

# Mémoire de DEA en ERGONOMIE

## 1996

---

### **Aspects collectifs du travail et horaires atypiques : une approche au moyen des réseaux de communication. Le cas des opérateurs du poste de contrôle et de commande d'un métro automatique de type VAL**

*Mémoire de DEA d'Ergonomie*

présenté par Verdier, Françoise

---

#### **Résumé**

L'étude concerne une situation de travail appartenant à la classe des environnements dynamiques complexes : le travail au sein d'un Poste de Contrôle et de Commande (P.C.C.), chargé d'assurer l'exploitation d'une ligne unique de métro automatique, du type V.A.L. (Véhicule Automatique Léger). La demande de l'entreprise exploitante se fonde sur la prochaine transformation de la situation de travail, provoquée par le projet de mise en service, à l'horizon de l'an 2000, d'une seconde ligne de métro. En effet, dans la conception de cette seconde ligne, la logique de ligne des concepteurs, basée sur une reproduction de la ligne existante, s'oppose à la logique de réseau des exploitants, qui prend en compte les exigences de la gestion du réseau de transports urbains impliquant la connexion inter-lignes et les liaisons métro-bus.

La situation de travail au sein du P.C.C. possède en outre plusieurs caractéristiques fortes :

- (1) Le travail de chaque opérateur est défini formellement comme une relation stricte avec le système automatisé d'une part, et le Chef du Poste de Contrôle d'autre part.
- (2) Les communications jouent un rôle primordial au sein du P.C.C.
- (3) Il s'agit d'une situation de travail posté.

Il s'agit donc ici de rapprocher ces trois impératifs en se centrant sur un aspect particulier de l'activité des opérateurs au sein du P.C.C. : le réseau réel des communications établi entre les opérateurs. Nous pensons ainsi appréhender les aspects collectifs du travail, et en suivre l'évolution en fonction de l'horaire et des exigences de la tâche.

La méthodologie employée pour le recueil des données se base sur le relevé, en nombre et en durée, des prises de parole des opérateurs présents dans le P.C.C. à l'aide d'un enregistreur d'événements. Deux caractéristiques de la situation de travail déterminent l'observation systématique : les contraintes liées à la présence des usagers, approchée par le nombre de rames réellement en ligne, et les contraintes liées à la plage horaire pendant laquelle s'effectue le travail. A partir de ces données, l'existence d'un réseau des communications au sein du P.C.C. est établie. Les modifications de ce réseau sous l'influence des phases de montée ou de descente en charge du système d'une part, et l'influence de la plage horaire d'autre part sont développées. Pour deux des

fonctions définies au sein du P.C.C., à savoir celle de l'opérateur Matériel Roulant (chargé des rames hors-ligne) et celle du Correspondant Station Clientèle (responsable des équipements des stations et interlocuteur des clients), une analyse plus détaillée est effectuée, visant à mettre en relation les prises de parole des opérateurs et leurs actions dans la situation de travail.

La discussion de ces résultats repose principalement sur la signification de l'existence de ce réseau dans la situation de travail, et apporte des précisions sur la validité écologique des résultats. Enfin, les questions soulevées par cette étude sont envisagées dans une perspective de recherches ultérieures.

**Mots clés** : Ergonomie, Travail collectif, Réseaux de communication, Travail en horaires atypiques, Transport, Métro automatique