

Mémoire de DEA en ERGONOMIE

1999

Outiller le retour d'expérience : vers une assistance aux activités réflexives individuelles et collectives

Mémoire de DEA d'Ergonomie

Présenté par Khnafo, Dalhia

Résumé

Afin d'étudier les possibilités et les conditions d'utilisation de l'expérience dans le cadre du retour d'expérience pour l'activité de gestion du risque de sapeurs pompiers professionnels, nous avons analysé plusieurs formes de retour d'expérience en individuel et en collectif. Nous avons pu constater que l'activité était disloquée par le retour réflexif sur les interventions et que le produit de l'activité réflexive était fortement lié à la fonction dans l'opération, mais aussi à la condition, individuelle ou collective, et à la culture organisationnelle dans laquelle se faisait ce retour réflexif. Nous avons jeté les premières bases d'un modèle de retour d'expérience visant à optimiser les conditions d'évolution des pratiques et des compétences de l'individu et du collectif et qui vise à prendre en compte tant le contenu des activités que la structure de la tâche et le système socio-technique dans lequel prend corps la relation sujet/tâche.