

Analyse de l'ouvrage
« Relation entre activité individuelle et activité collective. Confrontations
de différentes démarches d'études »
de F. Jeffroy, J. Theureau et Y. Haradji (2006, Octarès)

Carole Sève

Faculté des Sciences du Sport, Boulevard Siegfried, F-76821 Mont Saint Aignan.
cseve@compuserve.com.

Cet ouvrage collectif fait suite à d'autres qui sont parus sur le thème de l'activité collective dans le champ de l'ergonomie, et propose un regard original qui consiste à appréhender dans le même mouvement les activités individuelles, l'activité collective et le contexte. Il regroupe des textes de chercheurs et d'ergonomes ayant participé aux journées d'étude de l'association *Activité et Ingénierie (Act'Ing)* de juin 2000 sur le thème des outils théoriques et méthodologiques de compréhension des activités collectives et/ou de juin 2002 sur le thème des objets d'analyse de l'activité humaine et des situations d'étude privilégiées.

Le chantier, qui vise à développer des outils théoriques et méthodologiques de compréhension des activités collectives, dans une perspective de conception ou d'aménagement des situations de travail ou d'usage de produit, est d'un intérêt majeur. En effet, les processus de conception et de transformation dans lesquels les ergonomes sont engagés portent de plus en plus sur des dispositifs techniques et organisationnels, qui s'adressent non plus à un seul utilisateur mais à des groupes plus ou moins larges d'acteurs. Cette nouvelle situation est en grande partie due au développement de systèmes socio-techniques (en particulier l'apparition de nouvelles formes de coopération à distance), à l'évolution considérable des sciences et techniques de l'information et de la communication (les « STIC »), et à la conception de technologies informatiques dites « coopératives », notamment avec le courant du *Computer-Supported Cooperative Work (CSCW)*. Cette évolution contraint les ergonomes à explorer de nouveaux champs scientifiques afin de construire des notions et méthodes permettant d'aborder l'activité collective. Plusieurs tentatives d'élargissement de l'analyse ergonomique de l'activité individuelle à celle de l'activité collective, fondées sur des hypothèses théoriques et épistémologiques différentes, se développent depuis quelques années. Certaines s'attachent à identifier les fondements individuels de l'activité collective, et l'abordent en étudiant la part de la mémoire de l'individu qui est construite collectivement (e.g., structure et fonctionnement des modèles mentaux partagés, du référentiel opératif commun). D'autres considèrent le collectif comme unité d'analyse et appréhendent l'activité collective à un niveau d'analyse global visant à décrire et expliquer les propriétés cognitives des systèmes socio-techniques. Les textes présentés dans cet ouvrage proposent d'aborder l'activité collective en se fondant sur une hypothèse théorique et épistémologique clef: il est impossible (1) de comprendre une activité individuelle quelconque en dehors de sa relation avec une situation à la fois matérielle et sociale, (2) il est impossible de comprendre l'articulation entre des activités individuelles et une activité collective en dehors de sa relation avec une situation matérielle interne au collectif considéré et une situation matérielle et sociale externe à ce collectif. Aussi, si les contributions de cet ouvrage ne se réfèrent pas toutes exactement aux mêmes fondements théoriques, elles partagent un point commun: elles s'intéressent à l'articulation entre activité individuelle et activité collective, et essaient de donner forme à l'analyse de leur articulation (en récusant la tentation d'occulter l'activité de l'individu ou du collectif) tout en reliant l'activité individuelle et l'activité collective à la matérialité technique. Cette approche est ambitieuse, difficile à réaliser mais cependant essentielle pour comprendre les processus de construction d'une performance collective dans son contexte de production.

L'ouvrage est constitué de neuf chapitres (pouvant être lus dans n'importe quel ordre) précédés par une introduction. Les huit premiers chapitres présentent les méthodologies mises en place lors d'études empiriques sur l'activité collective et leurs principaux résultats. Le dernier chapitre est un contrepoint à l'approche défendue par ces études.

L'introduction, rédigée par François Jeffroy et Jacques Theureau, expose les enjeux du développement d'outils pour appréhender l'activité collective, précise les hypothèses théoriques partagées par les différents auteurs, et propose différents parcours de lecture de l'ouvrage en terme de déclinaisons théoriques, de méthodes et de contribution à la sûreté et à la sécurité. La description de ces parcours offre une vue d'ensemble des chapitres, précise les divers liens entre ceux-ci, et envisage la manière dont la lecture d'un chapitre peut enrichir la compréhension d'un autre.

Le chapitre I, rédigé par Jacques Riff et Jérôme Guérin, expose des propositions méthodologiques pour conduire une étude sur une activité collective à dimension conflictuelle dans une perspective d'anthropologie cognitive située. Il s'agit de concevoir des dispositifs de recueil de données autorisant un engagement sincère et authentique des participants à l'étude lorsque ceux-ci entretiennent entre eux une concurrence (les différents membres d'une équipe sportive lorsque ceux-ci sont en concurrence pour une place de titulaire par exemple) ou des relations conflictuelles. Pour présenter leurs propositions, les auteurs exposent la méthodologie mise en place lors d'une étude dans un collège dit difficile, qui visait à caractériser l'activité collective d'une classe en articulant l'activité de l'enseignant et celle des élèves. Les auteurs précisent les principaux effets générés par la mise en place de ce dispositif.

Le chapitre II, rédigé par Benoît Grison, rend compte de la dynamique collective cognitive et de la coopération au sein d'une équipe de chercheurs (ayant des intérêts divergents) sur un empan temporel long (quatre ans), dans une perspective d'écologie cognitive. La méthode adoptée est celle de l'observation ethnographique. La mise en confrontation des données issues de l'observation directe et des interviews permet un compromis méthodologique entre une « éthologie de la cognition », renvoyant à la dimension « extrinsèque » de l'activité, et des recueils d'entretiens documentant le point de vue « intrinsèque » des acteurs. Ce compromis autorise un niveau d'analyse intermédiaire entre le niveau des phénomènes sociaux et celui des phénomènes cognitifs coopératifs.

Le chapitre III, rédigé par Béatrice Cahour, aborde les effets d'un système de conférences téléphoniques à trois sur la dynamique sociocognitive des interactions entre les personnes. Il expose la transformation des processus interactionnels, résultant du passage de duo à trio et de présentiel à médié, en précisant les changements qui sont non problématiques et ceux qui peuvent incommoder les utilisateurs. L'étude des conversations à trois par téléphone met en évidence différents phénomènes (e.g., la non-visibilité des interlocuteurs génère de nombreux chevauchements et peut susciter un certain inconfort, l'importance des bouts de conversation à deux dans la structuration des tours de paroles s'accompagne de statuts différenciés pour les participants) qui permettent de mieux comprendre les processus de communication et de coopération au sein de petits groupes.

Le chapitre IV, rédigé par Yvon Haradji, Gérard Valléry, Jean-Baptiste Haué et Annette Valentin, prend appui sur une hypothèse principale de la sociologie de l'innovation, qui redonne une place centrale aux objets en soulignant que chez les humains, il est presque impossible de reconnaître une interaction qui ne ferait pas appel à une technique. Les auteurs abordent l'influence des objets techniques dans les interactions, sur la base des résultats d'une étude du rôle de médiation joué par un gestionnaire d'énergie dans des familles. L'analyse n'est ni centrée sur l'objet, ni sur l'utilisateur mais sur les relations dynamiques qui s'établissent entre eux. Les résultats de l'étude montrent en quoi l'acceptabilité d'un objet ne peut être réduite à sa facilité d'utilisation mais intègre d'autres questions portant sur son rôle social. Ils précisent en quoi le système de gestion d'énergie intervient comme médiateur d'interactions sociales plus larges et permettent d'orienter sa conception.

Le chapitre V, rédigé par Pascal Salembier et Moustapha Zouinar, concerne le rôle du partage d'informations dans la régulation des activités de contrôleurs aériens. Après une brève revue de littérature

concernant différentes approches du partage d'informations (notions de Team Situation Awareness, de Référentiel Opératif Commun), les auteurs proposent un objet théorique original (le contexte partagé) pour rendre compte de ce partage. La définition de cet objet théorique s'appuie sur les notions de manifesteté mutuelle et d'environnement cognitif développées par Sperber et Wilson. Après avoir spécifié l'objet théorique « Contexte Partagé », les auteurs présentent la manière dont celui-ci s'inscrit dans une démarche comprenant trois phases (analyse empirique, modélisation et simulation) lors d'une étude sur l'activité individuelle et collective de contrôleurs aériens. L'étude souligne comment la gestion collective de la charge de travail contribue à la robustesse de l'organisation et donc à la sécurité globale du système.

Le chapitre VI, rédigé par François Jeffroy, Dorothée Conte et Maud Boël, traite de l'articulation entre activités individuelles et dynamique organisationnelle en matière de sûreté. L'étude présentée visait à évaluer si l'organisation mise en place par un exploitant nucléaire lui permettait d'assurer la sécurité de ses installations. Pour ce faire, les auteurs ont articulé une analyse des interactions entre activité individuelle, activité collective et dispositifs techniques avec une analyse des processus qui ont conduit à l'élaboration des dispositifs techniques. La méthodologie employée repose principalement sur l'étude rétrospective de cas. L'analyse permet de préciser en quoi les règles, structures et moyens définis par l'organisation constituent des ressources ou des contraintes pour les acteurs, et constitue la base de nouvelles propositions pour l'organisation.

Le chapitre VII, rédigé par Benoît Journé, traite de la dynamique micro-organisationnelle à l'œuvre au sein d'une équipe de conduite d'une centrale nucléaire. L'étude présentée s'intéresse à la manière dont les membres d'une équipe de conduite d'une centrale nucléaire coordonnent leurs activités quotidiennes, de manière à garder la maîtrise des situations qui se présentent. L'auteur a étudié un large collectif d'acteurs dont les activités ont été considérées de manière globale. Il a observé de nombreuses situations et différents collectifs de l'organisation : les prises de notes réalisées lors de ces observations ont donné lieu à la construction d'études de cas. L'analyse de ces cas met en relation les caractéristiques de la dynamique cognitive de l'équipe de conduite avec des caractéristiques de l'organisation globale de l'entreprise et de sa politique en matière de sûreté.

Le chapitre VIII, rédigé par Claude Aufort, décrit les rapports qu'il peut y avoir entre l'activité individuelle d'un opérateur, l'organisation prescrite d'une entreprise et son fonctionnement informel, sur la base de l'analyse d'une anomalie survenue dans une installation nucléaire et déclarée par l'exploitant comme « un incident significatif pour la sûreté ». L'analyse permet d'identifier les caractéristiques techniques et organisationnelles qui ont favorisé la réalisation d'actions inappropriées par un opérateur, lors d'un essai périodique sur un dispositif expérimental à l'arrêt. Cette analyse souligne que ces caractéristiques sont en partie le produit de choix organisationnels effectués en amont, et met en évidence le caractère complexe des relations existant entre un opérateur et l'organisation dans laquelle il agit.

Dans le chapitre IX, Pierre Vermersch propose un contrepoint en précisant ses propres thèmes de travail basés sur la psycho-phénoménologie. Il évoque les éléments qui l'ont amené à explorer une voie nouvelle (le point de vue en première personne ou « l'explicitation phénoménologique »), voie qui n'est pas encore très assurée dans ses fondations et méthodes mais dont il ressent fortement la nécessité. Ce que propose Pierre Vermersch est une introduction méthodologique structurée du point de vue en première personne comme base d'une attitude de contrôle de la subjectivité du chercheur, par sa connaissance et l'intégration dans le programme de recherche de l'explicitation de son expérience relativement à tout ou partie des objets d'étude. Il illustre ses propositions sur la base de différents exemples tirés des études empiriques présentées dans l'ouvrage. Le chapitre se termine par des points de discussion, soulevés par les participants aux journées d'étude, suite à la présentation de Pierre Vermersch.

Bien sûr les études présentées dans cet ouvrage ne couvrent pas l'étendue de l'ensemble des voies explorées dans le domaine de l'ergonomie pour élargir l'analyse de l'activité individuelle à celle de l'activité collective. Par ailleurs, aucune des études n'appréhende totalement dans le même mouve-

ment l'activité individuelle, l'activité collective, la situation, et leurs différentes articulations. Chaque étude présentée, selon ses objectifs, s'attache plus particulièrement à un aspect du chantier visant à développer de nouveaux outils théoriques et méthodologiques de compréhension des activités collectives. La lecture de ces textes offre ainsi l'accès à différentes démarches d'appréhension de l'activité collective tout en pointant la difficulté de ce projet qui, pour aboutir, ne peut être que collectif. Elle est à ce titre extrêmement stimulante, les pistes de réflexion théoriques et méthodologiques ouvertes par les auteurs nourrissant les propres réflexions des lecteurs. Nous ne pouvons donc que recommander cet ouvrage à tous ceux, praticiens, chercheurs, étudiants, qui s'intéressent à l'activité collective et ce dans n'importe quel domaine d'activité (professionnel, sportif, éducatif, familiale, loisir), et féliciter les auteurs pour, à travers ce recueil de textes, donner accès à la richesse des présentations et discussions des journées 2000 et 2002 de l'association Act'ing.

Carole Sève