

Fiche de lecture

Article

C.NAVARRO, « **Partage de l'information en situation de coopération à distance et nouvelles technologies de la communication : bilan de recherches récentes** », Le Travail Humain, vol.64, no.4, 2001, pp.297-319.

Nbre pages

23

Mots clés

Communication médiatisée, Coopération à distance, Partage de l'information, Conscience mutuelle, caractéristiques de la tâche

Identification de la Fiche de lecture

Référence : FL6visio

Auteur : Jean-Marc ROBINET

Rédigée le 6/05/03

Présentation de l'auteur de la publication

C.NAVARRO est enseignant-chercheur au sein du laboratoire Travail et Cognition qui est une Unité Mixte de Recherche CNRS / Université de Toulouse-Le Mirail / École Pratiques des Hautes Études.

Mail : navarro@univ-tlse2.fr

Structure ou Plan de la publication

1. Introduction
2. Partage d'informations relatives aux objets et aux tâches
3. Partage d'informations relatives à autrui
4. Canaux de communication et nature des tâches : intérêts et limites des moyens technologiques actuels dans le cadre de la coopération à distance
5. Conclusion

Résumé

Les résultats des études sur le rôle du regard et de la présence d'autrui dans la communication directe (en présentiel) ou médiée par un outil (à distance) sont parfois contradictoires. Cela dépend en fait de la situation de communication : est-elle plutôt « intellectuelle » (fonctionnelle) ou « sociale » (relationnelle) ?

Lorsqu'il est essentiel de pouvoir partager un même espace de travail, comme c'est le cas en travail coopératif, la dimension fonctionnelle de la communication prime sur sa composante relationnelle. En situation présenteielle, la construction d'une base référentielle commune, essentielle au processus de compréhension de la situation et de son évolution, est favorisée par l'articulation entre *pushing information* (fournir de l'information à autrui) et *pulling information* (extraire de l'information d'autrui). Mais lorsque le travail coopératif s'effectue à distance (ex : télémédecine), la technologie doit compenser la perte des indices directs par leur représentation. La vidéo est alors plus utile pour transmettre des images sur le travail lui-même (notions de *video-as-data* et de *visually shared workplace*) que sur les participants à la réalisation de ce travail. Certains auteurs (Matarazzo et al., 2000) ont même montré **que transmettre l'image d'autrui (plutôt que des vues fonctionnelles) est un risque non négligeable de distraction** amenant une baisse d'efficacité dans le travail.

Le partage d'informations relatives à autrui favorise le maintien d'une « conscience mutuelle » (*interpersonal awareness*) permettant à chacun de savoir si oui ou non l'autre est conscient de la situation dans son ensemble. Il s'agit donc d'une forme de contrôle mutuel qui passe essentiellement par l'image d'autrui (en présentiel ou par vidéo). On peut alors se demander si le découpage entre informations relatives aux tâches et celles relatives à autrui reste pertinent puisque les deux types d'informations sont utilisées. Finalement, la conscience mutuelle est la meilleure garantie d'une bonne

coordination permettant l'atteinte des objectifs prévus. La question de la conscience d'autrui est donc essentiellement fonctionnelle.

Les choix technologiques de moyens de communication dépendent de l'importance attribuée aux informations fonctionnelles ou relationnelles dans le cadre de la situation de travail précise étudiée. Bien que la plupart des chercheurs ont signalé que les situations en face-à-face semblent plus adaptées que les situations de communications (quelque soit l'outil), ceci est surtout vrai pour des « tâches complexes » (ex : négociation en temps réel), qui exigent une forme d'activité commune de résolution et/ou sous contrainte de temps, mais pas pour des « tâches » simples, c'est-à-dire routinières, ou d'exécution ou sans contraintes temporelles fortes. Par ailleurs, si la tâche ne requiert pas vraiment une coopération synchrone, alors les avantages d'un mode asynchrone apparaissent. C'est ainsi qu'on peut expliquer le succès du courrier électronique malgré sa pauvreté apparente. Enfin la multimodalité permet souvent de retrouver la richesse de la communication directe plus aisément que si une seule modalité de communication est utilisée.

Enfin, ce sont moins les caractéristiques intrinsèques du mode de communication qui importent que les caractéristiques dont la valeur a un sens en regard de la tâche des opérateurs.

Au niveau relationnel, l'anonymat (relatif) d'une relation de travail à distance, qui empêche le contrôle mutuel, peut favoriser des prises de position plus affirmées au cours de l'activité collective, permettant de ce fait un fonctionnement à distance plus riche (ou moins superficiel). Mais là encore, la nature des tâches reste fondamentale.

En conclusion, l'usage d'un outil comme la vidéo doit être intégré dans l'ensemble plus complexe des tâches effectuées au quotidien, dans un système sociotechnique déterminé. C'est par défaut d'une analyse de ce type (ex : quelle intrusion le nouvel outil peut-il créer au sein de tâches multiples à gérer ?) que des outils de communications sophistiqués, mais trop inadaptés, sont relégués au fond d'un placard ou sous-utilisés (salles de visioconférence, WebCam). **La vidéo présente ainsi un utilité à chaque fois que des informations en temps réel sur le processus travaillé sont cruciales pour permettre une bonne coordination à distance.**

Analyse et commentaires

L'intérêt de cet article est de passer en revue les recherches récentes sur l'impact des nouvelles technologies, et en particulier de la vidéo, sur le travail coopératif à distance du point de vue de l'information partagée. L'auteur distingue à ce titre le partage d'informations relatives aux objets/tâches qui est jugé plus essentiel que celui relatives à autrui. Il insiste sur la prise en compte de la nature de la tâche en jeu et finalement sur l'analyse de l'activité qui doit précéder les choix technologiques.

L'auteur adopte donc un point de vue d'ergonome en privilégiant les aspects cognitifs à des notions telles que l'awareness ou la prise en compte des aspects sociaux ou émotionnels. Cette perspective convient sans doute bien à des activités de travail coopératif réunissant des experts de haut niveau, tels que des pilotes de ligne ou des médecins, mais peut-être moins à des activités d'apprentissage collaboratif réunissant des populations de moindre qualification.