



HAL
open science

Éditorial. L'expérience utilisateur dans l'appropriation des technologies : quelles approches possibles ?

Marc-Eric Bobillier Chaumon

► To cite this version:

Marc-Eric Bobillier Chaumon. Éditorial. L'expérience utilisateur dans l'appropriation des technologies : quelles approches possibles ?. *Psychologie du travail et des organisations*, 2018, 24 (4), pp.309-312. 10.1016/j.pto.2018.09.001 . hal-03881333

HAL Id: hal-03881333

<https://hal.science/hal-03881333>

Submitted on 6 Dec 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.

« L'expérience utilisateur dans l'appropriation des technologies : quelles approches possibles ? »

Par Marc-Eric BOBILLIER CHAUMON

Professeur du CNAM - PARIS. Titulaire de la Chaire de Psychologie du Travail

Cette introduction au numéro spécial « *L'expérience utilisateur dans l'appropriation des technologies : quelles approches possibles* » a un écho particulier puisqu'elle rend hommage à celui qui en a été l'instigateur et le coordinateur ; notre collègue et ami Michel DUBOIS décédé le 12 Juillet 2018 à l'âge de 60 ans.

Avant d'exposer l'argumentaire, il est important de rappeler qui a été le parcours professionnel de Michel DUBOIS qui laisse avec ce numéro spécial un dernier témoignage de sa brillante carrière scientifique.

Michel DUBOIS était Professeur des Universités en psychologie du travail et des organisations à l'université Grenoble-Alpes. Il terminait un mandat de Directeur de l'UFR (Unité de Formation et de recherche) de Sciences de l'Homme et de la société.

Michel incarnait notre discipline en lui consacrant toute son énergie et ses compétences. Il savait se montrer généreux, accessible et attentionné aux autres (étudiants, doctorants, collègues) avec lesquels il travaillait et partageait son savoir. Il était aussi rigoureux et exigeant pour permettre à chacun de donner le meilleur de soi-même.

Ses nombreux travaux de recherche sur l'acceptabilité technologique, sur l'incidence des transformations digitales sur les métiers et les compétences ou encore sur l'usage des technologies émergentes ; les diverses thèses qu'il a supervisées (plus d'une dizaine) ; les nombreux contrats de recherche qu'il a coordonnés ; la multitude d'ouvrages et d'articles qu'il a rédigés, et qui resteront des apports importants pour nos réflexions, ont contribué à l'essor de la Psychologie du Travail et des Organisations au sein de notre communauté, mais aussi à sa reconnaissance et à sa légitimité hors de notre discipline. Les partenariats scientifiques qu'il a ainsi noués avec les sciences de l'ingénieur, de gestion, informatiques... témoignent d'ailleurs de l'esprit d'ouverture et de curiosité intellectuelle qui le caractérisaient tant.

Sans jamais renier son idéal scientifique ni transiger avec cette rigueur de recherche auquel il était si attaché, il savait pourtant s'ouvrir à d'autres perspectives, dialoguer avec différents courants de pensée et initier de très belles aventures collectives. Ses qualités humaines étaient à chaque fois reconnues et appréciées par tous ceux qui ont pu le côtoyer.

Il était aussi un pédagogue estimé et aimé par ses étudiants, de formation initiale et continue. Une solide expérience du monde de l'entreprise (il a débuté et fait sa thèse comme consultant-intervenant auprès des organisations) complétée par un savoir scientifique imposant, acquis par de nombreuses recherches de terrain, donnait à

Psychologie du Travail et des Organisations

Volume 24, Issue 4, December 2018, Pages 309-312

chacune de ses interventions pédagogiques une saveur et une authenticité particulières, qui faisaient aimer la discipline. De nombreuses vocations en psychologie du travail ont ainsi été initiées grâce aux enseignements de Michel Dubois.

Sa disparition laisse un immense vide pour tous ceux et celles qui le connaissaient. Plus qu'un collègue, il était un ami fidèle et cher, toujours prêt à donner de sa personne aux autres. Il survivra dans nos pensées et souvenirs, mais aussi au travers des connaissances qu'il nous a transmises. Il y aura ainsi toujours un peu de Michel dans chaque étudiant, chaque doctorant qu'il a formé, et dans les écrits qu'il nous laisse.

C'est pourquoi ce numéro spécial a une résonance particulière, car c'est sans nul doute l'une des dernières traces scientifiques de la contribution exceptionnelle de Michel Dubois à notre discipline. Il y traite de questions qui intéressent de plus en plus les organisations professionnelles et les salariés ; à savoir quels sont les facteurs qui peuvent favoriser l'appropriation et l'acceptation des technologies ?

Il est utile de rappeler que les différents articles qui structurent cette publication sont issues des journées d'étude "*Techn&Use*" que Michel DUBOIS avait initié et coordonné sur l'université de Grenoble dès 2014 avec l'équipe de psychologie du travail de son laboratoire, le LIP. Ces conférences questionnaient les usages et les incidences de l'arrivée des environnements digitaux dans les contextes socioprofessionnels. Le succès de ces journées et la qualité des réflexions qui s'y tinrent avaient alors poussé Michel Dubois à vouloir valoriser ces interventions dans le cadre d'une publication scientifique.

L'objet de ce numéro spécial, tel que l'a souhaité Michel, est donc de mettre l'accent sur certaines dimensions de l'expérience utilisateur qui peuvent paraître essentielles pour assurer l'adoption des technologies dans les activités ; telles que les méthodes de conception centrée utilisateur (*basée par exemple sur "des utilisateurs extraordinaires"*), les facteurs d'usage des technologies (*comme l'acceptation située ; l'acceptabilité sociale et émotionnelle des outils*) ou encore les conditions psychosociales du déploiement de tels outils.

Les 5 articles qui composent cette publication ont tous en commun de vouloir comprendre les sources et les ressources de l'appropriation technologique : sur quoi repose-t-elle ? Quels sont les facteurs et leviers sur lesquels il est possible de s'appuyer ? Quels sont les méthodes et les cadres d'analyse à la disposition des chercheurs et des intervenants pour contribuer au projet de conception, d'évaluation et de déploiement des dispositifs ? Ou encore, comment mener des investigations et des diagnostics de terrain ?

En effet, depuis quelques années, avec l'émergence de technologies innovantes (*IA, Robot, technologies immersives et pervasives, big-data*) et leur prégnance de plus en plus importante à tous les niveaux de l'organisation, il est nécessaire de réinterroger les processus à l'œuvre dans les interactions et les médiations entre l'individu et le dispositif ; l'outil devant permettre au sujet de s'exprimer, de se développer et de maintenir son pouvoir d'agir et de création. Comme l'évoquait Michel Dubois dans l'argumentaire scientifique de l'appel à publication « *il ne saurait y avoir de relations simplistes entre l'Homme et la technologie, tout d'abord parce que l'Homme en*

Psychologie du Travail et des Organisations

Volume 24, Issue 4, December 2018, Pages 309-312

inventant les technologies, invente un autre rapport au monde, à soi-même et aux autres, mais aussi parce que l'Homme Concepteur, mais AUSSI l'Homme Usager ont un rapport actif aux technologies à la fois dans le processus d'appropriation et de réappropriation, l'innovation est « retravaillée » en fonction du préexistant (cultures, identités, représentations, croyances, pratiques antérieures) et que l'utilisation et l'usage se construisent toujours au cœur d'une véritable interaction, d'une négociation entre configuration technologique et comportements et attitudes de l'utilisateur ».

Et pour appréhender ces articulations complexes et structurantes de l'appropriation, il apparaissait nécessaire à Michel DUBOIS de poser les cadres théoriques, méthodologiques et empiriques appropriés. Son ambition était que notre discipline s'en saisisse pour repenser ses propres pratiques scientifiques et ses modes d'intervention afin d'être en capacité de s'attaquer à ces problématiques socio-techniques émergentes. C'est donc bien là l'ambition de ce numéro spécial. Les différentes contributions mettent l'accent sur certaines composantes de la conception anthropocentrée (c'est-à-dire *centrée utilisateur et activité*) et de l'expérience utilisateur (*que l'on peut définir comme une expérience riche de sens pour l'utilisateur*) qui seraient propices à l'appropriation de ces technologies dans la sphère professionnelle.

Ainsi, dans le premier papier, D. Dupré, M. Dubois & A. Tcherkassof s'intéressent à l'expérience utilisateur sous sa composante émotionnelle. Les auteurs cherchent à spécifier les facteurs socio-affectifs qui peuvent influencer sur l'acceptabilité et l'utilisation d'un objet technique. Basée sur un protocole expérimental, l'étude se propose d'identifier la nature des émotions déclenchées par la vue de divers objets techniques (selon 7 types d'émotion préétablis) et à déterminer les réactions ainsi suscitées : *approche vs évitement de l'objet*. Ces résultats montrent que le ressenti subjectif est un facteur à prendre en compte dans l'appropriation des dispositifs techniques et qu'il joue aussi un rôle dans l'évaluation cognitive et la composante motivationnelle de l'usage.

Le deuxième papier poursuit l'investigation sur l'acceptabilité technologique, mais en privilégiant l'analyse des représentations socio-cognitives (intentions d'usage) et des pratiques (maintien d'usage) liées au déploiement d'un Réseau Social Numérique d'Entreprise (RSNE) dans une grande organisation multinationale. Les auteurs, N. Barville, M.E Bobillier-Chaumon, E. Cippelletti, V. Troyano et S. Aguercef, s'emploient à identifier, sur la base du modèle de l'UTAUT (Venkatesh, Morris, Davis, et Davis, 2003) auquel sont intégrées certaines variables du système d'activité (collectif, organisation, valeurs des métiers...), les facteurs socioprofessionnels qui peuvent conduire à des perceptions et attitudes plus ou moins favorables à l'égard de cette nouvelle plateforme collaborative. Les recueils menés auprès de 555 salariés montrent qu'en l'état, le RSNE ne permet pas une mise en visibilité avantageuse de l'activité des salariés et contrarie même la co-construction et le partage efficaces des savoirs au sein des collectifs transverses existants. Le confort d'utilisation médiocre et la complexité du dispositif contribuent à intensifier l'activité de ces professionnels et à dégrader la qualité du travail collaboratif, pourtant recherchée. Pour ces raisons, la technologie est donc largement sous-employée, voire délaissée par les salariés.

La troisième étude, présentée par E. Cippelletti; R. Dongo Kouabenan & A. Landry, s'inscrit dans une évaluation plus empirique de l'acceptabilité technologique. En se

Psychologie du Travail et des Organisations

Volume 24, Issue 4, December 2018, Pages 309-312

focalisant sur l'analyse des pratiques de techniciens de maintenance, les auteurs cherchent à déterminer dans quelle mesure un nouveau logiciel technique -qui se révèle assez prescriptif à l'emploi- va s'opposer au déroulement de l'activité. Les observations menées sur le travail de techniciens novices Vs experts et les auto-confrontations qui en résultent montrent un usage et une acceptation variés de cet outil. Il va ainsi aider les débutants à structurer leurs pratiques selon un référentiel commun ; alors qu'il contraint, voire s'oppose à l'activité des experts qui recherchent une certaine souplesse et davantage de marges de manœuvre, face aux aléas de la tâche.

La prise en compte du contexte socio-professionnel et organisationnel dans le processus d'appropriation est plus particulièrement abordée dans la quatrième étude, coordonnée par N. Pichot, S. Quiguer, & A. Somat. Ces auteurs exposent un cadre psychosocial d'intervention pour accompagner le déploiement d'une technologie de traçabilité au sein d'une industrie de découpe de viandes. Leur méthodologie d'intervention articule trois phases (étude de l'acceptabilité, de l'acceptation et de son appropriation) visant l'analyse de la représentation de l'usage et de ses évolutions. Les retours d'expériences du changement technologique montrent que la prise en compte suffisamment en amont de ces variables d'usage ainsi que l'implication effective des salariés dans le projet plaident en faveur d'une appropriation et d'une diffusion réussies de la technologie.

La dernière étude, coordonnée par S. Buisine; A. Boisadan & S. Richir, expose une méthode de conception et d'innovation centrée utilisateur ; celle dite de *l'utilisateur extraordinaire*. Cette démarche prospective propose de stimuler l'innovation "radicale" pour développer de produits nouveaux, dits de rupture. Concrètement, il s'agit d'inclure, dès les premières phases du processus de conception, une population en décalage avec la population cible ou les utilisateurs ordinaires de ces objets. Ces utilisateurs extraordinaires (ie. *utilisateurs pilotes, enfants, personnes âgées, situation de handicap ou encore non-utilisateurs*) vont ainsi exprimer des besoins particuliers, avoir des attentes spécifiques, développer des pratiques et usages originaux ou encore soulever des paradoxes qui peuvent inciter à repenser la conception ou les usages, et stimuler ainsi la créativité des concepteurs, en redécouvrant des besoins fonctionnels fondamentaux. Différents exemples de conception (*ex : appareils de fitness incluant des personnes en situation de handicap, montre et ustensiles de cuisine avec des enfants, plans d'orientation avec des aveugles*) viennent illustrer cette démarche.

Au final, ces 5 contributions, qui interrogent la trajectoire d'usage des technologies -de leur conception à leur déploiement, en passant par leur acceptabilité, leur appropriation et leur adoption-, renvoient à des enjeux cruciaux non seulement pour l'organisation et la réussite de son projet de changement technologique, mais aussi pour le développement de l'activité et la santé des salariés. Ces études nous livrent différentes clefs de compréhension et d'intervention sur ces problématiques. Michel Dubois souhaitait que la psychologie du travail et des organisations soit un vecteur et un acteur, avec d'autres, des transformations socio-techniques à l'œuvre dans les structures professionnelles, pour que ces innovations puissent bénéficier au plus grand nombre. Il nous laisse avec ce numéro spécial une contribution remarquable pour notre discipline et son essor. Nous lui en sommes infiniment reconnaissants.

Psychologie du Travail et des Organisations

Volume 24, Issue 4, December 2018, Pages 309-312

Marc-Eric BOBILLIER CHAUMON

Professeur du CNAM de Paris. Titulaire de la Chaire de Psychologie du Travail