



HAL
open science

Le co-design d'une solution sociotechnique pour améliorer la communication au travail. Un retour d'expérience d'une recherche participative interdisciplinaire

Maria Sol Romero Goldar, Caroline Datchary

► To cite this version:

Maria Sol Romero Goldar, Caroline Datchary. Le co-design d'une solution sociotechnique pour améliorer la communication au travail. Un retour d'expérience d'une recherche participative interdisciplinaire. Colloque International et Interdisciplinaire: Ethnographie et recherches participatives. Actualités des formes de recherche-action en sciences sociales, Université Lumière Lyon 2, Jan 2024, Lyon, France. hal-04501430

HAL Id: hal-04501430

<https://hal.science/hal-04501430v1>

Submitted on 17 Oct 2024

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.



— université
— lumière
— LYON 2



Le co-design d'une solution sociotechnique pour améliorer la communication au travail. Un retour d'expérience d'une recherche participative interdisciplinaire

ROMERO GOLDAR, Maria Sol
Doctorante, CNRS, LISST
sol.romero-goldar@univ-tlse2.fr

DATCHARY, Caroline
PU, Université de Toulouse, LISST
caroline.datchary@univ-tlse2.fr

La présente communication interroge la place de l'ethnographie dans une démarche de co-design interdisciplinaire visant à prévenir les phénomènes de surcharge communicationnelle au sein d'une organisation du secteur tertiaire. À travers une approche sociotechnique, interdisciplinaire et participative, cette recherche-action-collaborative (Audoux & Gillet, 2015) propose la co-conception d'un dispositif de modulation de la communication, qui combine une intervention organisationnelle (visant à accompagner les salariés dans l'élaboration de conventions collectives) avec le déploiement d'une solution informatique sur l'infrastructure de l'entreprise.

Nous discuterons le potentiel du co-design pour rééquilibrer les relations entre chercheur·es et partenaires, ainsi qu'entre sciences humaines et sociales (SHS) et sciences de l'ingénieur (SI). Ensuite nous examinerons le rôle spécifique de l'ethnographie dans ces contextes.

1. Le co-design d'une solution : quand sociologues, informaticiens et salarié·es se mettent à table

Le terme « design participatif » désigne un ensemble de pratiques permettant d'impliquer toutes les personnes concernées par la nouvelle technologie dans le processus de conception (Koskinen et al., 2011), avec comme principes fondamentaux : participation, démocratie, inclusion, égalité et partage (van der Velden & Mörtberg, 2015). En s'opposant à une pratique basée sur « l'expertise » des chercheur·es, le design participatif considère les personnes, non comme simples « utilisateurs », mais bien comme véritables expertes de leurs propres situations et des problèmes qui les concernent (Sanders, 2008).

Actuellement, la transformation digitale est menée par des experts techniques et les hauts cadres, engendrant des effets délétères notamment en termes de conditions de travail (Bobillier Chaumon, 2023). Cette approche permet de replacer les travailleur·ses au centre, afin de concevoir des solutions efficaces et adaptées à leurs réalités. Pour co-concevoir avec les salarié·es un dispositif répondant à leurs besoins, nous avons créé d'espaces de dialogues où salarié·es, sociologues et informaticiens partagent, apprennent, confrontent leurs points de vue et trouvent des accords pour co-construire une solution acceptable et acceptée pour tout·es. La préparation soignée des journées a permis de créer un cadre d'écoute et de confiance mutuelle,



— université
— lumière
— LYON 2



où les personnes expriment l'hétérogénéité des points de vue et s'engagent dans un processus de « réflexion-dans-l'action » (Grosjean et al., 2019).

Pour être véritablement participatif et inscrire dans la matérialité du dispositif les valeurs des salarié·es, dans leur diversité et leurs conflits, cette recherche requiert une forme d'interdisciplinarité particulièrement exigeante et assidue. Il est crucial de ne pas reproduire au sein de l'équipe de recherche les rapports de pouvoir présents dans les organisations. En d'autres termes, les SHS doivent être intégrées tout au long du processus de conception mené par les informaticiens, nécessitant une articulation poussée des vocabulaires, méthodes et épistémologies. En effet, les procédés de totalisation de l'ethnographie et de la modélisation informatique, ne sont pas du tout les mêmes : plongée dans la singularité des situations d'un côté, généralisation universalisante de l'autre.

2. L'ethnographie au service de l'égalité entre chercheurs et partenaires

L'enquête alterne périodes d'observation, entretiens et atelier de délibérations avec l'ensemble des salarié·es. Ces ateliers offrent l'opportunité de débattre les pratiques et d'expérimenter la construction de conventions communicationnelles collectives.

Outre la compréhension fine de l'activité, le travail ethnographique a permis d'obtenir la confiance des participant·es, facilitant leur pleine participation aux moments d'échanges. Il favorise une interconnaissance et une confiance mutuelle cruciales pour asseoir une véritable co-participation au design du dispositif. De plus, dans un contexte marqué par la pression temporelle (Gaudart & Volkoff, 2022), cette technique s'avère être un moyen efficace pour éviter aux salarié·es des formes d'auto-observation très coûteuses.

Les données issues des observations sont également utilisées pour concevoir les ateliers, en s'inspirant des pratiques réelles des personnes. Ainsi, même dans la phase d'idéation, les activités proposées restent ancrées dans les réalités effectives du travail. L'ethnographie permet aussi de faciliter et stimuler le dialogue lors des ateliers délibératifs, relançant les discussions à partir des situations observées, en évoquant des impensés ou des oublis.

3. L'ethnographie comme médiation entre SHS et SI : levier d'amélioration dans le processus de co-design

L'ethnographie joue un rôle crucial dans les rapports entre les SHS et les SI. Les observations ethnographiques, facilement accessibles, constituent un atout précieux pour favoriser le dialogue interdisciplinaire. Ces données mettent en évidence les décalages entre les usages ou les besoins des salarié·es et les représentations des informaticiens, remettant ainsi en question leur position d'expert et protégeant contre une certaine tendance au solutionnisme souvent observée chez eux.

La combinaison de l'ethnographie et des ateliers délibératifs permet une compréhension approfondie des pratiques communicationnelles, dépassant les réflexions produites « ici et maintenant » pour favoriser une perspective élargie et contextualisée. Cela facilite le pont entre les formes de totalisation propres aux SHS et à la SI.



Enfin, une fois la partie technique du dispositif développée, l'observation permettra de saisir et d'accompagner la dynamique d'appropriation et les usages du nouvel artefact, mettant en évidence des décalages expliquant parfois des non-usages attribués à tort à de la résistance au changement.

Les techniques jouent un rôle central dans la création d'un espace de conception inclusif et démocratique (van der Velden & Mörtberg, 2015). L'observation ethnographique devient un atout majeur, non seulement lors de la phase exploratoire du projet, mais tout au long du processus de co-design. Elle permet d'acquérir une connaissance approfondie des personnes, des situations de travail et des pratiques, tout en accompagnant les dimensions collectives et organisationnelles nécessaires à tout changement technologique. Ainsi, l'imbrication entre observation ethnographique et co-design donne lieu non seulement à la conception d'une solution, mais aussi à l'élaboration conjointe des dimensions collectives et organisationnelles autour du déploiement de l'outil. Le changement technique repose ainsi sur une dynamique interne qui a déjà lieu au sein de l'organisation, garantissant transparence, compréhension et appropriation de la solution, assurant sa pérennité même après le départ de l'équipe de recherche.

Références bibliographiques

- Audoux, C., & Gillet, A. (2015). Chapitre 4. Recherches participatives, collaboratives, recherches-actions. Mais de quoi parle-t-on ? In *Les recherches-actions collaboratives* (p. 44-47). Presses de l'EHESP.
- Bobillier Chaumon, M.-E. (2023). *Psychologie du travail digitalisé. Transformations et clinique des usages.*
- Gaudart, C., & Volkoff, S. (2022). *Le travail pressé : Pour une écologie des temps du travail. Petits matins.*
- Grosjean, S., Bonneville, L., & Marrast, P. (2019). Innovation en santé conduite par les médecins et infirmières : L'approche du design participatif à l'hôpital. *Innovations*, 60(3), 69-92.
- Koskinen, I. K., Zimmerman, J., Binder, T., Redström, J., & Wensveen, S. (2011). *Design research through practice: From the lab, field, and showroom.* Morgan Kaufmann/Elsevier.
- Sanders, E. (2008). An Evolving Map of Design Practice and Design Research. *Interactions*, 15(6), 13-17.
- van der Velden, M., & Mörtberg, C. (2015). Participatory Design and Design for Values. In J. van den Hoven, P. E. Vermaas, & I. van de Poel (Éds.), *Handbook of Ethics, Values, and Technological Design* (p. 41-66). Springer Netherlands.