Université Abderrahmane MIRA-Bejaia

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences sociales

**Objet** : Examen de rattrapage/semestre I

**Module** : Analyse de travail de poste

**Niveau** : 3eme Année Psychologie de travail et organisation

**Date** : 06/04/2021

**Durée** : 1h30

**Enseignant** : YOUCEF KHODJA. A

**Questions :**

* Expliquez les techniques d’analyse de travail suivantes (qu’est ce que c’est, pour quel intérêt et en quoi consiste : **Verbalisation** , **Simulation.** ………………………….……………….………….……./**6 Pts**
* Citez les objets de l’analyse de travail ?............................................................................................/**6 Pts**
* Citez en expliquant (citez des exemples) les caractéristiques des signaux qu’un opérateur peut avoir dans son poste de travail ?................................................................................................................... /**8Pts**

Bonne chance

***Corrigé type***

* **Question N° 01 :** Expliquez les techniques d’analyse de travail suivantes (qu’est ce que c’est, pour quel intérêt et en quoi consiste : **Verbalisation** , **Simulation.** ………………………..….……./**6 Pts**
* **En quoi consiste-t-il ?**

 L’ergonome peut recueillir les verbalisations d’un opérateur pendant que celui-ci, dans le cadre de son travail, exprime spontanément (c’est-à-dire sans que l’ergonome le lui demande) ses difficultés, etc.ou lorsque l’opérateur communique avec un (d’autres) opérateur(s) Il s’agit dans ce cas de verbalisations spontanées.

Il peut également demander à un opérateur de verbaliser spontanément ce qu’il fait pendant qu’il travaille. Il s’agit alors de verbalisations concomitantes (appelées aussi verbalisations simultanées).

Pour comprendre l'activité, les conditions de travail et leurs conséquences, la verbalisation du salarié est essentielle car :

* l'activité ne peut être réduite à ce qui est observable ;
* Les observations et les mesures ont lieu à un temps spécifique (T), il faut les resituer plus largement ;
* les conséquences de l'activité ne sont pas toutes apparentes.

Il y a toutefois des limites à la verbalisation qu'il faut prendre en compte :

* Le salarié décrit le travail et ses conséquences en fonction de ce qu'il croit être les buts et les intérêts de son interlocuteur ;
* Les opérations routinières ou d'un apprentissage anciens ne sont pas toujours évoqués spontanément ;
* Certains aspects de l'activité se prêtent peu à une expression verbale.

**Ces verbalisations peuvent être :**

1. **Les verbalisations spontanées :**

 L’observateur recueille, tout en observant, les verbalisations spontanées des opérateurs: manifestations d’impatience, de surprise, de soulagement ou d’interrogation face aux réactions de la machine, pendant l’utilisation d’une application, demandes d’aide.

1. **Les verbalisations interruptives :**

 Pendant le travail, l’ergonome questionne l’opérateur sur les motifs de son action . Cette technique peut être difficile à mettre en œuvre, lorsque l’opérateur est par exemple, sous contrainte de temps. De plus l’interruption provoquée modifie légèrement la situation de travail et rend difficile la tâche de l’opérateur dans la mesure où, du fait de ces interruptions, l’opérateur peut « perdre le fil » de ce qu’il était en train de faire avant que l’ergonome le questionne.

1. **L’auto-confrontation :**

 Il s’agit de recueillir les verbalisations d’un opérateur confronté à des données observées lors de son travail. On peut ainsi lui soumettre le film de son activité (dans le cas où l’observation a été effectuée à l’aide d’une caméra et enregistrée sur bande vidéo) ou lui soumettre ses verbalisations (notées par l’ergonome ou enregistrées sur un dictaphone).

 Ces verbalisations peuvent être guidées par des questions :

* Qu’étiez-vous en train de faire ?
* Pourquoi faisiez-vous ceci ?
* Pourquoi disiez-vous cela ?
* Pourquoi le faisiez-vous comme ça ?
* Pourquoi avez-vous traité de manière différente ces cas qui me (ergonome) semblent identiques?
* Comment saviez-vous que… ?

**Question N° 02 :**

**Les objets de l’analyse du travail**

La démarche d’analyse du travail permet, grâce à un panel de techniques de recueil de données, d’appréhender une situation de travail dans son ensemble en s’intéressant aux quatre objets d’étude suivants :

* L’opérateur : (caractéristiques),
* La tâche (prescrite/réelle),
* L’activité (mise en oeuvre par l’opérateur pour effectuer sa tâche),
* Le contexte dans lequel l’opérateur et sa tâche vont évoluer.

**L’operateur :**

Pour effectuer sa tâche, l’utilisateur déploie une activité ; cette activité est déterminée par les caractéristiques de l’opérateur lui-même. Ces caractéristiques peuvent être d’ordre :

* physiologiques (âge, sexe, état de fatigue,…)
* psychologiques : expérience de l’application, expérience de la tâche, motivation à utiliser l’outil, savoir (savoir-faire) dans le domaine informatique, caractère occasionnel ou permanent de l’utilisation ;
* psychosociologiques (motivations, statut,…).

Les utilisateurs n’ayant pas tous les mêmes caractéristiques, on comprend la nécessité de développer des applications adaptables aux différents profils d’utilisateurs et à l’évolution de leurs capacités d’expertise.

**La tache :**

L’ergonome établit une distinction entre la tâche prescrite (ce que l’opérateur doit faire et qui est défini par l’organisation) et la tâche réelle (ce que l’opérateur fait réellement). Plus précisément :

* La tâche prescrite (ou travail prescrit) recouvre tout ce qui, dans l’organisation du travail, définit le travail (par écrit ou non) de chacun au sein d’une structure donnée ; autrement dit, c’est la manière officielle de faire les choses :
* les objectifs à atteindre en échange du salaire,
* la manière de les atteindre, les consignes et procédures à suivre,
* les moyens techniques mis à disposition,
* la répartition des tâches entre les différents opérateurs,
* les conditions temporelles de travail (horaires, durée),
* les conditions sociales (qualification, salaire),
* l’environnement physique de travail.
* La tâche réelle (ou travail réel) correspond au travail réel de l’opérateur. Plus précisément, la tâche réelle correspond à la manière dont l’opérateur pense qu’il agit. La manière dont il agit réellement,

C’est son activité. La tâche réelle est donc la représentation que l’utilisateur se fait de son travail.

**L’activité émise en œuvre pour réaliser sa tache**

L’activité est la conduite mise en œuvre par l’opérateur pour effectuer sa tâche. L’activité est déterminée par :

* les conditions de travail,
* la tâche prescrite,
* la tâche réelle,
* les caractéristiques de l’opérateur.

Analyser l’activité d’un opérateur doit permettre de comprendre comment cet opérateur atteint l’objectif fixé (tâche prescrite), et s’il n’y parvient pas, pour quelle(s) raison(s).

Remarque : l’analyse de l’activité est une étape délicate dans la mesure où l’ergonome vient sur le « territoire » des opérateurs et dégage leurs pratiques réelles (pratiques qui peuvent être interdites mais toutefois tolérées). Il doit faire « accepter » sa présence aux opérateurs en leur expliquant le but de son intervention, mais il doit aussi, avant de diffuser l’information relative aux pratiques réelles et plus particulièrement aux pratiques non autorisées, demander impérativement l’accord des personnes observées. Il doit essayer de comprendre et d’expliquer ces pratiques réelles afin de pouvoir supprimer celles qui sont inutiles ou inadaptées mais aussi garder celles qui sont pertinentes.

**Question N° 03 :** Citez en expliquant (citez des exemples) les caractéristiques des signaux qu’un opérateur peut avoir dans son poste de travail ?.......................................................................... /**8Pts**

**Les caractéristiques des signaux**

Le signal correspond à la mesure d’une grandeur physique. Mesures de grandeur physique : signal sismique, mesure du pouls, déplacement, voltage, intensité, etc... La plupart des grandeurs physiques sont aujourd’hui converties en signaux électriques puis codées en signal numérique binaires. Il existe très peu de mesures totalement analogiques.

 Etant donné leur importance, les signaux ont été très étudiés par les spécialistes de l'analyse du travail. M. de MONTMOLLIN, dans le livre cité plus haut, donne une bonne classification de leurs caractéristiques.

* Signaux formels et informels. Un signal formel est donné par un dispositif construit à cet effet : compteur, thermomètre. Un signal informel est fourni par le fonctionnement même du dispositif : bruit du moteur, flamme du gaz, bouillonnement du liquide chaud.
* Signaux officiels et officieux. Les signaux officiels figurent dans les consignes et font partie du travail prescrit. Les signaux officieux font partie de l'image opératoire du travailleur et du travail réel.
* Signaux explicites et implicites. Les signaux explicites sont ceux qu'il est aisé de décrire et d’interpréter et dont on parle aisément quand on relate un évènement. Les signaux implicites sont officieux par définition et presque toujours informels ; quand les ouvriers de plancher qui vissent un tube à l'autre au puits de pétrole, se relèvent et déposant leurs pinces, l'accrocheur situé 30 mètres plus haut, considère qu'il peut procéder à l'étape suivante.
* Signaux pertinents et non pertinents. Un signal pertinent est ou sera utile dans le processus de travail. Un signal non pertinent est non seulement inutile, mais habituellement gêne la perception des signaux utiles. Parfois, il s'agit d'un simple bruit, au sens de la théorie de l'information, comme dans le cas des enseignes lumineuses qui gênent pour détecter et distinguer les feux tricolores de croisement. Souvent, il 'agit de signaux formels inutiles qui compliquent fâcheusement un tableau d'indicateurs. Le cas le plus redoutable est constitué par des indicateurs que les consignes considèrent formellement comme utiles et qui sont en panne depuis longtemps. La réparation a été considérée comme superflue puisque leurs signaux ne sont pas pertinents. Le travailleur néophyte risque toutefois d'en tenir compte et de déclencher des incidents.
* Signaux concrets et abstraits. Les signaux concrets sont en relation étroite avec les phénomènes qu'ils indiquent. Les signaux abstraits passent par des symboles, un "langage". La flamme de la cuisinière à gaz est un signal concret. La lumière rouge qui indique qu'une plaque de la cuisinière électrique chauffe, est un signal abstrait.

Comme nous pouvons autres formes qui peuvent caractérisent un signal pour un opérateur :

* Signaux périodiques ou non. Nous allons voir dans le chapitre qui suit que les signaux continus sinusoïdaux constituent une classe fondamentale de signaux périodiques.
* Signaux déterministes ou aléatoires. Cette distinction sera abordée en fin de cours, dans le chapitre