

LA FIABILITÉ DE L'ACTIVITÉ DE VEILLE EN SÉMAPHORE : ENTRE SURVEILLANCE ET RELÈVES DE POSTE

Titouan LE PELLEY FONTENY

Encadré par : Catherine DELGOULET (Cnam - CRTD) et Annick DURNY (Université de Rennes 2 - M2S)

1^{er} janvier 2024

23 janvier 2025

31 décembre 2026

CONTEXTE

La continuité de la surveillance d'un quart à l'autre, soutenue par un cadre organisationnel et prescriptif, serait pour partie garante de la fiabilité du système sémaphorique (i.e. une capacité de détection et de traitement des variations anormales de la situation). Cependant, un travail exploratoire (Le Pelley Fonteny, 2023) semble indiquer que ce cadre actuel méconnaît la variabilité de l'environnement, la diversité des tâches à mener de front et des temps à concilier, ainsi que l'hétérogénéité des stratégies opératoires déployées par les guetteurs. De telles limites questionnent la fiabilité du dispositif de relève et la pertinence de sa mise en œuvre au sein d'un environnement aux caractéristiques éphémères.

REVUE DE LITTÉRATURE

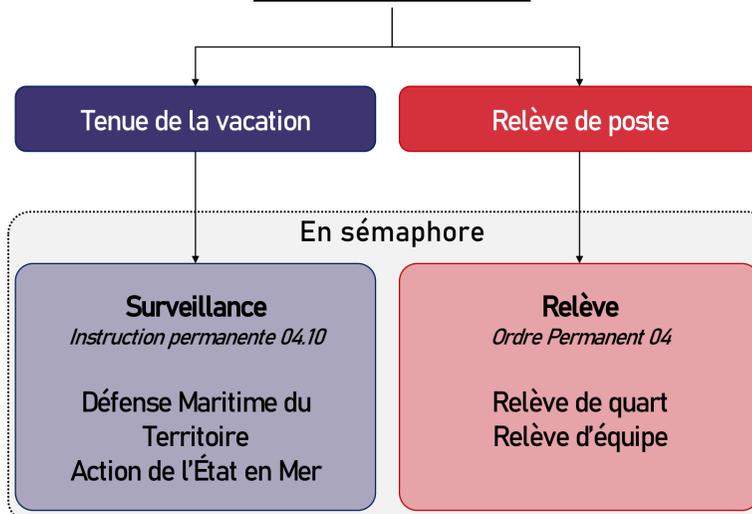
APPROCHE SÉQUENTIELLE DE LA RELÈVE

- Tenue de poste
- Fin de poste : préparation de la relève (Grusenmeyer, 1990)
- Transmission : Représentations Fonctionnelles Partagées (Grusenmeyer, 1995)
- Prise de poste : exploration de la situation (Andorre & Quéinnec, 1996)

APPROCHE DIACHRONIQUE DE LA RELÈVE

- L'activité durant le quart, au-delà de son versant productif immédiat, comprend des dimensions de préparation de la relève
- Stratégies opératoires : prise de notes (Le Bris & Barthe, 2013), anticipation (Lawrence et al., 2008), mise en visibilité de son activité (Barthe, 2003)

DISTINCTION DES TÂCHES



MAIS ...

« La relève se prépare tout au long du quart » (OPERM 04, 2022)

- Nécessité d'aller explorer les tâches de relève et de surveillance, au-delà du prescrit
- Comprendre la façon dont elles sont comprises et appropriées par les guetteur-euses
- Identifier la manière dont elles s'articulent dans l'activité

MÉTHODOLOGIE - PHASE EXPLORATOIRE - Technique des Incidents Critiques (TIC)

Origines

Aviation Psychology Programm, US Air Force (Flanagan, 1954)

Courant behavioriste, méthode positiviste (Butterfield et al., 2005)

Identifier les exigences fonctionnelles et comportementales d'un travail

Ensemble de procédures permettant la collecte et la classification de comportements humains relatifs à un problème pratique (Flanagan, 1954)

Notre utilisation

Méthodologie de classification inductive (Viergever, 2019)

Outil de pré-diagnostic d'un sujet précis et prédéfini (Gremier, 2004) : construire les hypothèses et la structure conceptuelle d'une recherche

Récolte systématique de situations vécues impliquant une relève pour accéder à la « tâche appropriée » (Falzon, 2004) de surveillance et de relève de poste

RÉSULTATS - PHASE EXPLORATOIRE - Technique des Incidents Critiques (TIC)

Entretiens avec 13 guetteur-euses (7 sémaphores différents)

Recueil systématique d'incidents :

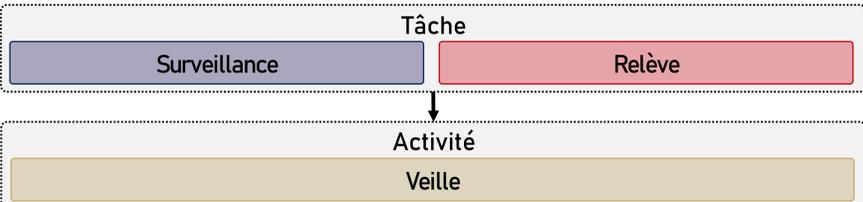
- Situations de travail vécues par le répondant
- Récits détaillés de situations impliquant la gestion d'une information
- Positifs ou négatifs (selon le répondant)

Exemple : Incident 40 - perte de suivi d'un moyen de l'état

« Et ben ce matin moi j'ai vu que le bateau Z2 était indiqué sur CH sur le tableau, alors que G_x m'a dit que normalement il n'y était pas. Ce qui fait que moi j'ai un flou de relève sur ce point-là. Alors si j'avais eu le temps ce matin je serais allé voir le registre de mouvement d'hier pour voir s'il était rentré ou pas rentré. Parce que c'est un navire qui nous appelle quand il rentre donc en théorie on aura la trace. Mais moi c'est une info en suspens. Alors moi je ne l'ai pas enlevé du tableau parce que je n'ai pas confirmation qu'il est bien au port mais ça me permet de savoir une chose ou l'autre. Soit quelqu'un n'a pas déplacé les étiquettes, alors on a aucune obligation d'utiliser ça attention, soit une information n'a pas été transmise. Mais en attendant j'ai une info en suspens. Dans tous les cas on ne m'a pas dit qu'il était à CH. Maintenant je sais qu'il est allé à CH mais je ne sais pas s'il y est encore ou pas. Moi je me le note au brouillon et ça me crée un nouvel événement dans ma liste de trucs. C'est que si on m'appelle pour demander si Z2 est allé sur CH, je pourrais dire que oui a priori mais sans savoir à partir de quand et s'il y est encore ou pas. »

- Mouvement d'un moyen de l'état réparti sur plusieurs quarts
- Perte de contact avec un bateau en mer
- Absence d'actualisation des outils de présentation de l'information
- Contradiction entre plusieurs sources d'information
- Transmission descendante lors de la relève passée, absence de dialogue
- Information pour rattraper la situation à disposition du guetteur
- Simultanéité de différentes sous-tâches
- Possibilité d'information à transmettre et faire remonter

AXES DE RECHERCHE



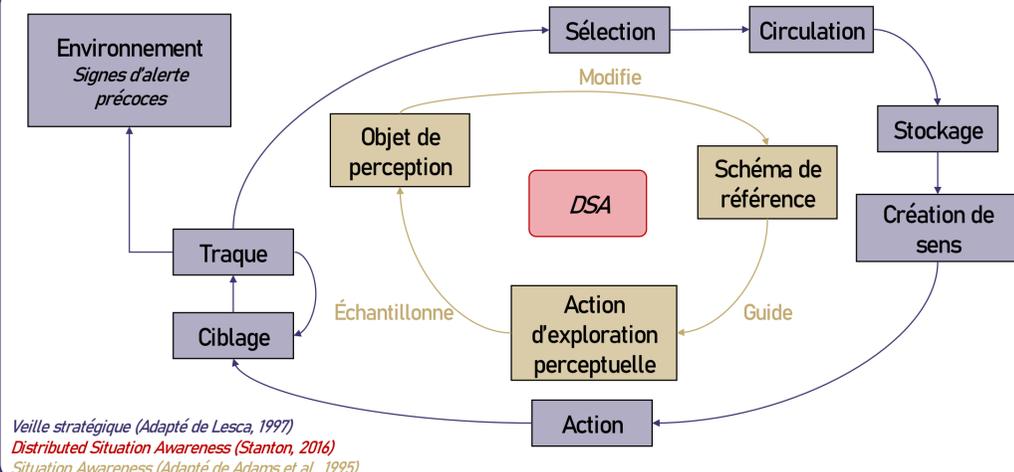
De quelle manière l'activité de veille articule-t-elle les tâches de surveillance et de relève ?

- Comment se construit puis se partage la *Situation Awareness* ?
- La relève peut-elle être vue comme une finalité de la surveillance ?

Dans quelle mesure la veille concourt-elle à la sûreté du milieu maritime ?

- Quelle place occupe la *Situation Awareness* dans la performance de la veille, et donc dans la fiabilité du système socio-technique sémaphorique ?
- De quelle façon l'activité de veille permet-elle de construire la sécurité ?

CADRE THÉORIQUE ENVISAGÉ



Veille stratégique (Adapté de Lesca, 1997)
Distributed Situation Awareness (Stanton, 2016)
Situation Awareness (Adapté de Adams et al., 1995)

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Adams, M.J., Tenney, Y.J., & Pew, R.W. (1995). Situation awareness and the cognitive management of complex systems. *Human Factors*, 37, 85-104.

Andorre, V. & Quéinnec, Y. (1996). La prise de poste en salle de contrôle de processus continus : approche chronopsychologique. *Le Travail Humain*, 59(4), 335-354.

Barthe, B. (2003). La visibilité de l'activité d'autrui, composante de la dimension collective du travail de soin. *Travail et Emploi*, 94, 51-58.

Butterfield, L. D., Borgen, W. A., Amundson, N. E., & Maglio, A.-S. T. (2005). Fifty years of the critical incident technique: 1954-2004 and beyond. *Qualitative Research*, 5(4), 475-497.

Falzon, P. (2004). I. Nature, objectifs et connaissances de l'ergonomie : Éléments d'une analyse cognitive de la pratique. In P. Falzon, *Ergonomie* (p. 17-35). PUF.

Flanagan, J. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 327-358.

Gremier, D. D. (2004). The Critical Incident Technique in Service Research. *Journal of Service Research*, 7(1), 65-89.

Grusenmeyer, C. (1990). La relève de poste : une phase critique du travail en équipes successives. *Note scientifique 0080*, INRS. ISSN 0397 4529.

Grusenmeyer, C. (1995). Shared Functional Representation in Cooperative Tasks: The Example of Shift Changeover. *The International Journal of Human Factors in Manufacturing*, 5(2), 163-176.

Le Bris, V. & Barthe, B. (2013). Écrits de relève de poste : une activité continue. *Activités*, 10(1), 31-54.

Lawrence, R., Tomolo, A., Garlisi, A. & Aron, D. (2008). Conceptualizing handover strategies at change of shift in the emergency department: a grounded theory study. *BMC Health Services Research*, 8, 256.

Lesca, H. (1997). *Veille stratégique : concepts et démarche de mise en place dans l'entreprise* (vol. 1). Paris : Association des professionnels de l'information et de la documentation.

Stanton, N. (2016). Distributed situation awareness. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 17(1), 1-7.

Viergever, R. F. (2019). The Critical Incident Technique : Method or Methodology? *Qualitative Health Research*, 29(7), 1065-1079.