

Des effets individuels à l'analyse du collectif.

Un exemple : les effets attentionnels des adressages interruptifs.

Pierre Vermersch CNRS, GREX

(ce texte est une de mes contributions à un rapport concernant un travail collectif de recherche mené conjointement avec Jacques Theureau, CNRS, Geneviève Phillippi, EDF, Geneviève Saliou EDF dans le cadre d'un contrat CNRS/ EDF R&D)

Un des fils conducteur que nous avons suivi met en évidence l'importance des focalisations attentionnelles dans la « fenêtre-micro », focalisation correspondant à des temps de lecture-partition désambiguïsante, au moment où un agent est centré sur la lecture de la consigne, et celles qui suivent cette lecture comme documentation précise d'une valeur pour répondre par exemple à un test. Nous avons souligné dans le chapitre précédent le peu de moments où les agents sont véritablement orienté vers la fenêtre attentionnelle salle de commande. Ces aspects individuels de focalisation attentionnelle ne représente pas la totalité des activités de conduite, mais elles sont fortement présentes du fait de la conduite avec consigne, et elles sont exigeantes en termes de qualité de l'activité cognitive requise par une lecture partition.

Ce cadre de référence, peut jouer le rôle d'une direction d'analyse mettant en valeur un aspect de la conduite, même s'il n'en recouvre pas toutes les facettes : si les focalisations attentionnelles sont importantes, alors tout ce qui sera susceptible de les mettre en péril sera important à prendre en compte, à la fois par ses effets directs de distraction, et par ses effets silencieux de source de déficit potentiel.

Parmi toutes les causes de rupture, ou de menace d'interruption de ces focalisations, il pourrait y avoir des sources internes à l'agent, comme des préoccupations, des pensées sources de distraction. Mais compte tenu de l'enjeu de la situation de conduite accidentelle, il est peu probable que ce soit une variable importante, par contre les sources exogènes à l'opérateur comme les adressages qui lui sont fait par d'autres agents sont nombreuses : téléphone, communication orale.

On voit donc qu'une des manières de rentrer dans la description et la modélisation de l'articulation collective est d'examiner les adressages comme cause de modulation de l'activité d'un agent par un autre, sans que cela prétende épuiser toutes les facettes de l'articulation collective.

Nous avons donc à mener deux analyses complémentaires en parallèle. Car il nous faut étudier séparément ce qui se passe pour chacun des agents impliqués. Ces deux analyses sont cependant dissymétrique, l'adressé est dans le fil de son activité, l'adressant aussi mais, lui, de plus, interrompt l'activité du premier. Pour l'adressé, il faut examiner la nature de son activité, afin de comprendre ce dont il a besoin pour l'accomplir (nous avons insisté sur les exigences des focalisations attentionnelles que supposent les activités de lecture partition), puis la manière dont il gère l'adressage interruptif, la manière dont il consent ou non à l'interruption, dont il retarde ou non la réponse pour se donner par exemple le temps d'atteindre une position sûre, et enfin comment il gèrera la nouvelle activité incidente requise par la sollicitation de l'autre et le retour à son fil d'activité précédent. Pour l'adressant, il nous faut comprendre quel est le besoin qui va le conduire à agir, puis évaluer la pertinence du fait que le moyen qu'il utilise pour satisfaire son besoin passe par la sollicitation vers un autre (plutôt qu'un document, une attente silencieuse, une réévaluation de l'urgence de son besoin par exemple), et enfin, quand il le fait, de quelle manière prend-t-il en compte ou non les besoins de l'autre ? Comment s'en informe-t-il ? Comment procède-t-il à l'adressage ? Sachant en particulier que dans la plupart des cas il n'y a pas de contact visuel dans la mesure où les agents sont tournés vers leur consigne où vers les platines de la salle de commande. De telles analyses pourraient nous permettre d'apercevoir la face subjective de l'activité collective telle qu'elle est intériorisée par chaque acteur de manière réflexivement consciente ou non. Le projet d'adressage interruptif est un bon signe révélateur des présupposés de la relation que l'adressant a vis à vis de l'adressé, de la prise en compte des besoins de l'autre en comparaison avec les siens.

Dans cette analyse, nous nous intéressons spécifiquement à toutes les occurrences d'interruption de l'activité d'un agent. C'est en

ce sens que le collectif est présent comme espace d'action d'un agent sur l'autre par le biais de tout ce qu'il communique aux autres dans l'unité relative de l'espace de la salle de commande ou chacun peut plus ou moins bien entendre et voir à la fois ce qu'il communique verbalement et non verbalement, et ce qui se communique du fait des actions manifestes qu'il exécute. Cette articulation entre agents est différente du couplage agent/consigne, agent / salle de commande, agent / installation. En un sens, il n'y a pas de grande différence sous l'angle du contrôle que l'agent récepteur a sur ce qui survient dans sa direction (une communication, une instruction de consigne, une IS etc.), en un autre sens, un agent en tant qu'émetteur a la possibilité de se contrôler dans l'émission de ses communications, d'apprécier les conséquences éventuelles de l'interruption qu'il provoque, de la nécessité de le faire ou non. Nous n'avons que très peu de verbalisations directes sur ce que vit un agent lors d'une interruption ou ce qu'il vit lorsqu'il décide d'interrompre l'autre, ou qu'il fait face à la réponse de l'autre à son adressage. Les communications en retour nous informe de nuances importantes dans la réception de la communication interruptive par la modulation de la réponse. Par exemple, le fait que la communication soit acceptée en y répondant en retour par l'information demandée ou que la communication provoque une interruption forte par le fait que l'émetteur doit répéter sa question, ou encore qu'il contient la demande en répondant par un refus de s'en occuper. ce thème semble suffisamment important pour qu'on s'y intéresse à partir d'une analyse principalement inférentielle, complétée dans certains cas par des commentaires obtenus en auto confrontation qui donnent des aperçus de la subjectivité à l'œuvre dans ces interactions. Ces interruption sont essentiellement induites par des communications orales, des demandes du CE, des demandes et informations de l'OEV et de l'OR au SUP, des demandes du SUP à l'OPR, de l'OPR à des rondiers ou à l'OEV. Le caractère de communication orale de ces interruptions est important à prendre en compte, d'une part parce que l'ouïe est omnidirectionnelle et toujours ouverte (alors que les yeux sont toujours orientés directionnellement ou peuvent être clos), et que précisément dans la mesure où l'activité des agents est dominée par une activité visuelle : lire, documenter, il est tentant de surajouter à cette activité visuelle une communication orale qui passera presque à

tout coup. De plus, si l'agent ainsi adressé connaît la réponse à fournir, si elle ne lui demande aucune élaboration cognitive supplémentaire, si elle ne suppose pas une saisie d'informations supplémentaires qui engendrerait un déplacement de la saisie visuelle attentionnelle, si elle ne lui demande pas de changer d'action pour en entreprendre une nouvelle, alors les communications orales peuvent assez facilement se surajouter au maintien de l'attention visuelle en direction d'un texte ou d'une saisie de valeur, comme du maintien d'un courant de pensée orientée vers une élaboration de solution.

L'étude de ces interruptions communicationnelle s'articule et prend son un sens avec les variations induites de la dynamique attentionnelle. Cependant cette dimension n'épuise pas les facettes de l'analyse. En particulier, la conscience des effets de l'interruption sur l'autre, le choix de s'imposer à l'attention de l'autre, la conscience de sa propre manière de communiquer, la perception des effets parasites sur le but commun de l'équipe, de nombreuses questions sont à documenter pour mieux saisir la gestion de l'intersubjectivité telle que chacun la conçoit, et dans quels degrés d'implicite et d'évidence tacite. Ces questions sont par exemple en partie documentées par les absences de communication, dans des moments où pourtant tout semble pousser à l'échange du fait de l'incertitude de la situation.

On a ainsi au moins deux facettes complémentaires, l'une tournée vers l'objectivation des effets attentionnels d'une interruption, l'autre plus orientée vers la subjectivité de celui qui interrompt ou qui est interrompu. Donc on pourrait dire encore, une analyse sur l'aval de l'interruption, une autre sur l'amont.

Idéalement, pour répondre à nos questions il faudrait pouvoir documenter cinq rubriques que l'on peut schématiser par les cinq colonnes du tableau ci-dessous dont nous pouvons esquisser la structure :

1/ inobservables verbalisables subjectivité de A	2/ observables de A	3/ INTERACTIONS observables de A avec B	4/ observables de B	5/ inobservables verbalisables subjectivité de B
<i>? fictif ? j'ai le droit de l'interrompre, et de toute façon ce n'est pas grave, c'est juste pour avoir une petite information, ça ne dérange pas, on est juste au début</i>	A cherche un document	A : de l'autre bout de la salle : tu as sorti le RMC ? ... S'approche de quelques pas A : heu ... Jean-Claude ? B : silence	B dos tourné, penché vers un enregistreur B : silence, il documente une instruction, phase 5	<i>?fictif ? finissons cette étape, il ne faut pas que je m'interrompe tant que je n'ai pas pris l'information et que je suis revenu à la consigne, c'est prioritaire</i>
<i>?fictif quand même il pourrait me répondre, c'est pas grand chose, peut-être il m'a pas entendu, je vais aller le voir comme ça saurais où est le RMC et ce sera fait ...</i>	A s'approche à le toucher de A	A en insistant : tu as sorti le RMC ??? et en s'approchant B : mmm ... B : Hein ? B : ben il est là bas, en pointant du menton vers la table	dos tourné, revient à la consigne, lit, tourne la page, B : mmm ... B : Hein ? et alors se tourne vers le A pour lui répondre,	<i>? fictif terminons, voilà ensuite je passe à la page suivante, bon qu'est-ce qu'il veut, ben enfin si le RMC est pas au rangement c'est qu'il est sur la table, il n'a qu'à vérifié au lieu de me demander.</i>

Ce tableau illustre l'empilement de données qu'il faut pouvoir réunir et mettre en relation. Non seulement il faut le descriptif de l'activité de chaque agent, et tous les éléments de l'intelligibilité de ses actes rapportés à la situation, ce qui représente déjà un gros travail de transcription de données vidéos, de reconstitution du parcours dans les consignes, de mise en relation avec les événements et l'état de l'installation, plus la description à travers le découpage en unités significative élémentaires. On a donc deux descriptions individuelles à documenter. Mais encore faut-il que les données objectivables comme les observables soient enregistrées. Il faut rajouter à cela la nécessité de documenter ce qui n'est pas observable, qui est quelque fois inférable, mais pas toujours et qui ne peut être mis à jour que par l'expression verbale de celui qui l'a vécu. Si l'on veut dépasser les inférences que l'on peut tirer à partir des traces et des observables il faut que les

colonnes 1 et 5 soient documentées, et ce dans un sens qui éclaire ce qui sous tend les choix qui président à l'interaction : Quelles sont les intentions ? Les buts ? Qu'est-ce qui sous-tend la décision d'interrompre l'autre, de répondre, de refuser d'être interrompu, de rester silencieux ? Quels sont les critères qui sont privilégiés ? Quelle est la mission qui se donne comme prioritaire ? Quelle fondement identitaire permet de s'autoriser ou non à interrompre ou à consentir à être interrompu ? Prenons quelques exemples pour illustrer ces propositions d'analyse, sachant que nous serons presque tout le temps limité au contenu des colonnes 2, 3, 4 auquel s'ajouteront les inférences que l'on pourra s'autoriser à partir de ces données en s'appuyant d'une part sur quelques catégories descriptives et d'autres part sur des dimensions interprétatives comme le besoin, les critères de décision, la prise en compte des besoins de l'autre :

Description de l'activité de l'adressé :

- nature de l'activité en cours de l'adressé, type de fenêtre et de mode attentionnel,
 - gestion de l'adressage par l'adressé, réponse différée, immédiate, refus, (description et inférences)
 - type d'activité engendrée par le fait d'être adressé,
 - effet de l'interruption au moment de la reprise de l'activité interrompue,
- Description de l'activité de l'adressant
- nature de l'activité en cours,
 - nature du besoin, appréciation de son importance, voire de sa pertinence, (description et inférences)
 - moyen de satisfaction de ce besoin,
 - choix de l'adressage d'un autre agent pour satisfaire ce besoin, (pertinence, nécessité)
 - mode d'adressage : prise en compte de l'autre ou non (description et inférences)
 - suite de l'activité à partir de la satisfaction de ce besoin.

Quelques études de cas

Non rupture de la focalisation attentionnelle, double tâche momentanément compatible.

Exemple d'une interruption légère (classée ainsi parce que l'OPR qui est interrompu n'a pas besoin de réfléchir pour répondre).

[14 de l'OPR] 7.3

L'OPR a commencé d'appliquer le DOS, à ce moment le CE l'interrompt: Est-ce que vous avez appelé l'IS? OPR: Non, ... tu le fais Claude? + attente et gestion de la réponse du CE pour confirmer qu'il gère cette tâche, ce que d'ailleurs il ne fera pas, puisqu'il se contente de s'éloigner et de passer à autre chose.

C'est un premier exemple simple :

Description de l'activité de l'adressé. OPR

- l'OPR est en train d'appliquer le DOS, au moment précis où il est interrompu il est hors champ de la caméra complètement à gauche à l'emplacement du rangement des documents, nous ne savons donc pas avec précision dans quel phase du cycle de lecture partition il se trouve. Simplement nous savons qu'à cette étape il est guidé par la consigne d'orientation.
- son besoin est de rester focalisé sur son activité de diagnostic, basé sur le suivi de la consigne.
- quand le CE l'adresse, il consent à répondre, et accepte immédiatement l'interruption, sans lever la tête cependant,

- il répond à la demande d'information, et l'OPR n'a pas besoin de réfléchir, ou de saisir une nouvelle information, pour avoir la capacité de répondre à la question posée, puisqu'elle ne demande aucune élaboration car la réponse est une donnée directe, et ne demande aucune désignation de lieu qui l'obligerait à indiquer ou à nommer un endroit.
- cependant il fait plus que répondre, puisqu'il propose de déléguer l'exécution de la tâche auprès de la personne qui le questionne. Ce qui suppose qu'il obtienne en plus une réponse en retour, puisque sa réponse contient elle-même une question.

- pour autant il ne prête pas attention apparemment à la réponse du CE, et continue à poursuivre sa lecture-action du DOS qui donc a été à peine interrompue.

Description de l'activité de l'adressant : le CE

- Le Ce vient d'entrer en salle de commande, il est devant la table et met de l'ordre dans ses documents, ce qui lui prend un certain temps, sa consigne lui demande de s'informer du fait que tout ce qui devait être fait l'a été, et il est dans la nécessité de le faire, c'est dans sa mission, ce qu'il fait est donc bien pertinent et nécessaire.

- il ne peut s'informer pour le vérifier qu'en s'adressant aux agents déjà présents, il ne peut le faire qu'en adressant un autre agent, le moyen mis en œuvre est donc adapté et pertinent,

- l'adressage est direct, sans préambule, il arrive derrière l'OPR et pose la question, question qui sert donc en même temps d'entrée en matière, cependant l'adressage n'est pas nominatif, il n'est pas dirigé vers un agent en particulier (vous avez ...) sinon que l'OPR est le seul dans sa proximité immédiate, le "vous" semble désigner "ceux qui étaient présent au départ" c'est-à-dire les deux opérateurs.

- (on voit dès ce petit exemple, une différenciation des moments de l'adressage : 1/le fait que ce soit telle personne qui soit adressée, soit par le contact visuel ou corporel préalable, ou bien oralement en désignant celui qui est adressé, cf. le contre-exemple des commandes des garçons de café, et l'intérêt de l'adressage non personnalisé comme n'engageant pas la nécessité de répondre, 2/ l'entrée en matière et la présence d'une phase de négociation, 3/ l'expression de la demande)

- ayant reçu la réponse, qui est négative, il passe à autre chose, sans répondre en retour à la demande de l'OPR de le faire, mais un peu plus tard il lance un appel téléphonique avec le

son ouvert, ce qui lui permet de continuer à suivre sa consigne sans rester collé au combiné, mais l'appel aboutit à un signal occupé. Dans la mesure où il s'agit d'une simulation, et qu'aucun IS ne viendra on peut penser qu'il a fait tout ce qui pouvait être fait à ce moment, et il ne se crée pas un ouvert sur la venue de l'IS.

Commentaires

L'adressage a bien produit une interruption de l'OPR, mais toutes les conditions semblent réunies pour qu'elle ne provoque pas une rupture attentionnelle ni au niveau de la fenêtre attentionnelle, ni au niveau du thème, mais une simple dérivation momentanée, autorisée par le fait que la demande est orale et compatible avec la lecture (pas d'incompatibilité des fenêtres attentionnelles visuelles et auditives), et surtout avec l'activité mentale requise pour répondre qui n'engendre pas un nouveau thème attentionnel en compétition avec celui qui est déjà investi. Il est imaginable que dans certaines activités demandant une attention plus soutenue, le simple fait d'être ainsi interpellé altère plus ou moins gravement le maintien en prise de l'attention et compromette l'efficacité de l'activité en cours.

Du côté de l'adressant on constate qu'il est dans sa fonction, le besoin auquel il répond est celui de s'assurer qu'à cette étape tous les agents ont bien été convoqués, il n'a pas d'autre moyen de le faire que de le demander à un des agents.

Ce premier exemple nous montre donc une interruption sans conséquence pour l'activité de celui qui est adressé.

Exemple 2 : Le SUP adresse l'OPR sans prendre en compte son travail, l'OPR autorégule l'interruption en achevant son cycle de base.

16 de l'OPR 7.3

L'OPR est activement engagé dans le DOS, et le SUP lui pose une question factuelle : Tu as sorti le RMC Jean-Claude ? L'OPR ne répond pas. Il n'est pas disponible à la communication ou/et ne se sait pas adressé par l'autre. Le SUP répète la question : Tu as sorti le RMC ? L'OPR sort de sa consigne : Hein ? et la réponse est toute simple : ben il est là ! en désignant du menton la table centrale.

Description de l'activité de l'adressé, OPR

- l'agent est dans le suivi du DOS, il est dans un moment où il est penché en avant vers un indicateur pour documenter une valeur, tout en tenant sa consigne à la main de la main gauche et en tenant le point où il en est avec l'index de la main droite, il est donc engagé dans une activité de lecture précise, et il est au milieu d'un

cycle de lecture-partition, dans le moment où il effectue ce que lui demande la consigne, avant de pouvoir y revenir. Il s'agit donc d'un moment sensible, où s'il s'interrompt il faudra qu'il le reprenne. Il tourne donc le dos à la salle de commande. Son besoin à lui à ce moment est de ne pas être dérangé pour pouvoir accomplir sa tâche.

- on ne sait pas clairement à quel moment il se sait adressé, mais ce qui est clair c'est qu'il ne répond pas immédiatement, il ne consent pas immédiatement à être adressé et à se prêter à la communication, au préalable il achève son cycle de lecture partition, en ce sens qu'il termine de documenter la valeur qu'il recherchait, revient à la page de sa consigne, vérifie où il en est ensuite, et à ce moment-là seulement se tourne vers l'adresseur pour lui répondre. On a donc un cas très clair et exemplaire d'un refus de réponse immédiate à la demande d'adressage, et à une démarche de recherche d'un point de stabilité avant de répondre.

- pour répondre, il se tourne vers l'adresseur qui s'est approché entre temps, pour lui indiquer de la voix et du geste où se trouve le document recherché, tout en tenant avec le doigt le point où il en est dans sa consigne.

- il revient immédiatement à la suite de son travail, ne prêtant aucune attention manifeste à son adresseur.

Description de l'activité de l'adressant

- au début de cette séquence, le SUP suivait sa propre consigne,

- besoin de trouver le RMC dans quel but ? (on verra que lorsqu'il l'aura trouvé, il n'en fera rien immédiatement, il s'agit là d'une activité préparatoire semble-t-il)

- premier moyen aller le chercher là où il est rangé, de manière autonome il répond lui-même à son besoin,

- il ne le trouve pas à cet endroit, second moyen adresser un autre pour s'informer et trouver le RMC, (question : quel est le critère qu'il mobilise qui fait qu'il est plus important de déranger un autre que de différer l'atteinte du but, ou mobiliser d'autres recherches personnelles, objectivement sa conduite manifeste que satisfaire immédiatement son besoin, est plus important que de prendre en compte les besoins des autres, objectivement voulant dire ici que le fait de se manifester de cette façon établie de fait une hiérarchie des priorités qu'il en soit réflexivement conscient –que cela soit sa décision explicite- ou non. Interpréter un sens objectif, revient à considérer que ce que fait le sujet fait passer un message déterminé

quel que soit ses intentions propres qu'il pourra déclarer. Si A interrompt B en l'adressant, objectivement il fait passer en priorité le fait d'être dans l'attention de B. Bien sûr une telle démarche peut être faite dans le souci du bien de B, par exemple les cas où je l'adresse et l'interrompt parce qu'il a oublié quelque chose, ou que sa sécurité est en jeu, où qu'il doit se soumettre à une directive qui prime ses buts personnels en cours. Objectivement le critère d'interruption est toujours qu'il s'agit d'une priorité plus grande que la sienne propre.)

- description de l'adressage

En fait, il est intéressant de reprendre la description de cet exemple en intégrant la spatialité de la salle de commande, le mouvement corporel des acteurs et la dimension non verbale :

- Le SUP vient de l'extrémité gauche de la salle, là où sont rangés tous les classeurs, il va faire approximativement douze pas pour rejoindre l'OPR, ce qui permet de donner une indication temporelle de là où se situe ce qu'il dit ; alors que l'OPR est lui au début du pupitre à droite orienté vers les platines et donc tournant le dos à la salle et en particulier à tout ce qui peut venir depuis le rangement des classeurs, il ne voit personne directement. De plus il est dans une phase d'action dans laquelle il documente des valeurs affichées qu'il lit sur des camemberts (enregistreurs). Il vient de se pencher en avant pour pouvoir lire correctement les valeurs affichées sur les verrines du haut de la platine. Il est donc attentionnellement engagé, physiquement à la fois posturalement, visuellement, dans une focalisation attentionnelle propre à la phase de saisie discriminante d'une information documentée.

- A ce moment, le SUP, alors qu'il est encore loin, à l'autre bout de la salle (quand il commence à s'adresser à l'OPR il est encore hors du champ de la caméra), adresse sa question en marchant vers l'OPR (pas 1 et 2): tu as sorti le RMC ? A cet instant il n'a pas la possibilité de vérifier si l'OPR sait qu'il s'adresse à lui, ni s'il est occupé à quelque chose qui demande qu'il conserve sa concentration (qu'il reste strictement orienté vers le thème qu'il poursuit). L'OPR ne réagit pas, il est toujours tourné en direction des platines,

- (pas 3 vers 4) le SUP rajoute en hésitant le prénom de l'OPR : heu ... Jean-Claude ... ? essayant sans doute de compenser le fait que l'autre ne réagit pas. En effet, la seule façon de savoir si l'on s'adresse à vous lorsque vous ne

voyez pas l'émetteur et qu'il y a plusieurs possibilités est d'être identifié par le nom, le prénom ou la fonction. L'OPR ne répond toujours pas.

- (pas 4 vers 11) le SUP s'avance sans rien dire, et presque à toucher l'OPR le SUP réitère sa question : « tu as sorti le RMC ? », dans une tonalité insistante, de plus il s'impose à l'autre en venant par le côté gauche à la fois dans le champ visuel et dans le quasi contact au niveau des épaules, il obtiendra ainsi que l'autre se tourne vers lui. Pendant que l'OPR revient vers sa consigne, sans encore se tourner vers le SUP, il produit une première réponse : un mmm, puis au moment où il tourne sa page, une seconde réponse qui semble plus une réponse d'orientation dans la communication : hein ... Finalement, sans reprendre encore une nouvelle phase de lecture, il se tourne lentement vers la table pour indiquer verbalement et non verbalement avec son menton ben ... elle est là.

- Le SUP repart en montrant des signes de confusion d'avoir posé une question à laquelle il aurait pu répondre de lui même. (Probablement à ce moment le SUP surréagit, mimant la confusion pour la galerie d'observateurs et la caméra. C'est typiquement un moment où seule la verbalisation en première personne donne quelque chance de documenter la réaction subjective du SUP à ce qui vient de se passer). L'OPR repart dans une nouvelle phase de lecture.

Commentaires

Cet exemple pourrait montrer un nouveau niveau d'interruption, dans le sens où le SUP tente d'adresser l'OPR à un moment où il n'est vraiment pas disponible, et où d'autre part il est manifeste qu'il ne peut pas savoir que c'est lui qui est adressé. Il nous manque le témoignage direct de l'OPR pour savoir à partir de quel moment il a pris conscience qu'il était nommément interpellé, ce qui permettrait de mieux questionner l'intervalle de temps pendant lequel il a écarté l'interruption pour arriver jusqu'à un point du cycle de travail où il peut lui même se rendre disponible à l'autre. Car on voit que l'OPR a bien géré l'interruption, puisque alors qu'elle lui était adressée dans une phase sensible (phase 5 du cycle de lecture partition), il la repousse, jusqu'à une interruption objective globale qui est provoqué par le fait qu'il est arrivé à un tourné de page. Il ne répond que lorsqu'il est disponible. Si l'on regarde encore plus finement on peut voir que non seulement il a prit le

temps d'accomplir sa phase de documentation, mais il aussi pris le temps auparavant d'accomplir la phase de retour à la consigne et d'opérer une lecture focalisé qui lui permet à la fois de terminer et sortir de la page en cours et l'orienter vers un changement de page. Par contraste, dans l'exemple que nous avons déjà vu, il a consenti à s'interrompre pour répondre au téléphone précisément en phase sensible de saisie documentation, au moment où il doit documenter une réponse, on a vu que le retour à ce moment se fera avec une erreur de positionnement dans la lecture.

Ce mode d'adressage interruptif est fréquent dans cette équipe : [27OPR] Le SUP s'adresse à l'OPR : C'est dans les classeurs, les RCR ? OPR : Ouais c'est dans les classeurs comme ça (il vient d'aller les chercher et de les poser sur la table). Ou encore, toujours dans le début : SUP : tu es dans la R18 ? ... tu es dans la R18 ? (OPR est au téléphone, regarde la consigne qu'il a en main) oui.(en fait c'est récurrent durant tout l'essai dans la relation SUP et OPR).

On peut donc traiter cet exemple de plusieurs points de vue.

- D'une part examiner la conduite du SUP. Quel est son besoin ? Il a besoin d'un outil documentaire le RMC, sur lequel doivent être noté un certain nombre de choses. Il y a une nécessité objective congruente avec la conduite de l'accident. Sa première réponse est d'aller chercher le Recueil, là où il est rangé, avec tous les autres documents. Ce faisant il reste autonome et répond à son besoin avec les moyens qui lui sont accessibles. Il ne le trouve pas (puisqu'il a déjà été sorti par un autre). Et là pour satisfaire son besoin, il choisit de s'adresser à un autre (alors que le recueil ne peut pas être à trente-six endroits !). La question se pose de savoir dans quelle mesure la satisfaction de ce besoin requiert de mobiliser des ressources déjà mises à contribution (les autres agents sont déjà engagés dans une activité suivie et attentive). sous l'angle de sa communication, des choix qu'il fait, de l'anticipation des effets qu'il risque de produire sur l'autre. Ici la communication ne tient pas compte de la disponibilité de l'OPR, ou pire la présuppose comme donnée quoiqu'il arrive, il n'est donc pas nécessaire pour le SUP d'en vérifier la pertinence. Ce n'est qu'un exemple isolé, mais cette conduite nous permet de faire des hypothèses sur les croyances et les critères du SUP dans sa façon de communiquer, hypothèses qu'une verbalisation directe

selon lui permettrait de corroborer et de préciser. En amont de cette analyse de la communication qu'il opère de manière peu judicieuse, se pose la question de la pertinence de sa demande. Il est parti à l'armoire aux classeurs pour semble-t-il chercher le RMC, qu'il ne trouve pas, et que ce soit avant d'y aller, ou après avoir découvert qu'il n'y était plus, jamais il n'envisage que ce recueil ne peut être qu'au seul endroit possible restant, s'il n'est pas sur les rayonnages de rangement, c'est-à-dire sur la table centrale à la disposition de ceux qui auront besoin de cocher ou de vérifier l'état des cochages. Le RMC est un outil partagé, s'en informer s'est envisager un nombre de possibles limités. On peut se demander encore dans le cadre de la comparaison entre conduite normale et accidentelle, si l'on a pas ici une résurgence des pratiques normalement habituelle de la communication en salle de commande entre un manager et ses agents. Dans ce contexte, où généralement (quoiqu'il puisse y avoir des transitoires qui démentent cette généralité) l'arrivée en salle de commande pour s'informer ou demander quelque chose aux opérateurs se fait sur le mode de la communication conviviale par opposition à une communication de situation de crise où chaque acte dirigé vers l'autre peut avoir une incidence sur la qualité de son travail, voire générer des erreurs essentiellement dues à des ruptures attentionnelles.

- On peut aussi envisager cet exemple sous l'angle de la conduite de l'OPR, ce dernier est engagé dans l'application du DOS, et plus précisément au moment où il commence à être adressé par le SUP, dans une phase de documentation d'une instruction, ce qui est remarquable dans sa façon de faire c'est de déporter le moment de son interruption au moment où le suivi de consigne lui donne une pause relative entre deux pages de consigne. Il est donc aller jusqu'à la fin de ce qu'il documentait, et même jusqu'à la fin du cycle de lecture-action, pour se positionner sur la lecture suivante avant de s'interrompre. Il serait intéressant de savoir si cette stratégie était délibérée, si elle fait partie de sa compétence explicite pour lui.

- Au delà de son exemple particulier il y a là une conduite qu'il paraît intéressant de modéliser et de reverser dans les objectifs pédagogiques de la formation des agents de conduite, au titre de l'attention portée à sa tâche versus l'attention portée à l'autre.

- Enfin, du point de vue méthodologique cet exemple fournit une illustration de ce qu'est la

recherche du niveau de détail efficient, NDE. C'est-à-dire, le niveau de détail qui permet de saisir l'intelligibilité de ce qui se passe. Ici pour saisir ce qui est efficient dans la production d'intelligibilité il faut du côté du SUP descendre à l'analyse de la distance à laquelle il s'adresse à l'autre, au fait qu'il voit ou non les yeux de l'autre (pas d'adressage visuel), qu'il s'assure qu'il est entendu, et que son adresse touche la bonne personne (utilisation tardive du prénom). Du côté de l'OPR, pour apprécier l'adéquation de ses actes il faut suivre les étapes de la réalisation du cycle de base de lecture-action, et repérer qu'il ne quitte sa consigne des yeux qu'après avoir documenté ce qu'on lui demandait, avoir saisi le point suivant, s'être mis en position d'exécuter la suite en tournant la feuille pour se positionner sur la lecture future. La pertinence des détails n'est pas fournie par le contenu de la communication seule, mais par le jeu interactionnel non verbal qui s'est réalisé entre le SUP comme émetteur de la communication et l'OPR comme « victime », ou plutôt « destinataire » de la communication.

Prenons un second exemple, entre les mêmes agents, dans le même sens de communication, mais où l'intervention du SUP tombe à un « bon » moment du cycle de base de l'OPR.

Exemple 3 : Intervention du SUP → OPR à un moment propice pour ce dernier
68 de l'OPR

Le SUP arrive dans le dos de l'OPR à un moment où celui-ci vient de terminer une page et n'a pas encore engagé la suite, quoique ayant déjà tourné la page. On voit bien au niveau du non-verbal que l'OPR est facile à déranger et quoiqu'il n'intègre pas tout de suite la demande se tourne pour répondre derrière lui au SUP.

Cet exemple est proche du précédent dans la mesure où la structure de la communication est identique : un interlocuteur de dos tourné vers son document, celui qui interpelle dans sa logique propre s'adressant à lui comme si cela allait de soi qu'il soit disponible, mais le contraste avec le précédent exemple repose sur le fait que cela tombe à un moment du cycle de base de l'OPR où il est facilement disponible, il est lui même dans l'intervalle entre deux cycles, à l'endroit où il lui est facile de poser, quoiqu'il faille quand même le solliciter pour qu'il réponde.

Regardons un autre exemple dans lequel ce qui varie c'est le mode d'approche du SUP vis à vis de l'OPR.

Exemple 4 : Intervention respectueuse du SUP → OPR,

où le SUP attend que l'OPR ait fini son instruction pour provoquer une rupture par une demande d'application de la fiche R17 MES des GMPP : 71/72 de l'OPR.

L'OPR est toujours dans sa consigne dans la page 3ra, il est orienté vers la platine, le nez dans sa consigne, le SUP s'approche silencieusement de lui, lentement, par derrière, se met sur son côté droit à deux mètres, appuyé lui aussi contre la banque, et attend silencieusement de repérer un trou dans la réalisation de la consigne (en tout cas c'est ce qui semble pouvoir être inféré de sa manière de faire ?), pour pouvoir lui demander d'appliquer la fiche RCR R17. L'OPR interrompt sa consigne, une fois qu'il a compris qu'on lui demandait d'appliquer une fiche, et va chercher la fiche et se met au travail.

Exemple 5 : Le CE qui veut aider l'OPR le dérange

cf. 42 de l'OPR

L'OPR est occupé à sa consigne, le CE à sa gauche à l'autre bout du pupitre. Dans un premier temps le CE à distance, demande à l'OPR si il veut qu'il lui acquitte les alarmes, l'OPR ne répond pas comme s'il n'avait pas entendu (entendait-il les alarmes ?). Le CE s'approche lentement sans rien dire jusqu'à être à un mètre de l'OPR et lui répète la question en insistant, l'OPR ne répond pas immédiatement et sort de sa consigne (il lève la tête, et la tourne vers le CE brièvement) pour donner son accord et replonger immédiatement dans sa consigne.

Il me semble que l'on a là un exemple où un agent souhaitant soulager le travail d'un autre, crée une interruption dans un moment du cycle qui est sensible et qui dérange l'autre de l'accomplissement de sa tâche. Faut-il déranger l'autre ? Quand est-ce approprié (le moins dérangeant) ? Quand est-ce justifié ?

Exemple 6 : non interruption « soigneuse » : l'attente silencieuse.

Exemple

18 à 20 de l'OPR (essai 7.3)

Dans l'analyse des interruptions intersubjectives dans le cadre du collectif, il est intéressant de souligner les temps où un des membres de

l'équipe s'abstient d'interférer. Nous venons de le voir dans l'exemple précédent au titre de la fonction de récepteur potentiel de l'échange : l'OPR ne s'est pas laissé interrompre tant qu'il n'a pas rejoint une position stable.

Ici l'exemple est tout en creux : *l'OPR s'abstient de dire quoi que ce soit, ne manifeste rien, se tiens en retrait par rapport au SUP attendant discrètement que ce dernier ait fait sa boucle de diagnostic dans le DOS. Il serait particulièrement intéressant de savoir comment l'OPR détermine son attitude, si elle est attentivement délibérée ou n'est qu'un effet de discrétion généralisée ou de personnalité.*

UE 18, OPR communique au SUP la conclusion de son application du DOS comme il est prévu qu'il le fasse. Mais à l'image nous n'avons pas d'indication sur la manière dont cette communication est reçue. L'OPR va chercher ECP1, sans l'ouvrir et communique au SUP : 19 je te laisse faire ta boucle. Pendant la période qui suit, il se met en retrait de la platine, garde la consigne sur son bras gauche, sans l'ouvrir, ne dit rien, ne manifeste rien non verbalement sinon un signal général de retrait. Quand le SUP a abouti à sa conclusion, la même que la sienne : prendre ECP1, il confirme « ouais », et sur un autre ton dit « c'est bon » comme signal qu'il commence l'application de la consigne.

Ce que l'on voit bien documenté à l'image vidéo, c'est la position d'attente en retrait, sans manifestation autre que cette posture. Bien sûr, on peut penser que le SUP sait que l'OPR attend, il doit percevoir le fait qu'il est disponible pour l'observer et suivre les étapes de son cheminement (il nous faudrait recueillir le témoignage de son vécu pour savoir comment il se situe intérieurement, qu'est-ce qui le distrait, ou au contraire l'assiste dans sa concentration à appliquer le DOS). Cet exemple fait partie des conduites prescrites dans la formation des agents de conduite : laissez l'autre faire son tour de diagnostic, sans l'influencer, sans le distraire, et même attendez-le.

Exemple 7 : contrôle par refus d'interruption
40 de l'OPR, il est sollicité par le SUP sur une question directe, et répond (en ce sens il est bien interrompu quand même) en demandant à l'autre d'attendre : « je ne suis pas encore arrivé-là, moi ! »

ou 84 du SUP

L'OEV soumet un point qui lui paraît problématique : « Petit problème, les TPS sont en

service et je n'ai pas de débit ASG. ... alors je ne comprends pas du tout », le SUP est très net « Bon attend ! on verra ça, je t'en reparlerais si j'ai du nouveau ».

Cet exemple est intéressant dans la mesure où il a fait l'objet d'une demande de verbalisation en auto-confrontation qui décrit la motivation de SUP à ne pas se laisser interrompre.

En fait il semble qu'il y ait là un thème générique, propre au fait que deux agents font des parcours parallèles, et doivent s'informer de leur progression, mais aussi s'attendre pour laisser jouer la redondance, du coup chacun est en capacité d'interrompre l'autre soit pour l'informer, soit pour confirmer, soit pour lever un doute sur ce qui est demandé, ou sur le fait que ce qui est demandé a été exécuté. Il serait intéressant de suivre de plus près les échanges entre l'OPR et le SUP pour créer une typologie de ses échanges et pouvoir ainsi réfléchir aux effets imprévus des consignes parallèles et leur aménagement en terme de communication qu'elles provoquent.

Notes génériques :

0/ De manière globale la conduite accidentelle avec consigne a créée les conditions pour que les agents soient très souvent absorbés dans une fenêtre attentionnelle excluant les autres agents comme interlocuteurs directs : lecture de la consigne dans lequel le regard est tourné vers la page, travail sur les platines pour faire ce que demande la consigne dans lequel l'agent tourne le dos à la salle. Aussi la majeure partie des activités se déroulent-elles sur la base d'une non communication directe (mais il n'en reste pas moins que la salle est suffisamment petite pour que l'on entende ce qui se dit, pour que l'on devine en rétine périphérique les mouvements des autres, les présences, pour que l'on sente les tensions, les agacements, les plaisanteries).

Cette situation d'absorption prégnante crée un nouveau problème : comment adresser quelqu'un qui vous tourne le dos ? Quelles informations peut-on prendre pour essayer de limiter le dérangement quand l'autre est absorbé par la lecture ? En particulier, s'ouvre un espace d'évaluation de la nécessité vraie d'interrompre l'autre. Quand cette nécessité existe, qu'importe que l'autre soit dérangé, soit interrompu, parce que précisément une nécessité surpasse toute les autres affaires en cours. Mais hors de ce cas de figure, on voit bien apparaître dans tous nos exemples -que nous

pourrions multiplier- une « éthique » de l'interruption, et une dimension pragmatique au sens de ce qui est efficace pour un fonctionnement optimal de l'équipe.

C'est un effet secondaire du gain de guidage obtenu par la mise au point des consignes événementielles, puis des consignes APE papier, puis encore plus loin des consignes APE informatisées, ce guidage par la forme qu'il prend et par l'activité qu'il exige des acteurs tend à les isoler au sein de l'équipe, et du coup les communications prennent une nouvelle dimension dès lors qu'elles peuvent être facilement interruptives quand ce n'est pas intempestives. Un peu comme si une équipe qui passe en conduite accidentelle, entre dans un nouvel univers relationnel, dans une nouvelle logique de communication, où les effets d'une demande doivent être évalués par celui qui l'exprime à l'aune des besoins de l'autre et pas seulement des siens. Les moments de coordination prévues par les consignes ne posent pas ce genre de problèmes puisque si l'un est arrivé avant que l'autre ait fini, il peut se contenter d'attendre et celui qui termine, adresse le premier, dont il sait qu'il attend confirmation. Cependant, cette dernière situation ne reste simple que pour autant que le décalage temporel n'est pas trop important, si l'attente se prolonge, le fait même qu'il y ait un agent qui attende produit une pression relationnelle sur celui qui se sait attendu.

Qu'est-ce que c'est dans un travail d'équipe que de respecter le travail de l'autre et quand est-ce que l'activité de l'un prend le pas sur celle de l'autre, devient prioritaire et m'autorise à le déranger, à l'interrompre ? Qu'est-ce qui dans le mode de communication interruptive « sans précaution à l'autre » est issue de la conduite normale ? des relations hiérarchiques transposées dans la conduite accidentelles pour des agents qui n'entretiennent pas réellement de relations de coordinations le reste du temps ? C'est particulièrement sensible dans l'essai 7.3 pour la cascade hiérarchique CE → SUP, SUP → OPR, OPR → OEV. On voit bien à plusieurs reprises que pour l'OPR, l'OEV est implicitement disponible à tout instant, et que la plupart du temps il s'adresse à lui de la manière dont le SUP le fait avec lui-même !

Qu'est-ce que c'est qu'un mode d'adressage attentif à l'autre ? L'autre qui est à portée de voix est-il à tout instant immédiatement disponible parce que je l'ai sous la main ? Est-ce lui, qui doit apprendre à résister à la sollicitation de

l'autre, quelle que soit sa position hiérarchique par ailleurs, et ne répondre que lorsqu'il a rejoint une position stable dans son cycle de base (sauf urgence impérative) ?

La position du SUP à la lumière d'un examen de la dimension non seulement verbale mais aussi non verbale de la communication (ce pour quoi la vidéo est indispensable) est particulièrement délicate, à la fois il doit se coordonner avec les opérateurs, il est donc émetteur de demande d'information, une partie de son rôle est tournée vers le recueil d'informations, donc la nécessité d'être à l'initiative de l'adressage, et compte tenu de la structure générale il lui est très difficile de savoir quand est-ce que c'est le bon moment. En même temps on peut à tout moment s'interroger sur la pertinence de ses demandes, sur leurs fonctions réelles : recherche d'information ou dimensions relationnelles ? Dans l'essai 7.3 par exemple, il semble plus d'une fois être à l'initiative de communications qui ont des effets interruptifs sur l'OPR, communications qui ne semblent pas vraiment nécessaires, qui sont redondantes où qui pourraient être documentées autrement qu'en posant la question. Mais d'autre part le SUP a une fonction de recueil d'information, il doit être informé, il est donc le récepteur désigné de toute sorte de messages de coordination, par rapport auxquels il a vocation à être normalement interrompu, indépendamment de son propre rythme d'activité ou de son propre cycle. Or à certains instants il est lui même pris dans la réalisation d'une consigne ou d'une fiche, et devient comme les opérateurs fragile à l'interruption, alors qu'il continue à être la personne réceptrice d'information par définition. Enfin, se surajoute à cela le fait que le CE le prend volontiers à témoin pour réfléchir et commenter ce qui est en train de se passer et aussi s'informer lui-même sur les actions des opérateurs.

Dans toute cette discussion on voit bien apparaître la question de savoir comment chacun porte « l'autre en soi », comment chacun porte en soi « qui il est par rapport à l'autre », quelles représentations explicites ou implicites il a de l'autre, qui l'autorise de le traiter comme étant à sa disposition en réponse immédiate à son besoin, ou au contraire comme étant quelqu'un dont il est nécessaire de vérifier comment il peut rentrer dans son espace attentionnel alors qu'il est occupé.

Objectivement, hors des cas de figures où la communication est imposée par la consigne, où toute situation d'urgence vraie, toute commu-

nication adressée à un autre a pour conséquence le fait que je demande à l'autre de s'occuper de moi, et donc établit que je suis plus important que l'autre, qu'il est légitime qu'il s'occupe de moi et plus de lui. Dans la relation hiérarchique une telle disposition est délibérée et cultivée au motif de l'obligation de disponibilité du subordonné. Dans la relation infantile, la communication interruptive est le fait d'un égocentrisme de l'enfant qui ne peut prendre en compte les besoins des parents, et l'on sait à quel point tous les moyens peuvent être mobilisés pour obtenir l'attention de l'adulte. Dans les relations adultes il y a eu un apprentissage de l'attention portée à l'autre, une éducation, et une découverte des effets en retour plus ou moins fortement négatif quand l'un essaie d'imposer sa demande à l'autre alors que ce n'est pas judicieux. Les situations de crises ou de travail à forte composante sécuritaire ont progressivement imposées une discipline de communication, d'autant plus forte que ces communications s'opéraient par radio ou téléphone. Il s'agit de ne pas encombrer inutilement la fréquence, de laisser libre la ligne pour de véritables urgences. Par rapport à ces quelques modèles de communication le fonctionnement communicationnel d'une équipe de conduite en charge d'un incident ou d'un accident ne semble pas avoir fait l'objet d'une réflexion systématique définissant des compétences à acquérir, et par voie de conséquences des objectifs pédagogiques à atteindre dans les cycles de formation sur simulateur, et donc les critères d'une véritable professionnalisation alors même que les instruments de conduites créaient de nouvelles exigences en matière de focalisation attentionnelle. Si nous prenons l'analogie avec les formations à l'attitude d'écoute. On sait que paradoxalement ces dernières sont surtout l'occasion de prendre connaissance de ses surdités, c'est-à-dire quand est-ce que l'écouter préfère donner des conseils qu'aider l'autre à s'exprimer, ou comment il compare sa propre expérience à celle de l'autre l'empêchant d'entendre la spécificité du vécu de l'autre etc. Se former à la communication c'est tout autant sinon plus prendre conscience de ses propres modes de communication spontané de façon à apprendre à les contenir quand c'est nécessaire, que d'apprendre comment communiquer.

Annexe

En simplifiant on peut représenter ces différents aspects suivant le schéma suivant, dans lequel est représenté un seul agent : cet agent a à ses propres yeux une identité professionnelle, une appréciation des connaissances qu'il possède, de son niveau, des valeurs et des croyances qui l'animent sans pour autant faire l'objet d'une conscience réfléchie, mais qui pourrait

venir au jour à condition d'être questionnée spécifiquement. Cet premier ensemble peut-être désigné par l'étiquette « moi selon moi ». Une telle appellation s'oppose au jugement des autres qui désignerait plutôt « moi selon x », x étant par exemple mon collègue ou mon hiérarchique etc. Dans tout cela, il y a en moi un sous ensemble qui porte sur « l'autre selon moi », c'est-à-dire mes connaissances, mes croyances, de qui est l'autre. Tous ces éléments de représentation ouvrant droit de manière plus ou moins implicites à mes attentes sur ce qu'il devrait faire, mes droits à l'interrompre ou inversement à ne pas le déranger. Mais plus finement encore, mon comportement est en partie dicté par ce que je crois que l'autre pense de moi, de ce que je crois qu'il connaît de moi, de ce que je croie qu'il apprécie ou n'apprécie pas de moi et qui me conduisent à pré réagir de manière positive ou négative, autrement dit il y a un pôle « moi selon l'autre, selon moi ». Notons que l'expression « selon moi » est utilisée pour souligner que ce n'est pas nécessairement la vérité qui est exprimée, mais les représentations ou les croyance qu'une personne a sur elle, sur l'autre, sur ce que l'autre pense d'elle etc. Le « selon moi » précise et souligne la dimension subjective, donc propre au point de vue du sujet.

Ainsi par exemple, un jeune opérateur réacteur, se vit selon lui comme devant faire la preuve de sa compétence (qui par ailleurs a été objectivée par un cursus de certification) devant le SUP et peut-être l'ensemble des membres de l'équipe, (selon lui il doit prouver sa compétence, et donc probablement selon lui elle n'est pas vraiment reconnue). Il pense que le SUP est trop tatillon, a trop tendance à empiéter sur ses prérogatives, (l'autre selon lui). Par ailleurs, selon lui il croie que le SUP (qui a d'ailleurs l'âge de son père) ne le reconnaît pas, ne l'apprécie pas, ne lui fait pas complètement confiance (lui selon l'autre, selon lui). Au résultat on observe que l'OPR fait peu de comptes rendus, et que la coordination est rendue difficile. Au débriefing, il argumentera dans le sens qu'il est autonome, qu'il sait ce qu'il fait et qu'il n'a pas besoin d'être vérifié à tout moment (donc une revendication en partie déplacée d'être reconnu dans sa compétence, malgré son âge).

« **Moi selon moi** »

moi actuel (par exemple moi professionnel)
connaissances, compétences pratiques,
représentations sur moi selon moi, imago de moi
croyances
critères, identité, mission, selon moi.

Ce que je crois devoir faire ou non pour un autre (comment je gère
ma relation aux autres, (la partie de moi qui est tournée vers le groupe
de façon positive ou non)

« **L'autre selon moi** » :

imago de l'autre

les représentations que j'ai de l'autre,
les connaissances que j'ai de son travail, de ce
qu'il sait faire, de ce dont je croie qu'il a be-
soin,

« **Moi selon l'autre, selon moi** »

imago de moi par l'autre

Qu'est-ce que je croie que l'autre pense, sens,
apprécie, de moi, (selon moi)
les représentations que j'ai de moi selon ce que
je croie ou connais du point de vue de l'autre

On a là une piste tout à fait intéressante et re-
lativement simple à documenter de
l'articulation individuel et collectif, sous
l'angle des besoins que chacun remplit dans sa
manière de communiquer avec l'autre, avec les
autres. Et des moments où ce besoin individuel
prend le pas sur le besoin de l'autre.

On voit dans la série d'exemples ci-dessus
qu'il existe de nombreux cas de figures de la
manière dont ces interruptions sont gérées et
de manière complémentaire comment ces in-
terruptions sont dérangeantes ou non suivant le
moment du cycle attentionnel dans lequel se
situe l'activité de l'interlocuteur. Bien entendu
ce qui nous importe c'est de repérer les aspects
dérangeants comme source potentielles de dé-
ficits attentionnels pouvant engendrer des ou-
blis, des confusions d'instructions, des erreurs
de lecture, des lapsus ou ce qui est lu est inter-
prété à l'envers (on en a des exemples en 7.3,
quand le SUP répond non à un test qui est oui
et qu'il se rattrape immédiatement, ou quand
l'OPR UE61 annonce de manière erronée qu'il
a cochée l'aspersion auto indisponible alors
qu'il aurait dû dire « appoint auto », le SUP
relève le lapsus). Chacun de ces micros évé-
nements n'a rien de dramatique en lui-même
mais est potentiellement porteur d'erreurs plus
importantes.

