

ILLUSTRATIONS SCANNEES SIGNALEES DANS LE TEXTE

Les Tableaux 5 et 14 et les Figures 11 à 14 ont été supprimées à l'occasion de cette révision pour diverses raisons.

FIGURE 2 : DOMAINE DE STRUCTURE, DOMAINE CONSENSUEL, DOMAINE COGNITIF

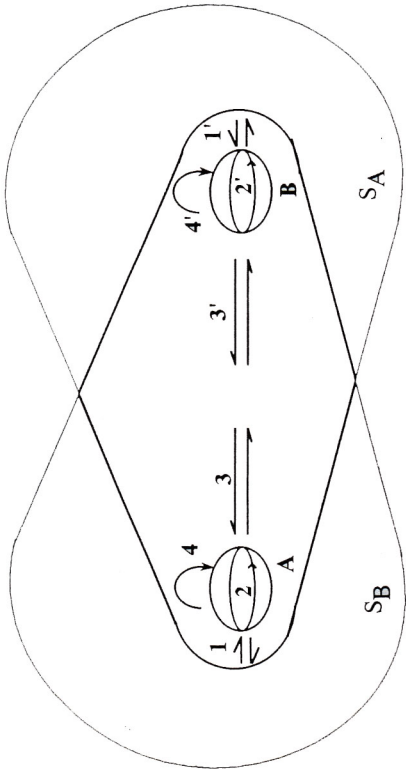


FIGURE 3 : DOMAINE DE DESCRIPTION INTRINSÈQUE DU COURS D'ACTION

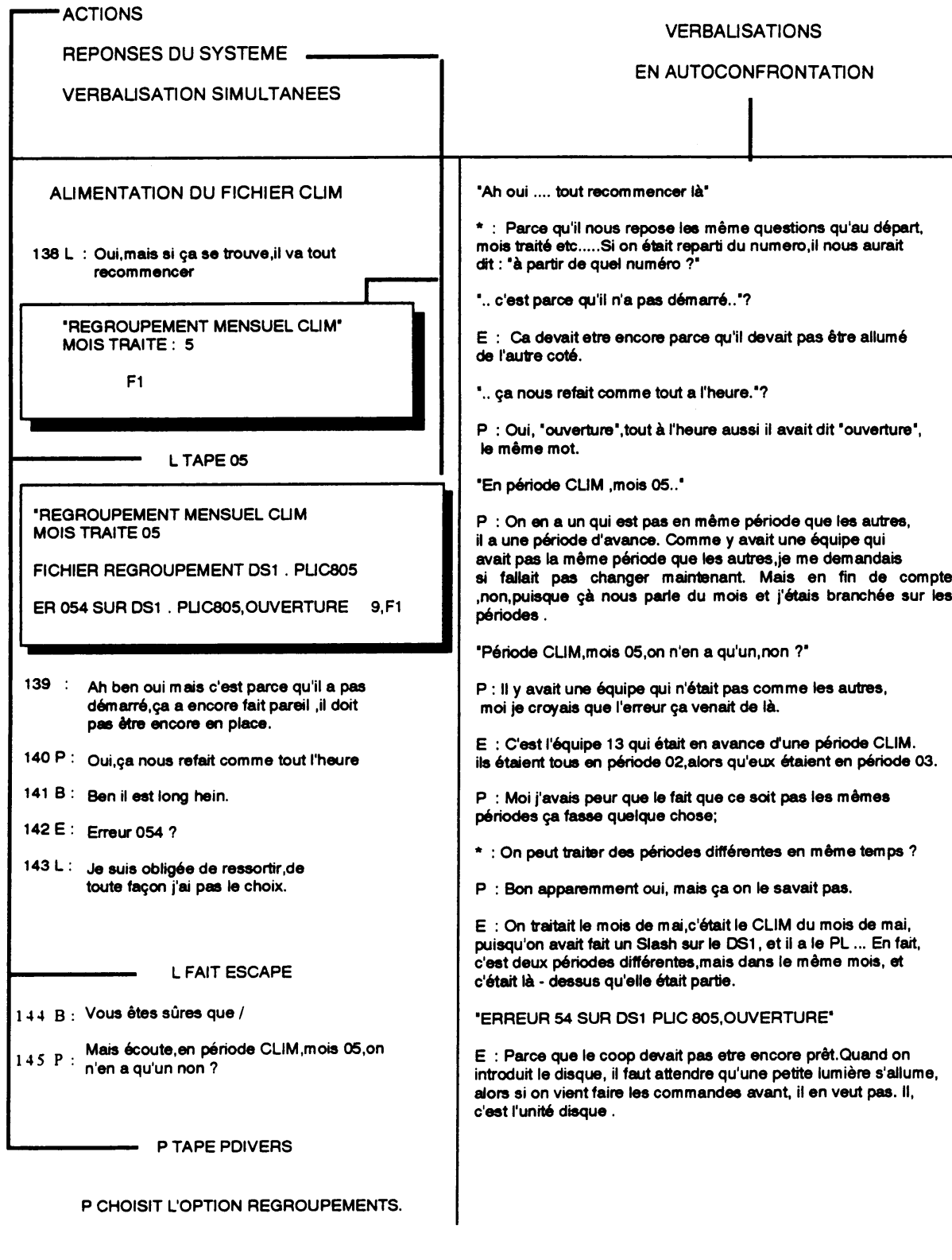


FIG 4 : GRAPHES DE COMPORTEMENT DE RÉOLUTION DE PROBLEME

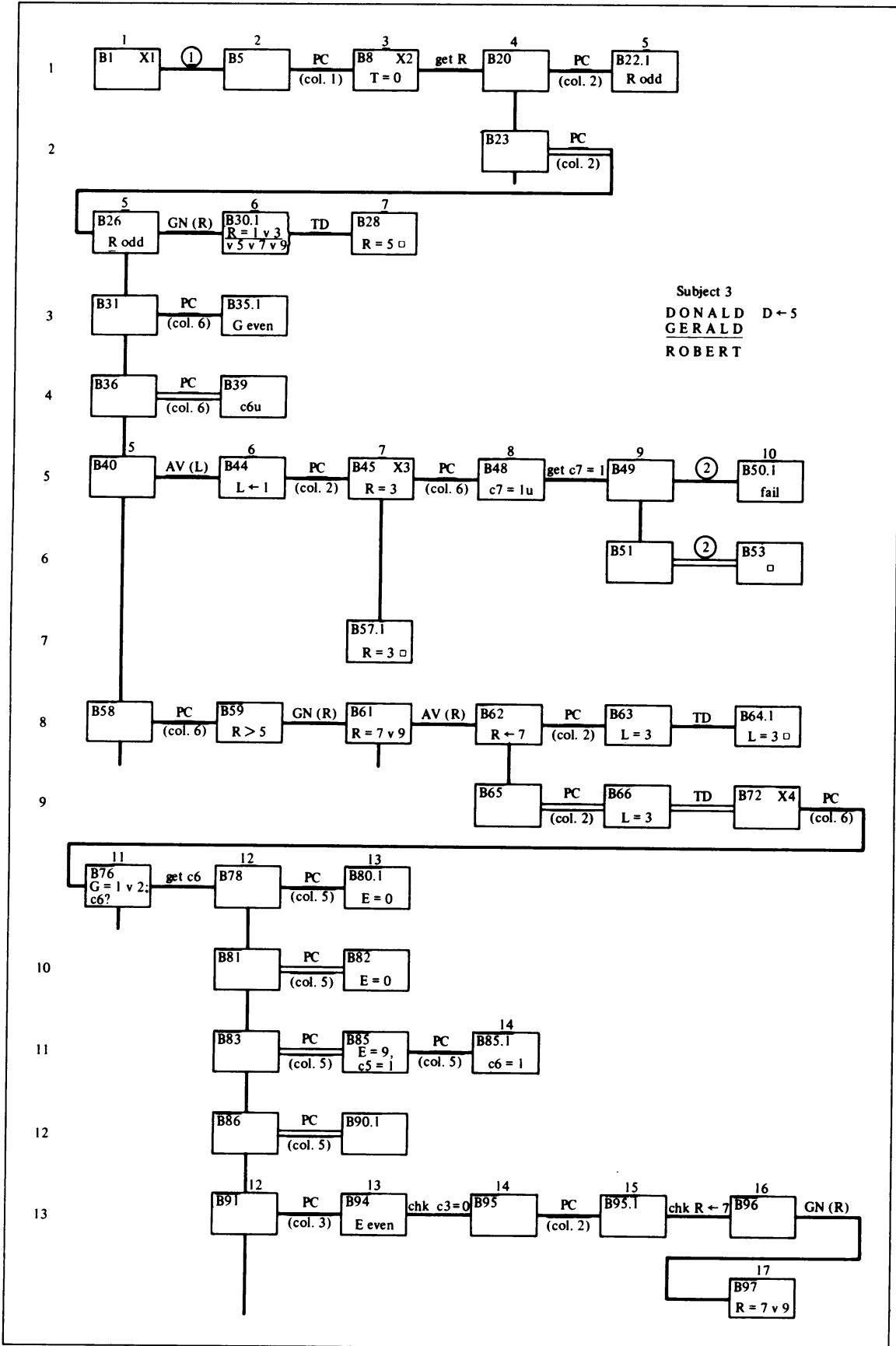


FIGURE 5 : SAISIE-LIQUIDATION : L'ECRAN ET L'ACTION

L'écran:

1 52 10 13 110 019 BARET
 14/10/1952 Rq:01 Rq:10 CLAUDE
 Et:600101984 - SJ: Inter comm
 At:600101984 - SP: Chirurgie

Reg:24 CPAM:931

041282 017

In	Execut.	Sp	Act	Paye	%	Rembourse	T
1	600101984	04	100	18,25	75	18,25	

Ex:600101984 Sp:04 SJ:14 Sect:1 DFT:000

Ac:10 Du:12/01/1982 Au:../../....

Q: 1 Coeff: 1,00 Denomb: 1

PU: 18,25 x SS: 75 x SP:120

MP: 18,25 SS: 7,69 CP: 2,56 SP:

0,00 MT:07

Dp:1

TP:..... MF: No Fact:.....
 M, S, >

L'action: D = regard vers le document

C = regard vers le clavier

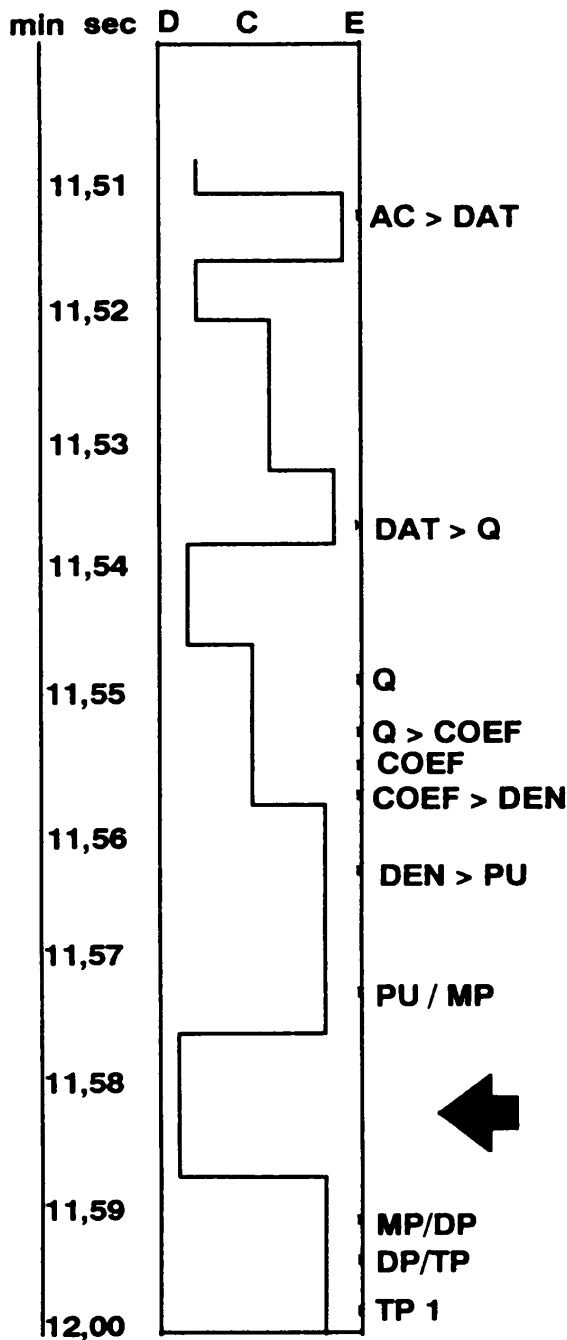
E = regard vers l'écran

Q>COEFF = usage de la
 commande "return" pour passer
 de la zone Q à la zone COEFF

PU/MP = usage de la commande
 "validation de bloc" pour passer
 de la zone PU à la zone MP

COEFF = début de frappe du
 coefficient

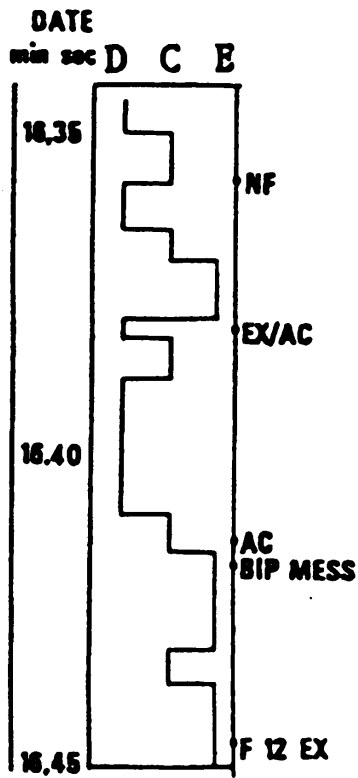
FIGURE 6 : CHRONIQUE DES ACTIONS ET DIRECTIONS DE REGARD 1



E : Vous vous arrêtez un peu au montant payé
 O : Oui, parce qu'il y avait une quantité et un coefficient à changer, j'avais à mettre 10 en quantité et 6 en coefficient. Quelquefois on se trompe, alors on regarde le montant payé. Ici c'est 627 F, c'est bon.
 E : Alors c'est le montant payé que vous regardez?
 O : Oh oui, c'est le montant payé.
 E: Vous ne vérifiez pas les nombres que vous avez tapés avant ?
 O: Oh non, non, je vérifie le montant payé / oui,... on se dépêche tellement que quelquefois ... nous mettons la quantité dans la zone coefficient ou inversement, et à la fin, le montant payé est mauvais.

Légende: D = document; C = clavier; E = écran

FIGURE 7 : CHRONIQUE DES ACTIONS ET DIRECTIONS DE REGARD 2



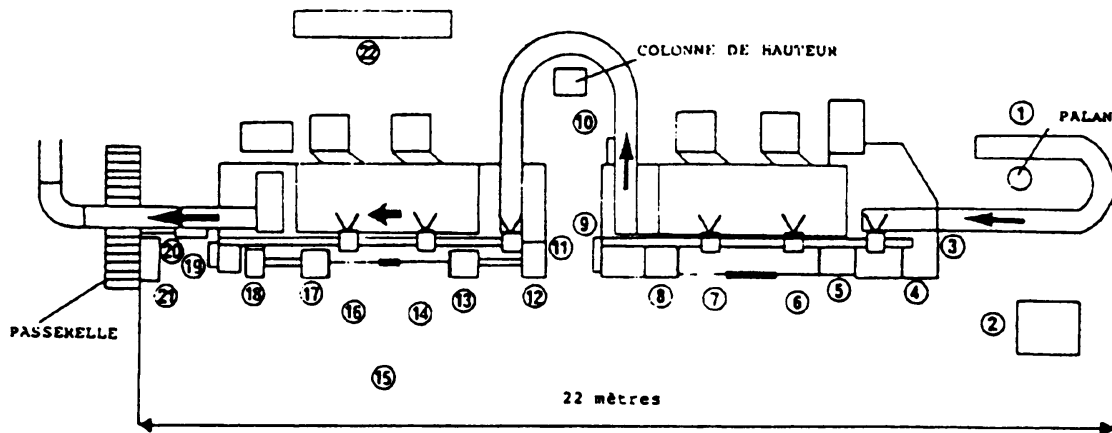
O: J'ai mis le code acte 30 au lieu de 31/
quand c'est une pharmacie mutualiste, il doit y
avoir un exécutant.

E: Alors ici, vous changez le code acte?

O: Le code acte/ j'ai mis 31 au lieu de 30.

Légende: D = document; C = clavier; E = écran

FIGURE 8 : DISPOSITIF AUTOMATISE SEQUENTIEL



Légende:

1 à 9: ébauche

12 à 18: finition

Lieux fonctionnels présents dans les figures 9 et 10 et l'annexe

1: poste de chargement

2: tiroirs (documentation)

3: prise de pièces ébauche

4: synoptique manutention 1 ébauche

5: synoptique manutention 2 ébauche

6: porte broche 1

7: porte broche 2

8: synoptique manutention

3 ébauche + pupitre NUM broche 3

9: boîte à outils mobile

10: poste de contrôle manuel ébauche

11: prise de pièces finition

12: synoptique manutention 1 finition

13: synoptique manutention 2 finition + pupitre NUM broche 3

14: porte broche 3

15: chariot outils mobile

16: porte broche 4

17: synoptique manutention 3 finition + pupitre NUM broche 4

18: contrôle automatique + sortie de pièces

19: sortie de pièces + panneau d'affichage du plan de la pièce

20: poste de contrôle manuel finition

21: tiroirs + instruments de contrôle + panneau d'autocontrôle des pièces finies

22: armoires électriques

FIGURE 10 : EX. DE GRAPHE D'ANALYSE EN STRUCTURES SIGNIFICATIVES

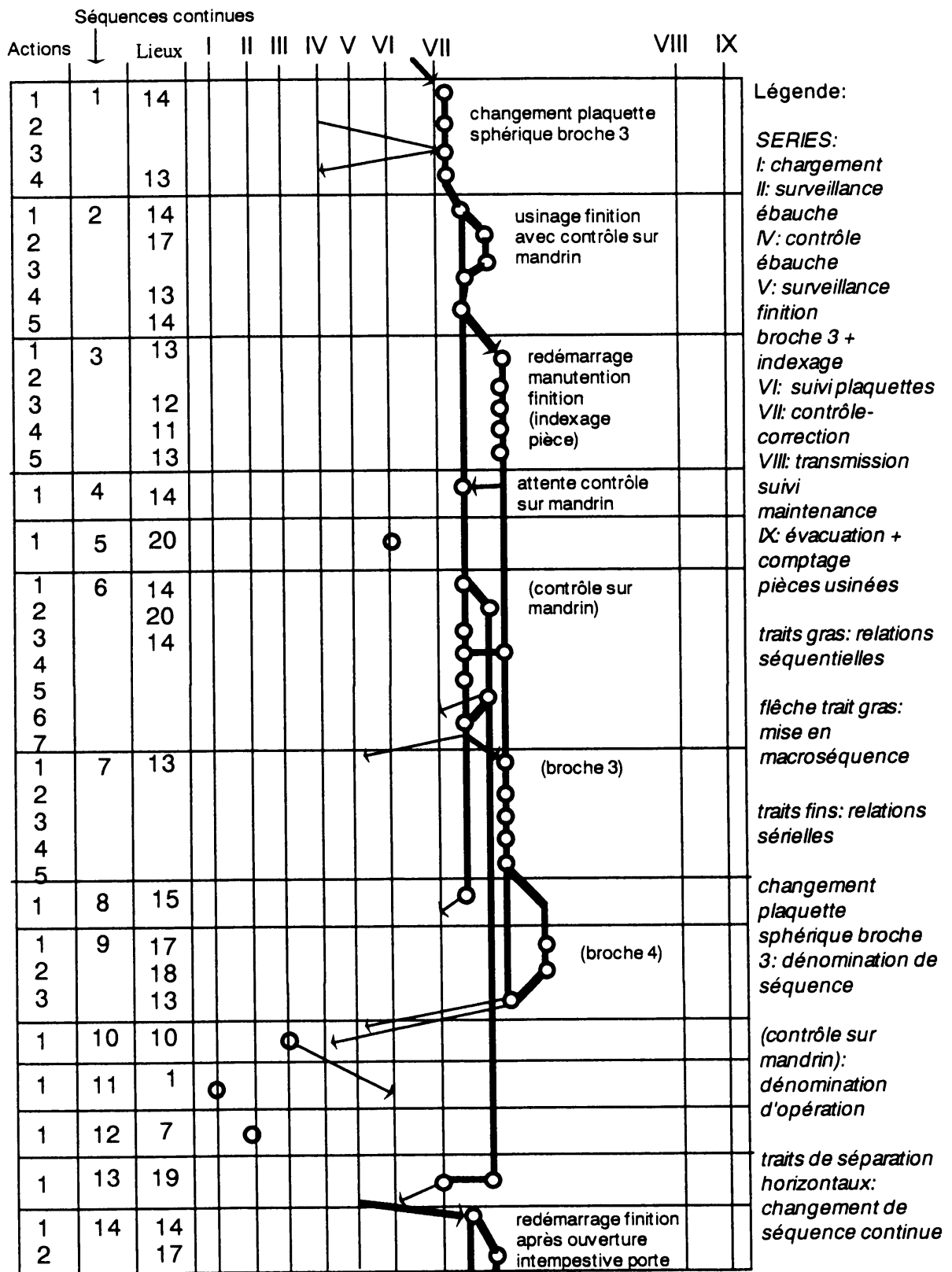


TABLEAU 6: INTERPRETATION D'UN MESSAGE INFORMATIQUE 1

EQUIPE N ...
SUPPORT DU FICHER BANQUE : FLO

T.P. : 77420099 FACTURE : 162
DEC 1131 4128 MONTANT : 628 F

" SYNDICAT 931000004 ABSENT DU FICHER TP F1,0 "

consultation du cahier des MAJ TP
Recherche du décompte concerné dans le lot de l'équipe 4

P : ON PEUT PAS ALLER EN MAJ . TP VOIR CE NUMERO LA CE QU'
IL DONNE?

C : EN PLUS 930, C'EST UN MEDECIN, C'EST MEME PAS UN
PHARMACIEN.

N : ET TOI (COLETTE), CA NE TE DIS RIEN ?

C : AH BEN NON , C'EST PAS NOTRE EQUIPE .

P : MAIS NICOLE , ON PEUT PAS ALLER EN TP ET L'APPELER POUR
VOIR QU'EST- CE QUE C'EST QUE CE NUMERO - LA ?

N : TU DEMANDES AUX EQUIPES SI CA LEUR DIT QUELQUE
CHOSE , PARCE QUE SYNDICAT , EUH , QUELQUE CHOSE QUI A
ETE ENREGISTRE AVEC SYNDICAT , POUR VOIR SI CA DIT
QUELQUE CHOSE A QUELQU'UN

P : SE RAPPELER, TU TE RENDS COMPTE, NICOLE,SUR LES LOTS
QU'ON A /

N : CA, C'EST SUREMENT UN NUMERO FICTIF , DE TOUTE MANIERE
COMME CA

M : OUI , MAIS C'EST PEUT - ETRE UNE FAUSSE MANOEUVRE ,
AUSSI

C : OUI , PARCE QUE QUELQUEFOIS TU TAPES VITE ET PUIS IL
SUIT PAS , T'INSCRIS AUTOMATIQUEMENT DANS LE TP.

TABLEAU 7 : INTERPRETATION D'UN MESSAGE INFORMATIQUE 2

M : VOILA, C'EST PARTI , CA DOIT RESSORTIR, CA DOIT MARCHER
APPARITION D'UN MESSAGE ET ARRET DU TRAITEMENT

RESTITUTIONS

	Lot no	Decomp	Vir as	Vir TP	Stat	Clim	Cpam	Compta	Archiv
1	150102	Fait	Fait	Fait	Fait	Fait	Fait	Fait	En cou rs
2	153102								
3	157102								
4	160102								
5									
6									

Dec : 01 Ass : Pimpon S.S. : 2 43 11 90 134 230

Decompte déjà traité θ ↓

M : HEIN
 AH OUI, ON L'A DEJA FAIT CELUI - LA... C'EST VRAI , IL AVAIT DEJA ETE SORTI CELUI - LA

E : CA A DEJA ETE ARCHIVE ?

M : OUI

E : CE LOT A DEJA ETE ARCHIVE ?

M : OUI,IL A DEJA ETE ARCHIVE , TU VOIS,IL NOUS LE SIGNALE

M TAPE FLECHE BAS

[APPARITION DE CAD DECOMPTE N2 QUI NE FAIT PAS SIGNE POUR L'OPERATEUR]

M : ALORS,A PART FLECHE BAS,QU'EST-CE QUE JE PEUX FAIRE ... POUR SORTIR DE CA MAINTENANT,QU'EST-CE QUE JE PEUX FAIRE ?

TABLEAU 8: INTERPRETATION D'UN MESSAGE INFORMATIQUE 3

CREATION	
LOT N° : 076103	
LIQUIDE LE : 25 / 04 / 84 PAR : 6 NBRE DE DECOMPTES : ...	
VALIDATION : 0	TRAITEMENT CLIM : 0
EDITION DECOMPTE : 0	TRAITEMENT CPAM : 0
VIREMENTS ASSURE : 0	STATISTIQUES COMITE : 0
VIREMENTS T. P : 0	
COMPTABILITE : N	ARCHIVAGE DOSSIERS : 0
<u>" FAUT-IL CREER LES FICHIERS DECOMPTES O/N ? "</u>	

395 D : Non

396 M : euh

397 D : Tu veux que je le fasse,tu verras,
oh, c'est pas grave,on défera tout
après,va .

D REpond OUI

TABLEAU 10 : COMMUNICATION AVEC LA MAINTENANCE TELEPHONIQUE

COMMUNICATION AVEC P (MAINTENANCE TELEPHONIQUE)

23 D : je t'appelle parce qu'hier j'ai fait la comptabilité mensuelle et j'ai eu un petit problème comme le mois précédent mais pour un autre code, pour le code 40 ou ils m'ont mis qu'il n'y avait pas ... enfin je me souviens plus l'intitulé, mais il n'y avait pas de référence comptable, je suis donc allée dans DTO TABRAC et j'ai créé donc le code 40 et j'ai mis la référence comptable qui était 65030, bon alors suite à ça j'ai refait mon traitement, pas de problème.

27 : Sinon, j'ai fait ça (F1) donc j'ai le listing qui est sorti, je me suis aperçue que le code 41 je l'ai pas dans la table, et il ressort bien dans le listing compta, et ça n'a pas créé de problème.

28 P : Il est possible que tu n'aies pas rencontré ce mois-ci en liquidation le code 41 avec des /

29 D : Si justement je l'ai dans le listing comptable le code 41, c'est ça qui m'a étonnée.

30 P : ..tu avais combiné le code 41 avec des parts mutuelles ?

31 D : ah, j'ai pas fait attention.

32 P : Parce que s'il n'y a pas de part mutuelle ça n'entre pas en ligne de compte

33 D : Ah, bien alors c'est ça, où effectivement il n'y avait pas de part mutuelle.

34 P : IL est possible d'ailleurs qu'il n'existe aucun code comptable cette combinaison là parce qu'il n'y a jamais de part mutuelle. Il y a comme ça des tas de combinaisons où il n'y a pas de part mutuelle.

35 D : Ben oui, parce que je crois que ce code là il est à 100%.

36 P : C'est la raison ... Les codes comptables sont des codes comptables de référence CAS.

37 D : Ah, d'accord, ça je savais pas.

38 : Sinon ce que j'ai fait, ma manoeuvre était bonne?

39 P : ta manoeuvre était bonne

40 D : Bon bien, c'est tout, merci

FIN DE LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE

41 D : Nicole, le code 40, c'est copie d'ordonnance, et le code 41 c'est urgence pharmacie, donc c'est toujours à 100% et ça ne supporte pas de bout de ligne ?

42 N : C'est ça, mais le code 40 c'est pareil.

43 D : C'est à 100% donc c'est pas normal qu'hier j'ai le problème qu'on a eu. Code 40 y a jamais de part mutuelle .

TABLEAU 11 : INTERPRETATION DE MESSAGE D'ERREUR ET GUIDE DE MESSAGES D'ERREUR

<p>VIREMENTS AUX ASSURES</p> <p>Equipe à traiter : 24</p>	<p>G TAPE STATUS, FLO</p>
<p>01 - GSO - PVIRE 11 OK 02 - GSO - PVIRE 22 03 - GSO - PVIRE 12 04 - GSO - PVIRE 22 05 - GSO - PVIRE 13 06 - GSO - PVIRE 23 07 - GSO - PVIRE 14 08 - GSO - PVIRE 24</p> <p>"En 002FLO - PBN 1833, Ecr data 2" Esc, F1"</p>	<p>STATUS DES PERIPHERIQUES SECTORISES</p> <p>SUPPORT FLO ERR 02 EN ECT NO PISTE 137 / NO SECT 15</p> <p>ECHANGES ERR LECT ERR ECR . ERR POSIT. SECT. INV 27 229 45 66 0 0</p>
<p>G LIT LE GUIDE DES MESSAGES D'ERREUR</p>	<p>G LIT LE GUIDE DES MESSAGES D'ERREUR</p>
<p>06 G : "Traduction : le systeme n'a pu effectuer correctement une lecture ou une écriture sur l'un des volumes"/</p> <p>07 : sur FLO alors.</p> <p>08 : "Ne pas recharger le système, identifier le volume concerné"</p> <p>09 E : D'après ce que tu as dit, c'est sur FLO ,tu le vois d'après quoi?</p> <p>10 G : là,j'ai une erreur sur FLO puisque je travaille que sur une disquette ,c'est marqué en bas de l'écran et là d'après le guide /</p> <p>11 : "traduction : le système n'a pu effectuer correctement une lecture ou une écriture sur l'un des volumes utilisés" /</p> <p>12 : c'est à dire sur FLO /</p> <p>13 : Que faire : identifier le volume concerné" /</p> <p>14 : FLO /</p> <p>15 : "S'il y a un message désignant le fichier, la réponse est immediate,le nom de l'unité...ou il se trouve /</p> <p>16 : c'est toujours FLO /</p> <p>17 : "Si vous (...)" /</p> <p>18 : c'est FLO qui est en cause /</p> <p>19 : "A l'aide du status,rechercher sur quelle unité vous avaz eu l'erreur"</p> <p>20 : Bon,je vais faire un status</p>	<p>21 G : Ecriture 66</p> <p>22 G : "relever les indications fournies par un status sur l'état du volume concerné,elles serviront éventuellement à la maintenance"</p> <p>23 G : "si vous avez les éléments pour (....) une reprise,</p> <p>24 : oui,mais il n'y a pas de reprise la"</p> <p>25 : "S'il s'agit d'un rapport mobile remplacer le volume précédent par un autre et effectuer la reprise.</p> <p>26 : il est rempli lui .</p> <p>29 : Bon je pense qu'il doit être rempli,mais ça m'étonne ...</p> <p>30 G : "Si une erreur du même type se reproduit (...) appeler la maintenance"</p> <p>31 : faut reprémarquer une disquette alors.</p> <p>32 E : Tu as compris qu'il fallait changer la disquette ?</p> <p>33 G : Changer la disquette et remettreune autre,parce qu'elle doit être remplie et puis continuer le traitement,mais je ne suis pas sûr de ce que j'avance ...</p>

