

MÊME OPÉRATEUR, MÊME MACHINE, TÂCHE DIFFÉRENTE : RISQUES D'ERREURS ET STRATÉGIES POUR LES ÉVITER. LE CAS DES CONDUCTEURS DE TRAMWAY

Clémence Lhermey

Ergonome
ALSMT
21 place de la Carrière
54000 NANCY
France
clemencelhermey@aol.com

Sébastien Houlgate

Ergonome Conseil
Convergo
2 B rue du Pont du Merlet
33640 AYGUEMORTE-LES-GRAVES
France
houlgatesebastien@yahoo.fr

Résumé

Les erreurs de conception à l'origine de risques d'erreurs de manipulation au cours de l'activité de conduite nécessitent, de la part des conducteurs, de mettre au point des stratégies pour pallier ces risques. Dans le cas des conducteurs de tramway, qui doivent réaliser la conduite dans deux modes radicalement différents (routier ou guidé par rail), le changement de mode de conduite permet difficilement la construction d'automatismes. Ainsi, nous montrerons dans cet article comment les erreurs commises au cours de la conduite trouvent leur origine dans la conception de la situation de travail, qui augmente la charge cognitive déjà très importante du conducteur. C'est en revanche au travers d'astuces opératoires et en contournant les consignes que les conducteurs arrivent à établir des stratégies pour compenser ces déficits et assurer la fiabilité du système homme-machine.

Mots-clés : conduite, charge cognitive, erreurs de conception, adaptabilité