



Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé

7-1 | 2005
Question de temps

Handbook of cognitive task design de Hollnagel

Jacques Leplat



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/pistes/3248>

DOI : [10.4000/pistes.3248](https://doi.org/10.4000/pistes.3248)

ISSN : 1481-9384

Éditeur

Les Amis de PISTES

Édition imprimée

Date de publication : 1 février 2005

Référence électronique

Jacques Leplat, « Handbook of cognitive task design de Hollnagel », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 7-1 | 2005, mis en ligne le 01 février 2005, consulté le 10 décembre 2020.
URL : <http://journals.openedition.org/pistes/3248> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/pistes.3248>

Ce document a été généré automatiquement le 10 décembre 2020.



Pistes est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

Handbook of cognitive task design de Hollnagel

Jacques Leplat

RÉFÉRENCE

Hollnagel, E. (Ed.). (2003). Handbook of cognitive task design. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Ass. 808 p.

- 1 Ce manuel collectif sur la « conception cognitive de la tâche » (CTD) rassemble 31 contributions groupées en trois grandes parties : Théories, Méthodes, Etudes sur le terrain. Comme il n'est pas question ici de faire une analyse détaillée de ce gros ouvrage, nous avons choisi d'en présenter essentiellement la perspective générale à partir surtout du texte introductif bien conçu de son coordinateur, Hollnagel, texte constituant le premier chapitre sous le titre : « Prolégomène à CTD ». Pour cet auteur, CTD n'est pas un nouveau champ disciplinaire académique, non plus qu'une méthodologie particulière, mais une

« perspective sur la conception » qui « désigne une manière spécifique de penser la conception des systèmes dans lesquels les humains et la technologie collaborent pour la réalisation d'un but commun » (p. 4).



- 2 Hollnagel souligne l'intérêt d'articuler la conception cognitive de la tâche avec l'analyse cognitive de la tâche. Cette dernière est, par nature, plus orientée vers les aspects épistémiques en ce qu'elle vise à l'acquisition de connaissances sur le fonctionnement des « systèmes cognitifs conjoints », alors que CTD est prioritairement orientée vers les aspects pratiques concernant la « conception des artefacts et de leur usage ». Cependant, il est clair aussi que les études centrées sur l'analyse de la tâche, plus traditionnelles, ont souvent eu des prolongements en matière de conception.
- 3 Dans son chapitre, Hollnagel insiste beaucoup sur le fait que les recherches « CTD » ne doivent pas se contenter de prendre en compte la manière dont l'objet ou le système conçu est utilisé, mais aussi des conséquences plus ou moins prévues de cet usage sur l'environnement et sur la pratique du travail. Hollnagel propose l'expression de « zone d'effet du travail » (« work effect zone ») pour désigner « le champ du travail sur lequel l'artefact a une influence » (p. 12). Il ajoute que les manières de faire cela constitue « l'objectif primordial de CTD » (id.). On trouvera dans le livre de nombreux exemples montrant l'intérêt de prendre en compte les interactions complexes entre la mise en œuvre de la conception et ses effets. Ils illustrent bien que la conception d'un artefact n'est qu'un moment dans le processus auquel va conduire son utilisation et son rôle dans le système où il s'insère.
- 4 Dans la première partie du livre, « Théories », chacun des dix chapitres développe une perspective théorique dans laquelle sont susceptibles d'être abordés les problèmes de conception qui viennent d'être évoqués. On y trouvera notamment présentés l'analyse hiérarchique de la tâche (Annett), l'analyse fonctionnelle de la tâche (Woods), la conception centrée sur le cours d'action (Theureau), la conception du travail coopératif assisté par ordinateur (Luczac et al.), des théories mettant en valeur certains types de facteurs : le contexte social, la charge de travail cognitif, l'anticipation, la recherche du sens, etc.

- 5 Les parties 2 et 3 - Méthodes et Études de terrain - comportent chacune une dizaine de chapitres. Comme le remarque le coordinateur, ce qui distingue les textes ainsi classés n'est pas toujours très net. Dans les études rapportées, les premières (partie 2) insistent davantage sur la méthode, les secondes sur les types de conception abordés.
- 6 La seconde partie expose quelques *méthodes* particulièrement pertinentes pour traiter les problèmes qui peuvent se rencontrer dans les activités liées à la conception. On notera, en particulier, les méthodes centrées sur la conception des processus de contrôle, sur l'organisation de tâches collectives, sur l'affectation des fonctions, sur la conception d'interfaces, sur la répartition de la charge de travail, sur la conception de produits. Ces chapitres comportent souvent, en même temps que l'exposé de la méthode, des exemples détaillés de sa mise en œuvre, et ils dégagent des principes pouvant servir à la conception de futurs systèmes.
- 7 Les chapitres de la dernière partie, « *Etudes de terrain* » rassemblent des textes présentant beaucoup d'études de cas détaillées issues de domaines variés : transports terrestres et aériens, contrôle aérien, hôtellerie, dispositifs informatiques, enseignement. Les aspects théoriques et méthodologiques ne sont pas ignorés dans ces études où l'on retrouve des thèmes abordés dans la partie précédente.
- 8 Ce manuel donne ainsi un bon aperçu des recherches poursuivies dans le domaine qu'il a cherché à cerner. Les auteurs sont issus de diverses institutions européennes et américaines, ce qui manifeste l'existence d'une large communauté d'intérêt pour ce champ de recherche. Tout en leur accordant des poids respectifs divers, les textes comportent chacun à la fois des dimensions théoriques, méthodologiques et pratiques. Les présentations des études réalisées sont suffisamment détaillées pour que la démarche exposée puisse être suivie et précisément appréciée. Ce manuel a aussi les inconvénients des ouvrages collectifs. Il pave le domaine plus qu'il ne l'organise. Il y a beaucoup de recouvrements entre les différents chapitres que les auteurs ont apparemment rédigés en ignorant la contribution des autres et sans s'assigner d'autres contraintes que celle de s'inscrire dans le champ général de l'ouvrage. Le coordinateur avoue d'ailleurs que
« les chapitres sont si divers qu'ils sont difficiles à insérer dans des groupes bien définis » (p. 14).
- 9 Mais, ajoute-t-il, chaque chapitre a son propre résumé grâce auquel le lecteur pourra avoir rapidement l'« impression de quoi il traite. »
- 10 Ce manuel comporte un index des auteurs et un index des matières très complets ainsi que d'abondantes bibliographies. Il constituera un excellent instrument de travail pour les chercheurs, les praticiens et les étudiants qui s'intéressent à la conception, et plus généralement à l'ergonomie et à l'étude du travail.

AUTEURS

JACQUES LEPLAT

Jacques.Leplat@wanadoo.fr, Ecole Pratique des Hautes Etudes, 41 rue Gay-Lussac, 75005 Paris,
France