle