

Mémoire de DEA en ERGONOMIE

1994

Le prescrit, l'écrit et le compris : approche des relations entre tâche prescrite, consigne et représentations de la tâche

Mémoire de DEA d'Ergonomie

présenté par Veyrac, Hélène

Résumé

Après avoir défini et mis en relation aide au travail, consigne, tâche prescrite, tâche affichée, tâche comprise (défini ici comme "ce que comprend l'opérateur qu'on lui demande de faire") et tâche appropriée (défini par "ce que l'opérateur se donne à faire"), nous avons pointé quelques demandes sociales associées aux recherches sur les consignes. Quatre niveaux d'analyse de l'efficacité des consignes ont ensuite été définis afin de structurer une revue d'étude. Ces niveaux concernent :

- l'utilisation des consignes par les opérateurs, ("utilisation"),
- les facilités d'emploi de la consigne ("employabilité"),
- la compréhension de la consigne ("intelligibilité"),
- l'utilité effective de la consigne ("utilité").

Cette revue amène à dégager des questions de travail qui portent notamment sur :

- les relations entre utilisation effective des consignes et besoin de l'opérateur,
- l'existence d'écarts entre la représentation externe supportée par la consigne et la représentation interne (la tâche comprise) de l'opérateur avant prise de connaissance de la consigne,
- la détection de ces écarts par l'opérateur lors de sa prise de connaissance de la consigne,
- le respect effectif de la consigne.

Basé sur 5 consignes considérées comme support de transmission d'information sur la tâche prescrite extraites d'un document en cours de rédaction (: le "Mémento"), et effectué auprès d'une quinzaine de conducteurs de ligne de la SNCF auxquels est destiné ce document, un recueil de données individuel a permis de relever les tâches comprises des conducteurs, leurs intentions d'utiliser les consignes, les écarts entre la tâche prescrite et leur tâche comprise qu'ils parviennent à identifier lors de la prise de connaissance de la consigne, ainsi que leurs intentions de respecter leurs tâches comprises.

Le traitement des données a identifié les écarts entre tâches comprises et tâches prescrites ; les omissions, fausses détections et détections correctes de ces écarts ; la relation entre détections d'écarts par le conducteur et intentions de respect.

Ce recueil tend à montrer que :

- les projets d'utilisation de consignes et les écarts ne concordent pas, la relation intention d'utilisation, sentiment de savoir, désir de consigne n'est pas triviale, les consignes n'ont pas uniquement une fonction informative,

- les écarts entre tâche prescrite et tâche comprise sont nombreux, ils sont parfois corrélés avec des aspects de l'expérience professionnelle des opérateurs, ils dépendent de la fonction de la consigne,
- les opérateurs ne parviennent pas toujours à identifier les écarts entre tâche comprise et tâche prescrite, ils identifient parfois des écarts qui n'existent pas ; le lexique utilisé, les aspects morpho-dispositionnels des consignes ainsi que la variabilité des référents de l'implicite des consignes semblent être en cause,
- les opérateurs n'ont pas toujours l'intention d'appliquer la tâche comprise, bien qu'ils n'aient aucune expérience professionnelle relative à la tâche.

Enfin, des perspectives de recherches ont été dégagées, s'inscrivant dans le prolongement de cette étude.

Mots clés : compréhension, conducteur de train, consigne langage technique, tâche, représentation