

Mémoire de DEA en ERGONOMIE

1997

Vers une modélisation des processus coopératifs dans une tâche de contrôle de processus : étude sur l'activité collective des acousticiens de la patrouille maritime

Mémoire de DEA d'Ergonomie

Présenté par Munduteguy, Christophe

Résumé

La recherche présentée ici porte sur l'analyse d'une situation de veille et de pistage de sous-marin par des acousticiens à partir d'un système informatisé.

Afin de déterminer les niveaux d'interdépendances et le rôle de chacun dans l'interaction entre les cellules de "renseignement" et de "décision", nous avons réalisé un codage de l'ensemble des interventions sur la base de la théorie des actes de langage. Cette analyse a été complétée par une analyse de contenu afin de déterminer les objets de ces communications.

A partir d'une nouvelle grille d'analyse centrée sur la gestion collective du contrôle de processus, nous avons effectué un codage de l'ensemble des épisodes coopératifs. Nous avons préalablement isolé ceux-ci dans le corpus de quatre exercices en simulateur d'entraînement tactique. Suite à ce codage, nous avons distingué des séquences coopératives, que nous avons regroupées selon leur objet et la phase de l'activité pendant laquelle elles se manifestaient.

Cette étude s'inscrit dans une double problématique associant le contrôle de processus, cas particulier de gestion d'environnement dynamique de crise et une analyse en termes d'activité coopérative.

Cette problématique amène à formuler deux questions :

- Quels sont les mécanismes interactionnels qui sous-tendent la coopération nécessaire aux acousticiens pour gérer et contrôler le système ?
- Dans quelle mesure la coopération diffère-t-elle selon que les opérateurs sont ou non en contact avec le sous-marin ?

Les résultats soulignent l'existence de trois formes de coopération dans ce type d'activité collective de contrôle de processus : la coopération verticale distributive, la coopération verticale distributive avec négociation et la coopération horizontale collaborative. Le premier type de coopération est présent durant les phases de préparation du système technique (configuration) et de communication de résultats différés, le second durant la recherche du processus (surveillance) alors que la troisième est caractéristique des activités de diagnostic collectif, qui sortent du cadre prescriptif des opérateurs.