



Clinique de l'usage. Les artefacts technologiques comme développement de l'activité

Marc-Eric Bobillier-Chaumon, Yves Clot

► To cite this version:

Marc-Eric Bobillier-Chaumon, Yves Clot. Clinique de l'usage. Les artefacts technologiques comme développement de l'activité. Activités, 2016, vol. 13 (n° 2), 10.4000/activites.2897 . halshs-01425809

HAL Id: halshs-01425809

<https://shs.hal.science/halshs-01425809>

Submitted on 29 Jun 2017

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.



Activités

13-2 | 2016

Clinique de l'usage : les artefacts technologiques
comme développement de l'activité

Clinique de l'usage : Les artefacts technologiques comme développement de l'activité

Synthèse Introductive au dossier

Marc-Éric Bobillier Chaumon et Yves Clot



Éditeur

ARPACT - Association Recherches et
Pratiques sur les ACTivités

Édition électronique

URL : <http://activites.revues.org/2897>

DOI : 10.4000/activites.2897

ISSN : 1765-2723

Référence électronique

Marc-Éric Bobillier Chaumon et Yves Clot, « Clinique de l'usage :

Les artefacts technologiques comme développement de l'activité », *Activités* [En ligne], 13-2 | 2016, mis en ligne le 15 octobre 2016, consulté le 27 février 2017. URL : <http://activites.revues.org/2897> ; DOI : 10.4000/activites.2897

Ce document a été généré automatiquement le 27 février 2017.



Activités est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

Clinique de l'usage : Les artefacts technologiques comme développement

Synthèse Introductive au dossier

Marc-Éric Bobillier Chaumon et Yves Clot

- 1 Les technologies (de l'information et de la communication, objets connectés, Robot d'assistance ou de téléprésence...) sont de plus en plus au cœur de nos activités, qu'elles soient à vocations professionnelles, sociodomestiques, médicales, éducatives... Elles affectent nos pratiques, les orientent et dans certains cas, elles peuvent même chercher à les déterminer en essayant d'imposer un certain modèle de tâches, prescrit par l'organisation. Dans ces cas, la technologie prend le relais de la technostucture, et est utilisée comme un levier d'action et de contrôle sur les salariés. Pour autant, loin de tout déterminisme technologique, l'individu ne reste pas passif face à tels systèmes puisqu'il a la capacité d'agir et de réagir pour contourner ou tenter de détourner ces usages, et continuer ainsi à travailler pour développer son activité et préserver sa santé.
- 2 Dans ces environnements professionnels médiatisés par les technologies, l'activité dépend ainsi de moins en moins de l'intervention directe des individus sur l'objet du travail que de leurs actions sur ces dispositifs numériques de travail, c'est-à-dire sur les artefacts technologiques qui médiatisent leur activité. Il y a donc un lien entre des technologies bien faites et un travail bien fait, entre un environnement technologique de qualité et un travail de qualité et entre le bienfait d'environnements techniques appropriés et le bien-être de leurs usagers. Aussi, donner du sens à la technologie, apporter une efficience individuelle et collective grâce à l'usage de ces dispositifs et maintenir des capacités d'action et d'initiative dans ces activités médiatisées sont autant de préoccupations qui peuvent mobiliser différentes approches et disciplines (issues de l'ergonomie, de la psychologie du travail, et de la psychologie ergonomique ou encore de la sociologie) pour la prospection, l'évaluation, la conception ainsi que le déploiement de ces outils innovants.
- 3 C'est dans ce cadre que s'inscrit ce dossier thématique qui porte sur la clinique de l'usage. Son ambition, au travers des différents articles proposés, est d'interroger le rôle et la

fonction que peuvent avoir ces objets technologiques comme instrument potentiel de développement de l'activité. Dans cette perspective, trois approches complémentaires sont déclinées pour décrypter les rapports complexes et ambivalents qui peuvent se nouer entre technologie, activité et sujet. Les sept papiers qui composent ce dossier thématique viendront discuter et éclairer ces axes d'analyse.

- 4 1) D'abord, dans une visée constructive et créative, l'approche en clinique de l'usage invite à ne pas considérer la technologie comme un simple outil au service d'une tâche, mais à faire en sorte qu'elle devienne un véritable partenaire de l'individu en activité. C'est-à-dire qu'elle soit un instrument d'expression et de valorisation du salarié et de son travail, permettant le développement de ses capacités d'action et d'initiative et en donnant la possibilité de faire mieux (efficience) et bien (sens) son activité. Pour le dire autrement, il n'y a pas seulement ce que l'on fait avec la technologie qui compte, il y a aussi ce que l'on devient par son usage. La manière dont on se construit, dont on se transforme, favorablement ou non, au contact de ces nouveaux dispositifs qui peuvent exiger ou rendre possible d'autres façons de penser, de faire ou de collaborer dans le travail.
- 5 Les dispositifs paraissent donc être autant une condition de réalisation de l'activité qu'un moyen de son renouvellement et de son développement. La condition étant bien sûr que ces systèmes aient bien été conçus pour l'activité et pour le sujet en activité, et qu'ils soient suffisamment flexibles et plastiques à l'usage (Béguin & Cerf 2004) pour permettre aux utilisateurs de les accorder à leur manière particulière d'être et de faire en situation. C'est par ce processus d'appropriation, par les possibilités d'innovation qui sont laissées à l'individu dans l'utilisation des technologies que celui-ci sera alors en mesure de se saisir de l'artefact pour en faire un instrument qui a du sens dans le contexte d'usage où il se trouve et surtout qui donne du sens à l'activité qu'il réalise.
- 6 L'acte d'usage apparaît donc comme un acte de recreation : non seulement de l'outil lui-même, mais aussi de notre rapport à l'activité et à son objet. L'activité médiatisée par la technologie ne saurait en effet être la simple transposition de l'activité initiée et pensée. Elle est autre chose. Elle peut être plus, elle peut être moins, mais elle est souvent différente. Il y a donc, pour paraphraser les formulations développementales de Vygotski à propos des rapports entre la pensée et le langage, un devenir de l'activité dans et par la technologie ; l'inverse se révélant vrai aussi sous la forme d'un devenir possible de la technologie dans l'activité. L'interaction avec la technologie serait alors le lieu de réalisation de l'activité, de sa construction et de ses développements, possibles et impossibles :

« [le sujet] voit dans l'objet d'autres usages possibles que ceux qu'il pratique, imagine ou auxquels il a renoncé. Ce changement de la façon de percevoir l'objet est un changement potentiel de l'action, une nouvelle affordance » (Fernandez, 2004, p. 147).

C'est pourquoi aussi, la santé ou le bien-être ne peuvent se construire que dans cette capacité à créer de nouvelles normes, à imaginer de nouveaux usages avec ces TIC (Lhuillier & Godart, 2014). C'est cette réappropriation de l'objet technique qui témoignerait d'une bonne santé ; son empêchement serait, en revanche, source de souffrance.
- 7 En somme, la technologie aurait une double vocation dans le travail. Elle représente un artefact qui doit permettre à l'activité de (mieux) se réaliser, c'est-à-dire plus facilement, plus efficacement et de manière plus efficiente. C'est aussi un instrument — en genèse et

en co-construction permanente avec l'utilisateur et son système d'activité (Rabardel, 1995) — dans lequel l'activité (sous-entendu le métier et ses règles, les façons particulières d'être et de faire) doit pouvoir pleinement s'exprimer, et par lequel aussi l'individu doit pouvoir s'accomplir, au travers de son pouvoir d'agir (Clot, 2008). L'engagement dans ces dispositifs résiderait alors moins dans ce qu'elles permettent d'obtenir que dans ce qu'elles permettent de devenir.

- 8 Trois articles de ce dossier thématique vont plus spécifiquement s'intéresser au rôle potentiellement déterminant des TIC dans le développement de l'activité.
- 9 C'est le cas du premier papier de **Decortis, Bationo-Tillon et Cuvelier** qui porte sur la conception d'artefacts technologiques dans une visée développementale. Il cherche plus précisément à mettre en évidence les questions et les critères que les auteurs considèrent comme incontournables pour une conception d'artefact centrée développement. Elles s'appuient en cela sur les travaux qu'elles ont menés du côté de l'ergonomie orientée vers l'enfant et mobilisent deux approches théoriques pour leur analyse : celle instrumentale de Rabardel (1995) et celle du cycle de l'activité créative de l'imagination (Vygotski, 2010), par le biais de leur modèle NAM (Decortis, 2015). Des perspectives d'application dans le champ des situations de travail et de la formation professionnelle sont également discutées.
- 10 Cette préoccupation développementale se retrouve également dans le papier présenté par **Poret, Folcher, Motté et Haradji**. Ils y abordent des questions essentielles portant sur des formes particulières (transverses) d'activités collectives déployées dans une relation de service — un centre d'appels d'EDF — et sur les conditions instrumentales de leur développement. Leur recherche identifie ce qu'ils nomment des « *Instruments Transitionnels Coopératifs* » permettant une collaboration efficace, malgré la fragmentation des organisations constatée. Les auteurs définissent également les contours d'un critère « de continuité » pour la conception des systèmes technico-organisationnels ; l'objectif étant d'ancrer durablement cette transversalité et de permettre un pouvoir d'agir ensemble au sein de cette structure.
- 11 Une dernière étude, conduite par **Prost, Cahour et Detienne**, s'ancre dans la perspective de l'ergonomie constructive (Falzon, 2013). À partir de l'analyse des usages d'un forum d'enseignants du primaire, les auteurs s'interrogent pour savoir si cette plateforme est une ressource pour le développement du pouvoir d'agir des participants (envisagé au niveau praxéologique et de l'expérience émotionnelle), et à quelles conditions ceux-ci s'engagent sur le forum. Les résultats montrent que l'apport développemental de ces échanges électroniques se manifeste au niveau de l'élaboration collective d'outils pédagogiques, de règles de métier, de savoirs et de savoir-faire. Le versant émotionnel est également présent dans tous ces échanges étudiés.
- 12 2) le deuxième niveau d'analyse qui retient notre attention pour l'examen clinique de l'usage des technologies concerne la dimension à la fois réflexive et transformatrice que peuvent susciter/porter de tels dispositifs dans l'activité.
- 13 Il s'agit d'envisager au-delà de la seule dimension fonctionnelle et artefactuelle de l'outil, la qualité médiatrice de l'objet, c'est-à-dire son potentiel à canaliser et faire émerger des enjeux qui vont bien au-delà de sa simple utilisation. Il serait une sorte de « méta-outil » capable de remettre en débat les relations interpersonnelles et de les formaliser, de faire connaître et de diffuser les savoirs collectifs, de rétablir des échanges et discussions sur l'activité et les problèmes de travail. On se rend compte en effet que bien souvent, les

technologies révèlent ou réveillent des difficultés, des failles ou des positionnements délicats, dans l'activité. Elles cristallisent autour et sur elles tout un ensemble de tensions et de préoccupations : que cela soit sur la charge et le temps de travail, sur l'articulation entre vie au travail/hors travail (comme la question épidermique de la déconnexion), sur la supervision et l'évaluation des tâches (acuité des indicateurs et recours aux reportings incessants), sur la coordination entre équipes distantes et la qualité du management plus ou moins présent (son manque de soutien, d'écoute, d'implication)...

- 14 Il s'agit dès lors de partir du prétexte¹ de la technologie et de ses usages pour mettre en débat le travail : celui que l'on fait ou que l'on souhaiterait faire (avec ou sans les dispositifs d'ailleurs), celui aussi que l'on fait mal ou que l'on arrive plus à faire (du fait de ces nouveaux outils). En d'autres termes, s'il faut partir de l'activité pour penser la technologie, on peut aussi partir de la technologie pour « repenser » (et également « repanser » au sens de corriger) le travail. Et en rendant possible la création de cet espace de délibération autour des TIC, l'ambition est aussi de se dégager d'une logique d'individualisation des difficultés et des failles du travail. L'intérêt est alors que *« le débat social ne porte pas directement sur des questions de personnalités, mais sur des questions qui dépassent le niveau individuel, sur des questions d'organisation du travail. »* (Davezies, 2005, p. 25).
- 15 En définitive, en faisant de la technologie un objet de conflictualité, à la fois réflexif et constructif, entre les membres d'une organisation (usagers, concepteurs, décideurs...), on cherche à interroger les relations plus ou moins favorables qui se tissent entre d'une part l'artefact technique (*sur la qualité d'usage, sur son efficacité réelle ?*), d'autre part, l'activité individuelle (*dans quelle mesure les pratiques déployées autour de cet objet restent acceptables ?*) ainsi que sur les formes collectives (*ce que les autres font et attendent de moi ?*) et organisationnelles (*ce qui doit être fait et les modalités pour le faire ?*) qui la sous-tendent. En matière de résultats, on parie sur la capacité du collectif à élaborer des instruments techniques qui s'accorderont davantage avec le réel de l'activité des sujets qui le composent. On suppose aussi que ce processus d'élaboration collective sera le moyen de repenser plus globalement le fonctionnement de cette activité médiatisée, en permettant de discuter et d'élaborer les règles de métier et d'usage idoines à déployer (par exemple, sur les principes de déconnexion externe ou de consultation interne des dispositifs).
- 16 L'article proposé par **Espinassy** se positionne justement sur cette démarche, en mobilisant un dispositif de formation numérique destiné au métier d'enseignant. Elle montre comme cet outil peut favoriser une entrée dans le métier par la mise en débat des situations de travail et d'usage du dispositif. Approche qui rejoint aussi celle de **Flandin, Auby et Ria** dont la contribution empirique vise à l'évaluation d'activités pédagogiques médiatisées par un environnement numérique de formation. Pour ce faire, il propose une démarche d'analyse basée sur le paradigme du cours d'action, suscitant des confrontations à l'activité et l'élaboration sur des expériences d'usage, afin de faire émerger les niveaux d'organisation de l'activité et les préoccupations qui en résultent.
- 17 **3)** Un dernier point d'analyse auquel nous conduit cette approche en clinique de l'usage concerne la manière dont il faut ré-envisager l'acceptation des technologies dans et par l'activité.
- 18 Il s'agit, par cette approche de l'acceptation que nous qualifions de située (Bobillier Chaumon, 2016), de mettre la technologie à l'épreuve du réel, c'est-à-dire d'évaluer en situation effective de travail ce que les technologies font (apportent), mais aussi ne font pas (ou ne permettent plus de faire), ou défont (en altérant et en dégradant les conditions

et les modalités de travail). On s'intéresse ainsi moins aux facteurs d'acceptation des technologies elles-mêmes (ce que les paradigmes socio-cognitivistes radicaux de l'acceptabilité sociale proposent entre autres, cf. modèles TAM de Davis, 1989 ou de l'UTAUT de Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) qu'à l'acceptation des nouvelles pratiques (ou à l'empêchement ou au renoncement des anciennes) qui sont liées à l'usage de ces technologies. Finalement, on cherche à voir en quoi l'usage de ces technologies entrave ou favorise le rayonnement de l'activité sur quatre dimensions des métiers exercés : personnelles, interpersonnelles (collectives), socio-organisationnelles et identitaires-professionnelles. C'est alors pour maintenir son activité à un niveau acceptable que l'individu sera amené à accepter ou à rejeter l'artefact technique.

- 19 L'enjeu n'est dès lors pas tant que la technologie soit perçue favorablement — comme le mesurent les modèles de l'acceptabilité sociale —, mais que ces technologies aient effectivement un effet favorable et durable sur l'individu, en soutenant le déroulement de son activité et en permettant au métier de s'exprimer et se déployer.
- 20 C'est ce que s'attache à démontrer l'article de **Cros, Bobillier Chaumon et Cuvillier**, en identifiant les différentes ressources sociotechniques mobilisées par des salariés seniors d'une organisation de transport ferroviaire afin de rendre acceptable les nouveaux systèmes techniques de travail qui sont déployés. À partir de l'analyse de l'activité individuelle et collective d'opérateurs intervenant dans la circulation des trains, les auteurs montrent que c'est l'ajustement des outils, l'histoire du métier et les apports du collectif qui fournissent des moyens pour s'approprier au mieux les dispositifs, au regard des contingences de l'activité et de leur propre capacité d'action.
- 21 La dernière étude, proposée par **Lassale, Amelot, Chauvin & Boutet-Diéye**, porte quant à elle une réflexion plus théorique sur les conditions d'usage et d'appropriation d'un système de gestion de consommation électrique (Smart-Green) dans un contexte socio-domestique. Articulant les perspectives de l'ergonomie et de la sociologie des usages, les auteurs proposent une approche holistique pour saisir les différents niveaux de l'appropriation et de l'acceptation de cet artefact : micro (activité et utilisation de la technologie), méso (cadre social de l'activité) et macro (réseau sociotechnique et jeux d'acteurs).
- 22 Au final, ces différentes contributions permettent de montrer que la technologie peut devenir un véritable instrument d'intervention pour le développement de l'activité et de l'individu. C'est en effet parce que l'usage de l'instrument technique concerne toutes les dimensions de l'organisation et les rationalités qui sont à l'œuvre dans les organisations, que l'outil technologique est au cœur de l'activité. Il peut alors devenir un moyen, un instrument de revitalisation des pratiques (individuelles et collectives). Cet angle de vue, porté par la clinique de l'usage, permet dès lors de réhabiliter l'activité par la technologie.

BIBLIOGRAPHIE

- Béguin, P. & Cerf, M. (2004). Formes et enjeux de l'analyse de l'activité pour la conception de systèmes de travail. *@ctivités*, 1(1), 54-71. <https://activites.revues.org/1156>.
- Bobillier Chaumon, M.E. (2016). Acceptation située des TIC dans et par l'activité : Premiers étayages pour une clinique de l'usage. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 22(1), 4-21.
- Clot, Y. (2008). Travail et pouvoir d'agir. Paris : PUF.
- Davezies P. (2005). La santé au travail, une construction collective. *Santé et travail*, 52, 24-28. Récupéré le 10 septembre 2016 : <http://philippe.davezies.free.fr/download/redirc.php?id=60>
- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 329-340.
- Decortis, F. (2015). *L'ergonomie orientée enfant, concevoir pour le développement*. Paris : Presses Universitaires de France
- Falzon, P. (2013). *Ergonomie constructive*. Paris : PUF.
- Fernandez, G. (2004). Développement d'un geste technique. Histoire du freinage en gare du Nord. Thèse de doctorat en psychologie. Paris : CNAM.
- Gaubert T. (2012). Activités et développement. In M.E. Bobillier Chaumon & P. Sarnin (Eds.), *Manuel de Psychologie du travail et des organisations* (pp. 183-198), Bruxelles : De Boeck M.E.
- Lhuillier, D., & Gaudart, G. (2014). Introduction au numéro thématique - Vivre au travail : vulnérabilité, créativité, normativité. *Revue Pistes*, 16-1. Récupéré le 10 septembre 2016 : <http://pistes.revues.org/3598>.
- Rabardel, P. (1995). *Les hommes et les technologies*. Paris: A. Colin
- Venkatesh V., Morris M.G., Davis, G.B., & Davis, F.D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27, 425-478.
- Vygotski, L.S. (2010). *Immaginazione e creatività nell'età infantile*. Rome : Editori Riuniti.

NOTES

1. La méthode de l'objet technique paraît à cet égard particulièrement pertinente pour conduire ce processus d'élaboration collective. Rappelons que cette démarche est issue des principes de la pédagogie active et inductive et a été développée dans le champ de la formation des adultes par Marcon, en reprenant des éléments de l'objet technique de Simondon. Il a pour but, à partir de la présentation et de la description d'objets familiers, riches, emblématiques voire problématiques de la situation professionnelle de mettre le métier en débat par un collectif de travail. Ces objets peuvent être tangibles comme des artefacts techniques, des instruments, des supports de travail. Mais ils peuvent être aussi de nature intangible comme des processus, des règles, des procédures, des pratiques collectives instituées. Il s'agit, au travers de ces discussions sur ces artefacts et sur le travail, de rendre visible les difficultés de l'activité, mais aussi son inventivité, de rendre lisible les productions, les créations individuelles et collectives et

d'organiser de façon dynamique et collective la transmission des savoirs d'expérience. Cette démarche doit ainsi aider à définir les conditions de développement du pouvoir d'agir (Gaubert, 2012).

AUTEURS

MARC-ÉRIC BOBILLIER CHAUMON

YVES CLOT