

Mémoire de DEA en ERGONOMIE

1995

L'utilisation des informations non déterminées dans la construction de l'activité collective

Mémoire de DEA d'Ergonomie

Présenté par Dusire, Sophie

Résumé

Les processus coopératifs, sous jacents aux situations d'activité collective, peuvent être supportés par des interactions formelles entre les opérateurs, mais aussi par des interactions non formelles. Parmi celles-ci, nous nous sommes intéressés plus particulièrement aux communications non déterminées, où l'information n'est pas adressée à celui qui en fera usage.

Dans le domaine aéronautique, l'écoute flottante de la fréquence, dont les pilotes font preuve, leur permet de construire une représentation opérative de leur "espace d'influence". Celui ci est constitué par l'ensemble des appareils dont les mouvements pourraient avoir une influence sur leur propre vol.

Cette représentation est à la base de décisions d'action, telles que l'anticipation de certaines requêtes du contrôle. L'écoute participe aussi à l'élaboration d'une confiance active vis à vis du système sol-bord, puisque permettant la construction du contexte dans lequel les requêtes sont formulées.

Dans ce cadre, l'écoute de la fréquence par les pilotes permet un partage du contexte entre le sol et le bord : cette écoute participe donc à l'élaboration d'un processus de coopération, entre l'équipage et le contrôle.

Ces résultats confirment l'hypothèse de l'utilisation, par les opérateurs, d'informations non déterminées dans le cadre de processus coopératifs sous jacents à une construction du collectif.