



HAL
open science

Du vécu de l'activité à la conception d'un serious game sur la qualité de vie au travail : méthodes d'analyse et de restitution d'une activité passée et distancielle

Massart Juliette, Marc-Eric Bobillier Chaumon

► To cite this version:

Massart Juliette, Marc-Eric Bobillier Chaumon. Du vécu de l'activité à la conception d'un serious game sur la qualité de vie au travail : méthodes d'analyse et de restitution d'une activité passée et distancielle. 2022, Actes du 56ème Congrès de la SELF. hal-03839170

HAL Id: hal-03839170

<https://hal.science/hal-03839170v1>

Submitted on 4 Nov 2022

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.



56^{ème} CONGRÈS SELF
6 - 8 juillet 2022
**VULNÉRABILITÉS ET
RISQUES ÉMERGENTS**
penser et agir ensemble pour
transformer durablement

 **EBSCO**host

*The full text of SELF congresses
proceedings in Ergonomics Abstracts is
included in Academic Search Ultimate on
EBSCOhost™*

www.ergonomie-self.org

→ Ergonomics abstract

Du vécu de l'activité à la conception d'un serious game sur la qualité de vie au travail : méthodes d'analyse et de restitution d'une activité passée et distancielle

Massart, Juliette & Bobillier Chaumon, Marc-Eric

Conservatoire National des Arts et Métiers, Centre de recherche sur le Travail et le
Développement, 41 rue Gay-Lussac 75005 Paris

juliette.massart@lecnam.net / marc-eric.bobillier-chaumon@lecnam.net

Résumé : Cette communication présente la méthodologie de réalisation d'un serious game abordant la qualité de vie au travail. Au travers d'une conception centrée utilisateur, nous avons souhaité développer un jeu sérieux retranscrivant de manière la plus réaliste possible les situations de travail. Confrontés au contexte sanitaire, où l'activité apparaît de plus en plus médiatisée, distribuée et invisible, notre méthodologie vise à capter et restituer l'activité réelle des salariés. Mais aussi de mettre en évidence de manière rétrospective les différentes dimensions de l'activité et notamment sa dimension psycho-affective. L'objectif est de vous présenter quelques résultats ainsi qu'une réflexion sur la méthodologie appliquée.

Mots-clés : QVT, serious game, photolangage, conception centrée utilisateur, activité réelle.

From activity's experience to the conception of a quality of working life serious game

Abstract : This paper presents the design of a serious game about quality of life at work. Through a user-centered design, we wished to develop a serious game that transcribes work situations as realistically as possible. Faced with the health context, where activity appears increasingly mediated, distributed, and invisible, our methodology aims to capture and restore the real activity of employees. But also, to highlight in a retrospective way the different dimensions of the activity and in particular its psycho-affective dimension. The objective is to present some results as well as a reflection on the methodology applied.

Keywords: QWL, serious game, photolangage, user centric design, real activity

*Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Genève les 6, 7 et 8 juillet 2022. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante :

Massart, J., & Bobillier Chaumon, M-E. (2022). Du vécu de l'activité à la conception d'un serious game sur la qualité de vie au travail : méthodes d'analyse et de restitution d'une activité passée et distancielle. Actes du 56ème Congrès de la SELF, Vulnérabilités et risques émergents : penser et agir ensemble pour transformer durablement. Genève, 6 au 8 juillet 2022.

Aucun usage commercial ne peut en être fait sans l'accord des éditeurs ou archiveurs électroniques. Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page.

INTRODUCTION

Notre étude - réalisée dans le cadre d'une convention industrielle de thèse CIFRE- a été mise en œuvre au sein d'une entreprise de plus de 2500 salariés dans le cadre du développement d'un jeu vidéo sérieux (« serious game ») abordant la qualité de vie au travail (QVT). L'objectif opérationnel est de concevoir un serious game retranscrivant de manière la plus réaliste possible des situations de travail. L'objectif pédagogique étant de permettre au joueur de repenser son activité professionnelle en vue d'augmenter sa capacité d'agir individuelle et collective (Bobillier Chaumon et al., 2018). Cet article présente la première phase de notre conception centrée utilisateur qui s'attache à rendre compte de l'expérience vécue et rétrospective de professionnels en situation de travail. La démarche repose sur une série d'entretiens permettant de recueillir le vécu de l'activité réelle du salarié en prenant compte sa dimension psycho-affective au travers de la technique des incidents critiques (Flanagan 1984) et d'une méthode projective. Outre l'apport de ces ressources pour la conception des scénarios pour le serious-game, nous souhaitons aussi montrer en quoi cette approche méthodologique peut se révéler très utile pour accéder à des activités « déjà réalisées » ainsi qu'à des pratiques *a priori* invisibles et inaccessibles par l'observation directe (cas des activités dématérialisées, distancielles ou nomades, comme la récente crise sanitaire a pu le révéler).

RÉFÉRENTIELS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES

Le serious game

Alvarez (2007) définit le serious game comme : « une application informatique dont l'intention initiale est de combiner, avec cohérence, à la fois des aspects sérieux (Serious) tels, de manière non exhaustive et non exclusive, l'enseignement, l'apprentissage, la communication, ou encore l'information, avec des ressorts ludiques issus du jeu vidéo (Game). »

Un Serious Game combine une dimension vidéoludique et une dimension utilitaire (Alvarez & Djaoui, 2008). L'aspect vidéoludique du serious game réside dans sa capacité à immerger l'individu dans une tâche. L'expérience vidéoludique provient de l'habillage sonore et graphique mais également de l'histoire et des mécanismes de gamification intégrés au jeu. La dimension utilitaire représente les tâches à effectuer dans le jeu et le contenu pédagogique à apprendre. Ainsi le paradigme principal du « serious gaming » est de « joindre l'utile à l'agréable » en permettant à l'individu d'apprendre de manière plaisante.

La technique des incidents critiques

La technique d'entretien a été inspirée de la méthode des incidents-critiques de Flanagan (1954). En effet, cette technique consiste à demander une description brève d'un événement, ou incident. Par incident, Flanagan (1954) désigne « toute activité humaine observable, qui est suffisamment achevée [...] pour permettre des inférences et des prédictions à propos de la personne réalisant l'acte » (traduction libre). Pour être critique, l'incident doit « intervenir dans une situation où le but ou l'intention doit apparaître de façon suffisamment claire pour l'observateur, et dans

laquelle les conséquences sont assez définies pour conférer un léger doute concernant ses effets » (traduction libre). L'incident critique désigne : un événement bien précis dans le temps, généralement imprévu, comportant des enjeux importants ou mettant en évidence une compétence ou une problématique particulière, et nécessitant une réaction rapide de la part de l'intervenant.

Cette méthode permet de mettre en évidence : une situation observée (un lieu, des personnes, des conditions, des activités), l'objectif général de l'activité (ce vers quoi le participant tend au moment des faits rapportés), l'effet de l'incident critique sur l'objectif général (qui peut être positif ou négatif) ainsi que le ressenti de l'individu (ce qu'il a éprouvé dans la situation). Cette technique permet également d'identifier facilement les antécédents de la situation problématique et d'énoncer des suggestions d'amélioration (ce qu'il aurait fallu faire pour éviter l'évènement) (Breuer et al., 2020).

En complément de ces données, la grille d'entretien s'est inspirée de l'entretien d'explicitation. En effet, l'entretien visait à obtenir une description fine de l'activité réalisée par l'individu et des émotions associées à la situation évoquée. Vermersch (2019) décrit une méthodologie s'appuyant sur un retour réflexif sur la tâche mais également sur le vécu durant cette tâche. Cette technique vise la verbalisation des aspects sensoriels du vécu et la mise en position de parole incarnée chez le sujet (Vermersch, 2019). C'est-à-dire, liant cognition et action. Cette technique d'entretien s'appuie sur une explicitation des détails du déroulement de l'action, et la focalisation sur un moment singulier par le biais de relances ramenant l'individu au moment des faits (« à ce moment-là » « cette fois-là »). L'intérêt de cette approche est d'éviter la généralisation ou la formalisation dans le discours, l'objectif étant de verbaliser autour de l'action sans élaboration mentale.

Par le biais des incidents critiques, nous nous intéressons à la QVT des salariés au travers de leurs conditions de travail et de ce qui vient empêcher ou permettre le développement de leur activité. Plus précisément, en référence à l'Anact (2007) et Althaus, Kop & Grosjean (2019), nous envisageons la QVT comme reposant sur trois piliers : (i) la mise à disposition de conditions et de modalités d'exercice de travail qui participent à un développement favorable et soutenable de l'activité, (ii) la capacité donnée aux salariés de s'exprimer et d'échanger collectivement sur ces situations de travail, et (iii) la possibilité qu'ils ont de participer à la conception et à l'évolution de celles-ci.

La méthode projective

Plusieurs techniques projectives sont utilisées en psychologie (Guelfand, 2013 cité par Laneyrie et al., 2019). La méthode projective consiste à proposer un matériel ambigu aux participants et les laisser répondre librement (Anzieu & Chabert, 2003). Le matériel au centre de la relation entre le chercheur et le participant constitue ce que l'on appelle une médiation : la médiation est classiquement entendue au sens de relation, d'interface, entre deux termes dont l'identité peut varier selon les domaines de recherche, les terrains d'application etc... (Pera, 2008). La méthode projective est ainsi une triangulation entre trois entités : le chercheur, le

participant et le matériel. La relation se crée en présence de l'objet médiateur représenté par les cartes. Ici, le sujet va s'exprimer autour des cartes qui lui sont présentées, par le biais d'associations verbales. Les images et contenus proposés entraînent une réaction du sujet, ils mettent en exergue des affects et des représentations que le chercheur incite à partager dans un espace de neutralité bienveillante.

MATÉRIEL ET MÉTHODE DE RECUEIL

Déroulement

Afin de concevoir les scénarios du serious game, neuf entretiens de 30 à 50 minutes ont été réalisés de janvier à mars 2021. La recherche ayant eu lieu durant le contexte sanitaire du covid-19, les entretiens ont été effectués à distance via le logiciel de travail collaboratif Microsoft Teams et enregistré sur dictaphone. L'entretien de type semi-directif a été structuré en quatre temps : un premier temps afin de connaître le participant ; un second temps proposant au participant de revenir sur une situation marquante dans son expérience de travail : une situation problématique, un incident, qui a marqué son parcours dans l'entreprise ou dans une expérience précédente et a généré une certaine émotion. Un troisième temps consistait pour le participant à décrire cette situation, les émotions éprouvées ainsi que son impact par le biais de cartes projectives choisies librement afin d'exprimer son vécu et les associations lui venant à l'esprit. En fin d'entretien, il a été proposé au participant de partager son appréciation de l'entretien et de son déroulement.

Choix des cartes et support

Pour construire notre matériel, nous avons sélectionné deux jeux de cartes de différentes natures et complémentaires dans leur proposition. D'une part le jeu de Photolangage® (« Travail et relations humaines » de Claire Bélisle (2013), composé de 55 photographies couleur portant sur les situations concrètes de travail et d'interactions humaines. Et d'autre part, le jeu de cartes Dixit (auteur : Roubira, 2016) composé de 84 cartes abstraites colorées, dont les illustrations mettent en scène des situations imaginaires. Compte tenu du grand nombre de cartes, nous avons choisi de les trier et de sélectionner les plus évocatrices, celles étant les plus susceptibles d'imager le quotidien des travailleurs, des situations et des émotions distinctes. Pour cela, nous avons mis en place une évaluation en inter-juges sur l'ensemble du procédé de sélection de cartes. Dans un premier temps, une valence émotionnelle (positive, négative ou neutre) a été attribuée aux cartes. Dans un second temps, les cartes les moins pertinentes ou présentant une redondance avec d'autres ont été écartées de la sélection. Nous avons ensuite choisi les cartes les plus évocatrices en termes de situation, de comportement ou d'émotion. Au total, 24 cartes Photolangage et 24 cartes Dixit ont été retenues, avec un équilibre dans les valences accordées aux cartes. Etant donné le contexte sanitaire dans lequel cette étude a été effectuée, nous avons été contraints de proposer un format distanciel à cet entretien. Nous avons donc procédé à l'implémentation de ces cartes projectives sur un tableau blanc via l'outil Klaxoon® accessible à distance, les cartes ont donc été scannées et ajoutées sur ce support distanciel.

RÉSULTATS

Echantillon

Notre échantillon se compose de neuf salariés de l'entreprise. Notre panel est constitué de cinq femmes et quatre hommes dont sept salariés au statut cadre et deux stagiaires, disposant d'une ancienneté comprise entre 5 mois et 2 ans dans l'entreprise. Divers métiers y sont représentés et représentatifs de la diversité de profils présents dans l'entreprise : des développeurs informatique, designers, « product owner », chefs de projet et consultants.

Résultats

Les entretiens (n=9) ont été retranscrits et analysés par le biais d'une analyse des thématiques et sous-thématiques abordées et via le logiciel Nvivo 12. L'analyse de contenu met en avant plusieurs thématiques dans les discours : conditions de travail, contenu du travail, organisation du travail, management, travail et qualité empêchés, relations de travail, et enfin le travail distanciel et ses impacts. Cette analyse fait écho aux dimensions de la QVT telles qu'elles sont présentées par l'ANACT (2007).

Ces entretiens mettent en avant les contraintes et ressources présentes dans l'activité. Un total de treize situation-problèmes nous ont été décrites (quatre participants ont souhaité nous décrire une seconde situation). Parmi ces treize situation-problèmes, six portaient sur une situation de travail distanciel problématique, deux portaient sur une situation de management, trois sur une problématique de sens au travail, et deux sur l'organisation du travail.

Tout en gardant à l'esprit que la consigne d'entretien demande de relater sur une situation problématique (que ce soit dans leur poste actuel ou sur une expérience passée), donc essentiellement négative, nous avons attribué des valences associées à l'évocation de la thématique dans le discours.

Contenu du travail et relations interpersonnelles

Parmi les éléments les plus positifs évoqués, l'entretien nous permet d'accéder à des éléments associés au contenu du travail (diversité des tâches, défis, autonomie), à la qualité des relations interpersonnelles et au soutien social : « Un début de mission périlleux au début, mais j'ai pu faire appel aux bonnes personnes » (participant 6), « c'est un travail d'équipe, on est tous dans le même bateau » (participant 2). Ci-dessous, en tableau 2, un exemple permettant de mettre en évidence le ressenti positif d'un salarié sur son activité de management et ses relations interpersonnelles au travail.

Tableau 2. Exemple de carte tirée et verbatim sur la thématique du management

	<p>Situation-problème n°8. Thématique : Management Verbatim associé : « Je me retrouve au milieu du groupe pour aider les autres qui découvrent le sujet et pour le coup ça me coûte pas parce que moi j'aime ça et puis je suis plutôt à l'aise dans cet environnement-là »</p>
--	--

Conditions de travail

L'entretien permet également de mettre en lumière des aspects négatifs dans les conditions de travail. Ici,

ils concernent principalement la relation avec le client parfois difficile et l'organisation du travail (pression temporelle) : « Je suis prête à partir pour la course, c'est aussi une source de stress » (participant 2) notamment en lien avec le travail distanciel. Parmi les impacts du télétravail, nous retenons les difficultés interpersonnelles liées à la distance (manque de signes non verbaux, difficultés de communication), les difficultés de concentration, et la fluctuation de la charge de travail (surcharge ou sous-charge qui concernent deux récits spécifiques au contexte pandémique) : « Tu sais le fait d'être vraiment derrière l'écran j'ai l'impression d'être aliénée un peu et de rester comme ça coincée toute la journée » (participant 8). Nous remarquons également les écueils usuellement associés à l'usage des outils numériques tels que la génération d'un sentiment d'urgence, la surcharge informationnelle et communicationnelle (Bobillier Chaumon, 2017) : « je me suis sentie perdue avec tous ces échanges et conversations » (participant 2) « tu fais partie d'une équipe que tu ne connais pas, on essaie de s'appeler, des fois le chat c'est plus facile mais le ton est difficile à interpréter » (participant 3). Mais aussi le sentiment d'isolement que peut occasionner le travail distanciel : « devant l'ordi, t'es pas très heureux t'es un peu tout seul » (participant 6), « on est tous derrière notre écran et en fait il y a peu d'interactions » (participant 3). Ci-dessous en tableau 3, des exemples de représentations associées à la complexité des échanges multimédiatisés distants et les émotions suscitées lors d'interactions distancielles.

Tableau 3. Exemples de cartes tirées et verbatims associés sur la thématique du travail distanciel

	<p>Situation-problème n°2 Thématique : Travail distanciel Verbatim associé : « J'ai sélectionné le labyrinthe parce que c'est un peu un labyrinthe de mails, le labyrinthe de conversations. Et c'est vrai que parfois on se perd. »</p>
	<p>Situation-problème n°5 Thématique : Travail distanciel Verbatim associé : « J'étais dépitée, seule au bout du monde à parler et personne ne répond »</p>

Mise en évidence des dimensions de l'activité

Les récits issus des entretiens nous renseignent sur le retentissement des problématiques vécues dans les différentes composantes de l'activité au travers des dimensions de l'acceptation située (Bobillier Chaumon, 2013). A savoir sur les dimensions personnelle, interpersonnelle (collective), métapersonnelle (organisationnelle) et transpersonnelle (identitaire et professionnelle). C'est-à-dire respectivement, l'impact de la situation problématique sur des dimensions affectives et cognitives comme la génération d'une charge émotionnelle forte, ou la perception d'une surcharge à la fois cognitive et/ou physique. Mais aussi l'impact sur les relations sociales et le collectif de travail, sur des dimensions organisationnelles associées à la

prescription de la tâche et enfin sur l'identité métier de l'individu et ses compétences. Pour exemple, la situation n°4 nous décrit le déroulement d'un projet entièrement en distanciel. Le participant nous relate un incident lors d'une réunion en visioconférence. La personne nous fait part de la surprise ressentie lors d'un échange, de la remise en question en découlant sur son rythme de travail et l'efficacité qu'elle pensait avoir. Elle relate les difficultés associées au travail distanciel en ce qui concerne l'absence de signaux non verbaux et le maintien d'une communication saine. Une réflexion s'est alors portée sur ce qu'elle aurait souhaité faire, *a posteriori*, ainsi que de l'impact de cet incident sur sa manière de faire.

L'entretien a donc permis de mettre en évidence les différentes dimensions de l'activité lors de l'incident. La dimension personnelle et psycho-affective avec les émotions éprouvées durant l'incident, la dimension interpersonnelle avec la configuration du collectif et les difficultés de communication l'impactant. La dimension organisationnelle avec la prescription d'un travail distanciel et le réaménagement du rythme de travail. Et enfin la mobilisation de la dimension transpersonnelle dans la question de la reconnaissance du travail effectué (par qui et sur quoi).

DISCUSSION

Ces entretiens ont largement inspiré la conception des scénarios du serious game : l'analyse de contenu a guidé le choix des thématiques pédagogiques à traiter en priorité, et les récits des situations-problèmes ont inspiré l'écriture scénaristique. Cette méthodologie permet ainsi de récolter des données pour la conception d'un serious game abordant des situations professionnelles réelles. Nous avons alors accès à des situations de travail concrètes : lieu(x), personnes impliquées, temporalités, solutions envisagées, réactions et attitudes adoptées, et les résolutions des situations problématiques.

Nous notons l'apport de la méthode des cartes projectives dans l'explicitation de la situation de travail et des émotions ressenties associées à cette situation. L'usage des cartes projectives associé à la méthode des incidents critiques permet à la fois la restitution d'une activité déjà vécue et inaccessible par l'observation directe, et la reconstruction d'un sens autour de ce vécu. L'explicitation demandée amène l'individu à prendre de la distance sur l'évènement et d'effectuer une analyse des évènements à postériori. Ces techniques apparaissent complémentaires dans l'exploration des situations de travail et le retour réflexif sur les situations-problèmes. La méthode projective favorise la prise en compte de la dimension psycho-affective de l'activité, dont l'exploration peut être limitée dans un entretien de type incident-critique. Ce dernier étant plutôt focalisé sur des aspects techniques ou pratiques. Effectivement, Durat et Kern (2019) indiquent que les travaux précédents sur la technique des incidents-critiques ont produit des utilisations multiples visant principalement à identifier les facteurs de risques d'une situation pour les corriger, ou les exigences d'une fonction en vue du recrutement. La combinaison de ces deux méthodologies permet la prise de recul sur l'évènement, l'accès à une posture réflexive et aide à l'appropriation de l'expérience par le sujet. Ce développement de l'interprétation de la situation chez les sujets concernés fait de l'analyse de l'activité

une ressource pour soutenir l'expérience de modification de l'activité (Yvon & Clot, 2004).

La complémentarité de ces techniques accroît donc les possibilités en termes d'accès et de compréhension des expériences socio-émotionnelles passées (Gamkrelidze et al., 2021). Cet accès aux contextes et aux émotions associées aux situations traversées par l'individu permet de nourrir les scénarios du serious game afin de le rendre plus authentique, plus réaliste. Et ce, dans l'objectif d'immerger le joueur en se rapprochant d'une simulation de l'activité. Cette simulation passe tant par la reconstruction des situations que par la subjectivité associée aux événements (Gamkrelidze et al., 2021) et captée par le biais de notre méthodologie. In fine, la simulation a pour visée de donner à l'individu la possibilité soit de vivre ou de revivre des situations (passées ou contemporaines, réalisées ou non réalisées), soit d'expérimenter des situations/projets à venir pour mieux les penser (ou les repenser) et agir sur eux (Bobillier Chaumon et al., 2018).

CONCLUSION ET MISE EN PERSPECTIVE

A l'instar de Gamkrelidze et al (2021), nous notons la difficulté à retranscrire, que ce soit par la scénarisation comme le design graphique, la complexité des expériences réelles de travail, des émotions et processus cognitifs en action. Les test-utilisateur nous en apprendrons plus sur la perception ou non d'un réalisme des situations abordées dans le jeu. Cependant, le réalisme ne nous semble pas l'unique critère pour permettre au serious game de constituer une expérience développementale : des recherches (Gamkrelidze et al., 2021; Keusch-Bessard et al., 2022; Martin & Lhuillier, 2016; Martin, 2015) associent processus de réflexivité, *debriefings*, des expériences réelles et expériences simulées via un serious game afin d'amener les participants à une véritable prise de conscience de leurs actes et leur potentialité. Ce sont des démarches que nous souhaiterions développer à l'avenir.

La méthodologie mise en place a également été un moyen de répondre à la complexité du cadre d'intervention dans lequel nous évoluons actuellement. Dans un contexte de travail distanciel, caractérisé par une activité de plus en plus distribuée et invisible avec lequel le chercheur se doit de composer.

Elle a parallèlement permis d'étayer la littérature déjà présente sur les problématiques associées au télétravail et à l'usage des outils numériques. Elle permet d'imager le vécu des salariés avec des situations concrètes, mais également d'apporter une vision sur les stratégies de coping (Lazarus & Folkman, 1984) des salariés et les solutions mises en œuvre pour pallier les problématiques rencontrées. Les récits sur la présence de difficultés de communication liées au contexte sanitaire et au travail distanciel viennent étayer la littérature déjà florissante sur les impacts du télétravail (Vayre, 2019). Ils viennent également renforcer les premiers constats sur les écueils du travail distanciel prolongé en contexte de covid-19 (Massart & Bobillier Chaumon, 2021).

BIBLIOGRAPHIE

Althaus, V., Kop, J. & Grosjean, V. (2019). Qualité de vie au travail. Dans : Gérard Valléry éd., *Psychologie du Travail et des Organisations : 110 notions clés* (pp. 355-358). Paris: Dunod

Alvarez, J. (2007). *Du jeu vidéo au serious game : Approche culturelle, pragmatique et formelle*. Université de Toulouse.

Alvarez, J., & Djaouti, D. (2008). Une taxinomie des Serious Games dédiés au secteur de la santé : L'application des jeux vidéo à la médecine et à la surveillance. *REE. Revue de l'électricité et de l'électronique*, 11, 91-102.

ANACT. (2007). *Agir sur la qualité de vie au travail*. Paris : Eyrolles.

Anzieu, D., & Chabert, C. (2003). *Les méthodes projectives* (13e ed.). PUF.

Bébisle, C. (2013). *Photolangage. Travail et relations humaines. Mieux vivre son rapport au travail*. Chronique Sociale.

Bobillier Chaumon, M.-E. (2013). Conditions d'usage et facteurs d'acceptation des technologies de l'activité : questions et perspectives pour la psychologie du travail. Université de Lyon.

Bobillier Chaumon, M.-E. (2017). Du rôle des TIC dans la transformation digitale de l'activité et de la santé au travail. *La Revue Des Conditions de Travail*, 6(1), 16-24.

Bobillier Chaumon, M.-E., Rouat, S., Laneyrie, E., & Cuvillier, B. (2018). De l'activité DE simulation à l'activité EN simulation : simuler pour stimuler. *Activités*, 15(1).

Breuer, C., Hüffmeier, J., Hibben, F., & Hertel, G. (2020). Trust in teams: A taxonomy of perceived trustworthiness factors and risk-taking behaviors in face-to-face and virtual teams. *Human Relations*, 73(1), 3-34.

Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Presses Universitaires de France.

Clot, Y. (2009). *Travail et pouvoir d'agir*. Paris : PUF.

Durat, L., & Kern, D. (2019). Accompagner la réflexivité sur l'expérience : une médiation cognitive et socio-affective vers l'apprentissage. *Activités*, 16-1, 0-26.

Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, 327-358.

Gamkrelidze, T., Bobillier-Chaumon, M.-E., & Cuvillier, B. (2021). « Simuler » l'activité passée pour aider à concevoir un serious game : les apports de la démarche de simulation rétrospective. *Pratiques Psychologiques*, 27(2), 131-157. A paraître.

Keusch-Bessard, M., Bobillier Chaumon, M.-É., Vacherand-Revel, J., & Cuvillier, B. (2022). Le serious game comme outil de développement des pratiques managériales. *Le Travail Humain. A paraître*.

Laneyrie, E., Landry, A., & Rouat, S. (2019). Représentations des chefs cuisiniers quant à leur activité de management : entre performance et prévention des risques. *Psychologie Du Travail et Des Organisations*, 25(4), 301-315.

Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. Springer.

Martin, L. (2015). De l'activité virtuelle à l'activité réelle : ressources et empêchements à la créativité de cadres formés au management d'équipe avec un serious gaming. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01315964>

Martin, L., & Lhuillier, D. (2016). Entraînement à la prise de décision avec un serious gaming : délibération et conflits de valeurs. *Psychologie Du Travail et Des Organisations*, 22(2), 135-146.

Massart, J., & Bobillier Chaumon, M.-E. (2021). Usage du réseau social numérique d'entreprise en contexte de télétravail et covid-19 : implications pour la qualité de vie au travail. In *Psychologie du Travail et des Organisations*. L'Hamattan.

Peraya, D. (2008). Un regard critique sur les concepts de médiatisation et médiation : nouvelles pratiques, nouvelle modélisation. *Les Enjeux de l'information et de La Communication*, 09(2).

Vayre, E. (2019). Les incidences du télétravail sur le travailleur dans les domaines professionnel, familial et social. *Le Travail Humain*, 82(1), 1-39.

Vermerch, P. (2019). *L'entretien d'explicitation* (9e ed.). ESF Sciences humaines.

Yvon, F., & Clot, Y. (2004). Apprentissage et développement dans l'analyse du travail enseignant. *Psychologie de l'éducation*, 19, 11-38.