HAL open science

Référentiel commun

Alain Giboin

▶ To cite this version:

Alain Giboin. Référentiel commun. In Éric Brangier & Gérard Valléry (Dir.). Ergonomie : 150 notions clés, Dunod, pp. 412-415, 2021. hal-03498776

HAL Id: hal-03498776

https://hal.science/hal-03498776v1

Submitted on 21 Dec 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Référentiel commun

Alain GIBOIN
Université Côte d'Azur, Inria, CNRS, I3S (UMR 7271), France

Définition

La notion de *référentiel commun* désigne une « représentation fonctionnelle commune aux [co-]opérateurs, qui oriente et contrôle l'activité que ceux-ci exécutent collectivement » (Leplat, 1991) et constitue ainsi la base de la coopération. Par exemple, pour des ergonomes, des informaticiens et des utilisateurs participant à la conception de l'interface utilisateur d'un logiciel, ce référentiel commun peut être (en partie) un modèle de l'utilisateur de cette application.

Les caractéristiques

Le référentiel commun est une représentation de la situation de coopération, cette situation incluant les acteurs, la tâche collective, l'environnement dans lequel cette tâche est réalisée, etc. Cette représentation est :

- *cognitive* (*interne*, *mentale*) : elle renferme des connaissances sur la situation (connaissances actuelles et passées) et est impactée par des aspects motivationnels et affectifs ;
- *commune* (ou *partagée*) : dans le sens où sont communes ou compatibles les représentations de chaque co-opérateur ; comme ce partage n'est pas toujours certain, on dit que le référentiel peut être « *supposé partagé* » par les différents co-opérateurs ;
- *extériorisable* (ou *externalisable*) : par le langage, le geste, etc. : il en résulte un référentiel commun *externe* ;
- *fonctionnelle (*ou *finalisée*) : elle remplit une fonction (orienter et contrôler l'activité ; assurer la complémentarité des compétences de chaque co-opérateur et la fiabilité de leurs actions) ; elle sert à atteindre un but (comprendre la situation, s'y adapter) ;
- *laconique* (ou *sélective*) : elle ne conserve que les éléments utiles à l'atteinte du but ;
- *déformée fonctionnellement* : ses éléments sélectionnés sont surdéterminés ;
- *évolutive* (ou *dynamique* ou *transitoire* ou *temporaire*) : la situation changeant, la représentation doit être modifiée pour s'adapter à ce changement et éviter ainsi les dysfonctionnements dans le collectif.

L'élaboration et le maintien du référentiel commun ou: co-référenciation

Le référentiel commun est élaboré et maintenu conjointement par les co-opérateurs au cours de l'activité collective. Cette « co-référenciation » est réalisée à partir des prescriptions de la tâche, des compétences de chaque co-opérateur et de leur pratique. Elle équivaut à une « synchronisation cognitive » (y compris motivation et émotion). Au départ incomplet (voire « prescrit »), le référentiel commun se complète et devient effectif au fur et à mesure de l'activité (à travers les échanges entre co-opérateurs). Les représentations individuelles deviennent de plus en plus homogènes ou compatibles relativement à la tâche à réaliser ; les co-opérateurs peuvent de mieux en mieux accéder aux compétences des autres et les exploiter, ils peuvent mieux se répartir les tâches. Se construisent alors des compétences et un langage commun. Le processus s'interrompt lorsque les co-opérateurs jugent que le référentiel est suffisant pour atteindre le but en cours ou parce que les co-opérateurs ne souhaitent pas divulguer certaines informations.

L'élaboration et le maintien d'un référentiel commun est d'autant plus difficile que ne sont pas satisfaites des contraintes communicationnelles telles que, par exemple : la co-présence, la visibilité, l'audibilité, la cotemporalité, la simultanéité, la séquentialité, l'« examinabilité » (*reviewability*) et la révisabilité (*revisability*). Compenser ou simuler ces contraintes devient alors un impératif si l'on veut obtenir un référentiel commun et fiable.

Terminologie, controverses et convergences

La notion de référentiel commun recouvre souvent de nombreux autres termes désignant :

- des *états internes ou externes* (ex. : base d'orientation commune, terrain commun, modèle partagé de la situation, contexte partagé, environnement cognitif mutuel, conscience mutuelle de la situation, intelligibilité mutuelle, espace d'information commun…)
- ou des *processus internes ou externes* (ex. : partage de contexte, partage de connaissances, établissement du terrain commun, ajustement des contextes personnels, contextualisation, synchronisation, alignement, mise en correspondance…).

Cette variété dans les dénominations s'explique en partie par des différences de vue pouvant conduire à des controverses. Les différences portent en particulier sur les rôles attribués au référentiel commun et les raisons pour lesquels tel terme est utilisé plutôt qu'un autre pour désigner le référentiel. Des controverses existent par exemple autour de la notion de « terrain commun » (*common ground*) opposant ceux pour qui cette notion décrit bien une réalité et ceux pour qui cette notion est une métaphore déroutante plutôt qu'un mécanisme explicatif utile.

Cette variété terminologique n'empêche pas cependant d'identifier plusieurs points de convergence (Giboin, 2004) : sur la nature des référentiels, sur les processus de construction des référentiels (comme ceux rapportés plus haut) et sur ses applications ergonomiques.

En effet, la notion de référentiel commun a débouché sur de nombreuses applications qui concernent d'une part des méthodes d'analyse ou de formation et d'autre part le développement d'outils physiques ou numériques (ex : collecticiel).

Bibliographie

Leplat, J. (1991). Activités collectives et nouvelles technologies. Revue Internationale de Psychologie Sociale, 4, 335-356.

Giboin, A. (2004). La construction de référentiels communs dans le travail coopératif. In J.-M. Hoc & F. Darses (Eds.), *Psychologie ergonomique : tendances actuelles* (pp. 119-139), Paris : PUF.

Activité et artefact. Activités de collaboration. Activités de communication. Compétence et savoir-faire. Dialogue et références. Fiabilité humaine. Modes opératoires.

Citer cet article :

Giboin, Alain (2021). Référentiel commun. In Éric Brangier et Gérard Valléry (Dir.). *Ergonomie : 150 notions clés*, Paris, Dunod, pp. 412-415.