

L'acceptation située des technologies dans et par l'activité : premiers étayages pour une clinique de l'usage

Marc-Eric Bobillier-Chaumon

▶ **To cite this version:**

Marc-Eric Bobillier-Chaumon. L'acceptation située des technologies dans et par l'activité : premiers étayages pour une clinique de l'usage. Psychologie du travail et des organisations, 2016, 22 (1), 10.1016/j.pto.2016.01.001 . halshs-01425813

HAL Id: halshs-01425813
https://shs.hal.science/halshs-01425813

Submitted on 26 Jul 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.

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.

L'acceptation située des technologies dans et par l'activité : Premiers étayages pour une clinique de l'usage
The situed acceptance of ICT in/for the activity: towards a clinical use

Marc-Eric BOBILLIER CHAUMON

Université de Lyon (Lyon2). Laboratoire GRePS, marc-eric.bobillier-chaumon@univ-lyon2.fr

Résumé
L'ambition de cet article est d'envisager une voie complémentaire pour aborder l'acceptation des technologies dans l'activité professionnelle ; celle de l'acceptation située. A partir d'une critique des modèles classiques de l'acceptabilité (sociale et pratique) d'une part, et sur la base des modèles de l'activité et des théories de l'appropriation d'autre part, nous montrerons qu'il est nécessaire de restituer l'objet technique dans son épaisseur sociale, c'est-à-dire dans un système d'activité plus riche, plus global et plus complexe aussi. Nous évoquerons les quatre dimensions à prendre en compte pour aborder cette acceptation située. Nous indiquerons aussi comment cette approche peut devenir un instrument de développement de l'activité et contribuer ainsi à un processus de (re)création d'instruments techniques, en posant les bases de ce que nous appelons une clinique de l'usage.

Abstract
The aim of this paper is to consider that a complementary way to evaluate the acceptance of technology in the work is possible ; the acceptance situed. From a critical's review of the classical models of acceptability (social and practical) on the one hand, and relying on models of the activity and theories of appropriation on the other hand, we show that it is necessary to insert the ICT in its social thickness, that is to say in a more comprehensive and complex as richer activity system (real). We will discuss the four dimensions to be considered to evaluate this acceptance situed. We also indicate how this approach can become an instrument of the development of activity and can contribute to a process of (re)creation of technical instruments, laying the foundations of what we have named a clinical usage

Mots-clés : Acceptation, TIC, Usage, Activité, Clinique de l'usage

Keywords : Acceptability, ICT, Usage, Activity, Clinical usage

1 Introduction

Les technologies sont de plus en plus présentes au cœur de nos activités professionnelles. Leur déploiement n'est pas neutre. Elles reconfigurent les façons de penser, de faire, d'organiser, de collaborer et, plus généralement, de vivre au/son travail. Ces environnements numériques affectent autant les activités qui se font dans le travail (leur nature, leur contenu, leur modalité, leur régulation et articulation) que celles qui se font à sa périphérie et qui le soutiennent (dimensions plus relationnelles, organisationnelles et managériales), que celles enfin qui se font hors des frontières classiques de l'entreprise (nomadisme, home-office, sphère domestique…).

Les apports de ces technologies sont également contrastés. Certaines vont ainsi faciliter la réalisation des activités, les valoriser et apporter de nouvelles possibilités pour le développement du salarié. Conçues avec et pour les usagers -selon leurs besoins, leurs spécificités et les caractéristiques de leurs activités-, ces technologies peuvent en effet offrir de réelles ressources pour soulager les salariés de tâches à la fois complexes, difficiles ou dangereuses, mais aussi monotones, rébarbatives et peu valorisantes. A l'inverse, elles peuvent aussi restreindre les capacités d'action et dessaisir les individus de leur autonomie et de leurs compétences lorsque ces systèmes sont développés et déployés sans la prise en compte des usagers finaux, ou parce que les dispositifs servent plus prosaïquement les intérêts de la technostructure. Ceux-ci sont alors pensés comme un levier de contrôle et de pouvoir sur les salariés et leur activité (Gilbert, 2005). En ce sens, introduire une technologie, c'est donc aussi chercher à agir sur un système socio-organisationnel et pas simplement faire tourner un équipement. La technologie deviendrait en quelque sorte un instrument au service de la stratégie managériale et se présenterait, selon Pavé (1989), comme le « Cheval de Troie » de la rationalisation organisationnelle et de l'idéologie managériale. Pour autant, s'il apparaît que la technologie cherche à contraindre et à forcer certaines dimensions de l'activité, elle ne peut toutefois ni la déterminer ni la façonner selon des modèles prédéfinis. Il n'y a pas de déterminisme technologique au sens strict du terme. En d'autres termes, une technologie n'impose pas en soi un seul type d'organisation ou de modèle de tâche, mais en rend possibles diverses formes : « *C'est bien l'usage (ie. les conditions d'utilisation de l'outil - collectives, organisationnelles…-, le projet et les expériences de l'usager, le système social dans lequel il est implémenté…) et pas seulement les caractéristiques intrinsèques de la technologie qui vont en déterminer les effet*s » (Bobillier Chaumon, 2003, p 29).

Si donc l'arrivée des technologies coïncide souvent avec des transformations socioprofessionnelles et organisationnelles importantes qui peuvent sinon fragiliser les salariés, du moins réclamer ou renouveler les façons de travailler (individuelles et collectives), il importe dès lors d'être en capacité d'appréhender les risques et les incidences que peuvent avoir ces systèmes dans l'activité et dans les usages qui en sont faits. C'est dans ce cadre que s'inscrit l'étude de l'acceptabilité technologique. Elle se propose d'évaluer et/ou de prédire les conditions et les motifs qui peuvent rendent une technologie acceptable, ou non, par les futurs usagers. Ces préoccupations sont fortement présentes dans la plupart des recherches et des interventions qui portent sur la conception, l'implémentation et la diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein des organisations. Cela devient d'ailleurs l'un des enjeux majeurs de la conduite du changement technologique, et c'est à ce titre que ce concept intéresse particulièrement la psychologie du travail.

L'objectif de cet article est d'une part, de discuter de la notion d'acceptabilité au travers des différents modèles théoriques qui l'abordent et la conceptualisent. Puis, sur la base d'une critique de ces approches, nous proposons d'envisager une perspective complémentaire qui inscrit l'acceptation dans le réel de l'activité (l'acceptation située) en précisant ses dimensions d'analyse et en montrant aussi comment elle participe au développement et à la reconnaissance de l'activité (par une clinique de l'usage).

2 Prédire et évaluer l'acceptabilité des technologies : les modèles d'analyse

Dans l'étude des conditions d'usage et d'adoption des technologies, trois grandes orientations complémentaires se distinguent qui reposent sur différents paradigmes théoriques et méthodologiques.

2.1 L'acceptabilité pratique

2.1.1 Fondements théoriques et domaines couverts

L'acceptabilité pratique cherche à concevoir des dispositifs ergonomiques pour les rendre plus utiles, utilisables et accessibles numériquement, c'est-à-dire plus compatibles avec les besoins des individus et les spécificités de son activité, et donc plus acceptables d'un point de vue instrumental et pratique (Brangier &

Barcellina, 2003, Leduc, Valléry, Bellhari & Gaston, 2013). L'idée est qu'une bonne expérience utilisateur (c'est-à-dire riche de sens lors de l'interaction personne-machine) favorisera l'acceptabilité du dispositif. Il s'agit de « *prendre en compte les différentes facettes de la personnalité de l'individu, la cognition, mais aussi les affects (attitudes, émotions, etc.), ainsi que les caractéristiques des produits et des systèmes techniques qui influencent ces aspects ; ceci de façon à concevoir non seulement un produit adapté, mais plutôt « une relation adaptée au produit » et finalement une « expérience utilisateur* » (Barcenilla & Bastien, 2009, p 2). L'acceptation de la technologie serait alors liée aux qualités ergonomiques du dispositif, ainsi qu'à sa capacité de s'intégrer au contexte et au vécu, à l'expérience de l'utilisateur, et de susciter des émotions positives ; on parle d'ailleurs de confort émotionnel. L'acceptabilité pratique est intéressante dans la mesure où elle apporte des solutions concrètes pour l'évaluation et la conception de systèmes (critères ergonomiques, heuristiques, test utilisateurs…).

Toutefois, elle montre des insuffisances pour trois raisons essentielles :

1. Le degré d'acceptabilité d'un produit varie en fonction des différents moments de la confrontation du sujet avec l'objet, de l'expérience et la connaissance que l'individu possède de celui-ci et de la perception subjective, chez l'utilisateur, d'un ensemble de facteurs attachés à l'objet : utilité perçue, propriétés esthétiques, valeurs culturelles véhiculées, coût économique, etc. L'acceptabilité dépend donc d'un compromis chez l'utilisateur, parmi un ensemble de facteurs que les études doivent essayer de circonscrire.

2. Si l'utilisabilité peut être un assez bon prédicteur de l'acceptation des technologies, ce facteur reste cependant relativement limité aux dimensions fonctionnelles et instrumentales de l'usage. En effet, comme l'indiquent Barcenilla & Bastien (2009), l'approche traditionnelle de l'utilisabilité peut parfois être perçue comme une approche « *boîte à outils* » par son ambition de recenser de façon systématique les ressources et les méthodologies disponibles au détriment d'une approche plus analytique et explicative de la situation de travail et d'utilisation.

3. Si l'on considère enfin que le degré d'acceptabilité d'un produit varie en fonction du type de facteurs et du type de critères pris en compte pour l'expliquer, l'utilisabilité n'est qu'un des prédicteurs de celle-ci. D'autres dimensions sont lors nécessaires, comme celles qui cherchent à évaluer les représentations et attitudes des utilisateurs à l'égard de cet objet technologique. C'est alors une orientation davantage basée sur l'acceptabilité sociale.

Nielsen (1994) a ainsi proposé un modèle qui articule ces deux dimensions : une acceptabilité pratique qui renvoie aux différents critères que nous venons d'évoquer et une acceptabilité sociale qui, bien que rapidement esquissée, introduit néanmoins l'idée d'une prise en considération des perceptions des usagers à l'égard des technologies comme des facteurs d'acceptation potentiels de ces outils. Nous allons à présent en développer les principaux fondements.

2.2 L'acceptabilité sociale

2.2.1 Référentiels théoriques et champs d'application

Le champ théorique qui a abordé l'acceptabilité sociale des technologies est très important. Il considère que l'acceptabilité sociale constitue l'étape initiale du processus d'adoption des technologies. Ce modèle exprime le degré potentiel d'acceptation d'une technologie par les utilisateurs. Son étude renvoie *« à l'examen des conditions qui rendent ce produit ou service acceptable (ou non) par l'utilisateur avant son usage réel et effectif »* (Terrade, Pasquier & al., 2009, p.3). L'attention est alors portée sur la représentation subjective de la technologie par ses utilisateurs potentiels. L'acceptabilité est ici envisagée comme un pronostic d'usage, une évaluation par anticipation fondée sur l'analyse des attitudes et des opinions des utilisateurs futurs, laissant présager un accueil favorable ou non à la technologie développée.

Si de nombreux modèles théoriques ont cherché à rendre compte des déterminants de l'acceptation technologique[1] (Bobillier Chaumon & Dubois, 2009), le modèle le plus utilisé reste sans nul doute le TAM (Technology Acceptance Model) mis au point par Davis (1989) et ses variantes (TAM 2, 3, UTAUT 1 & 2 et des versions composites, cf. tableau ci-dessous) avec près de 2000 citations référencées (Hsiao, & Yang,

[1] Cf. numéro spécial du Travail Humain coordonné Dubois & Bobillier Chaumon (2009) pour une présentation de ces différentes approches.

2011). S'appuyant sur les théories psychosociales de l'Action Raisonnée (TAR : Fishbein & Ajzen, 1975) et du comportement planifié (TCP : Ajzen, 1991), ce modèle du TAM se propose d'expliquer le processus d'acceptabilité par deux facteurs subjectifs principaux : l'utilité perçue et la facilité d'usage perçue. Ces deux facteurs influenceraient ainsi les attitudes, lesquelles influencent les intentions d'utiliser la technologie en jeu. Les travaux menés tentent de cerner les variables qui affecteraient ces représentations : comme les caractéristiques de l'utilisateur (âge, sexe, catégorie professionnelle, ancienneté, etc.), l'organisation (soutien des dirigeants, politique de communication, influence sociale, etc.), les caractéristiques du dispositif lui-même (fonctionnalités proposées, etc.)… (Venkatesh & al., 2003 & 2012 ; Yi, Jacksonn, Park & Probst 2006 ; Liao, Palvia et Chen, 2009, van de Leemput & Amiel, 2010). Certaines approches proposent par ailleurs de combiner le TAM avec d'autres paradigmes théoriques pour pallier ses insuffisances (Cf. Tableau 1). C'est par exemple le cas de Dishaw et Strong (1999) qui reprochent au TAM son manque d'intérêt pour les tâches réalisées ou à réaliser. Ces auteurs proposent de l'articuler avec une autre approche théorique ; le modèle Task Technology Fit (TTF) de Goodhue et Thompson (1995). Le TTF cherche ainsi à évaluer si les fonctionnalités des technologies sont bien « alignées », c'est-à-dire compatibles avec le travail des utilisateurs. Leurs travaux montrent que la technologie serait davantage acceptée et aurait davantage d'effets positifs sur la performance individuelle si les attributs technologiques correspondent bien aux tâches attendues.

Tableau 1 : Les modèles composites de l'acceptabilité sociale

Auteurs	**Modèle composite**	**Paradigmes théoriques de référence**
Davis, 1989	TAM	Modèle originel avec TAR (Utilité perçue + Utilisabilité perçue)
Venkatesh & Davis, 2000	TAM 2	TAM + variable « *influence sociale*» afin d'évaluer l'effet des normes sociales sur les intentions d'usage des TIC
Venkatesh & Bala, 2008	TAM 3	TAM 2 + modalités liées à l'utilisabilité perçue (comme l'auto-efficacité informatique, le contrôle externe perçu…)
Venkatesh, Morris, Davis & Davis (2003)	UTAUT[2]	Regroupe 8 théories : TAR, Théorie du Comportement Planifié (TCP), TAM, diffusion de l'innovation, théorie sociocognitive…
Venkatesh, V., Thong, Y.L. J., & Xu, X. (2012).	UTAUT2	UTAUT + Facteurs émotionnels (plaisir, hédonisme) ; coût financier & habitudes (automatismes, routines, schèmes)
Dishaw & Strong (1999)	Aucun nom attribué	Combine le TAM et le modèle FTT (Task Technology Fit) de Goodhue & Thompson (1995)
Yi, Jacksonn, Park & Probst (2006)	Aucun nom attribué	Regroupe les principales variables du TAM, TCP et de la diffusion de l'innovation
Lee (2010)	Aucun nom attribué	Associe le modèle de la disconfirmation des attentes (ECM) avec le TAM et la TCP
Liao, Palvia et Chen (2009)	Continuité technologique	S'appuie sur le TAM, l'ECM et le modèle cognitif.

2.2.2 Intérêts de l'approche : modèles prédictifs pour évaluer l'acceptabilité d'une technologie

Le principal attrait de ces approches porte sur les prédictions qui peuvent être faites concernant l'usage d'un produit avant sa mise en service. Ces modèles cherchent à modéliser les comportements futurs probables des utilisateurs à partir d'un certain nombre d'indicateurs sociocognitifs. En l'absence de confrontation effective à l'outil, ces théories donnent la possibilité d'anticiper les raisons -essentiellement subjectives- du rejet ou d'adoption d'une technologie. Elles se révèlent intéressantes lorsqu'il s'agit de déterminer les éléments sur lesquels une satisfaction *a minima* devrait être obtenue pour assurer, a priori, l'usage de systèmes ; notamment pour des dispositifs nouveaux qui peuvent ne pas avoir d'équivalent parmi les systèmes et les usages existants. On peut ainsi citer les études sur la prospection de l'acceptabilité sociale des progiciels de gestion dans le domaine du transport aérien (Hidoussi & Dubois, 2015) (ou des technologies ambiantes pour le maintien à domicile auprès des professionnels de l'aide (infirmières, aidants à domicile) (Bobillier Chaumon & al., 2014).

On notera cependant un glissement sur les finalités et applications de ces modèles : il ne s'agit plus simplement de prédire les intentions d'usage sur une nouvelle technologie à implémenter, mais d'évaluer également le maintien de l'usage sur des outils existants (après une première expérience des dispositifs) (He, Qiao & Wei, 2009 ; Lee, 2010). Lee, par exemple, montre que c'est principalement la satisfaction vis-à-vis de l'outil, et dans une moindre mesure sa facilité d'utilisation et la concentration requise, qui seraient de bons prédicteurs du maintien de l'usage du E-learning.

[2] UTAUT : Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

Pour autant, les démarches sur lesquelles s'appuient ces modèles relèvent quasi-exclusivement de mesures quantitatives à partir de questionnaires et d'échelles de mesure. Ils permettent de se livrer rapidement et de manière assez systématique à un recensement des intentions d'usage sur une grande cohorte d'utilisateurs pressentis ou effectifs. Ces modèles fournissent aussi des indicateurs très précis qui peuvent être réutilisés, comparés, et enrichis dans différents contextes, temporalités et finalités d'usage (domestique, professionnel, loisirs…) et pour différentes cibles d'utilisateurs (comparaisons entre catégories de salariés ou encore par genre et classes d'âges…). Enfin, selon les promoteurs de ces modèles (Venketech, Moris, Davis & Davis, 2003), les résultats obtenus permettraient d'agir sur les conditions d'implémentation des futures technologies (accompagnement, communication, formation, marketing, management, conception…). L'idée est de réduire le plus possible les probabilités de rejet de la technologie, au risque parfois, et cela peut devenir un écueil, de vouloir davantage ''traiter'' la personne en essayant de mieux la motiver, l'informer et la former, que d'aborder la question de l'outil et de son adéquation à l'individu et à son activité. Autrement dit, en permettant ainsi la mesure et la prédiction des conduites humaines, le modèle de l'acceptabilité sociale nourrit l'illusion d'une certaine maîtrise du risque. Il apporte la possibilité d'isoler une menace en attribuant de manière directe une action pour l'éviter, l'atténuer ou la supprimer. L'objectif ne serait alors plus seulement de prédire et d'expliquer l'acceptation des TIC, mais d'améliorer leur adoption, en changeant les attitudes et comportements des usagers finaux. Cela conduirait à faire de l'acceptabilité une ''*construction sociale*'' qui pourrait ainsi être mieux appréhendée et cernée de façon à être mieux encadrée et contrôlée, voire prédéterminée par les variables et les normes identifiées. Cela équivaut à une ''dérive gestionnaire'' de l'application de ces modèles.

En outre, bien que les modèles s'affirment comme des modèles robustes, puissants et économiques (Schepers & Wetzels, 2007), les méta-analyses menées sur les recherches démontrent un pouvoir prédictif relativement faible : les usages attendus sont rarement ceux observés une fois le dispositif déployé (Legris, Ingham, et Collerette, 2003 ; Turner & al., 2010). Dès lors, qu'est-ce qui peut expliquer que des référentiels aussi populaires et partagés aient une capacité de prédiction d'usage, somme toute assez relative ? Deux réserves peuvent selon nous expliquer cette situation : l'une méthodologique, la seconde d'ordre épistémologique. Ces critiques nous conduiront d'ailleurs à nous orienter vers un autre type d'appréhension de l'acceptation, que nous qualifions de ''située''.

2.2.3 Limites et réserves sur les modèles de l'acceptabilité technologique

1) Une réserve d'ordre épistémologique

a) Des modèles prédictifs et déterministes. Comme on l'a vu, ces modèles de l'acceptabilité sociale mettent l'accent sur le rôle crucial et déterminant des cognitions sociales. Ils considèrent que la majorité des actions est sous le contrôle de l'individu. Autrement dit, les choix comportementaux des individus sont des choix pensés, et la raison ainsi que la volonté sont les moteurs du comportement. Dans ces modèles prédictifs, l'intention est conçue comme une forme d'engagement de l'individu par rapport à ses comportements futurs, permettant ainsi de prévoir ses conduites possibles vis-à-vis des technologies proposées (en termes d'intentions d'usage ou de maintien de l'usage). Nous pensons au contraire, et nous l'argumenterons plus tard en référence aux modèles de l'activité (Ie. Vygostki, 1997 ; Engeström, 2001, Suchman, 1987…) que c'est aussi la situation qui détermine, oriente et rend possible la réalisation ou non de ces comportements et pas uniquement les attitudes ou les caractéristiques personnelles des individus. En d'autres termes, si les individus rationalisent ou justifient un comportement possible en l'attribuant à leur opinion et leur perception, celui-ci peut être complètement différent une fois incarné dans le contexte de sa réalisation. Les attitudes deviendraient ainsi une conséquence du comportement et non l'inverse. C'est donc l'expérience de l'objet technique dans son environnement d'utilisation effectif qui pourraient aussi déterminer les attitudes favorables ou non à son égard. Enfin, on peut se poser la question de ce que ces méthodes évaluent réellement au final : est-ce effectivement des projections d'usage élaborées à partir d'expériences, de ressentis, de perceptions… le tout circonscrit et orienté par des échelles de mesure ? Ou bien, ces méthodes ne rendent-elles pas plutôt compte d'une expérience d'usage, par rapport à des systèmes similaires ? Autrement dit, l'acceptabilité sociale, telle qu'elle est évaluée par les questionnaires, prédirait moins les intentions d'usage sur les outils à venir qu'elle ne recenserait les ressentis d'usages passés.

b) Des technologies figées et cristallisées : Une autre réserve porte sur la manière dont l'acceptabilité situe la technologie. Celle-ci est perçue comme un objet totalement indépendant et autonome par rapport à l'utilisateur et à l'environnement dans lequel elle est implémentée. Tout se passerait donc comme si les

composantes d'un système d'activité (individu/technologie/activité) sont des entités hétérogènes qui se juxtaposent les unes aux autres dans les situations d'usage, sans possibilités d'interaction entre elles. Or, comme l'ont montré les théoriciens de l'appropriation (Orlkowski, 2000 ; Mendoza, Carroll, & Stern, 2011) et notamment Rabardel (1985), les conditions de réalisation de l'interaction homme-machine conduisent à modifier les propriétés de la technologie et à réajuster les conduites humaines en conséquence, par un processus que ce dernier qualifie de genèse instrumentale (par un double processus d'instrumentation/ instrumentalisation). L'acte d'usage est ainsi souvent un acte de recréation : « *Sans invention, il n'y a pas d'outils ; mais sans réinvention, il n'y a pas d'usage* » (Béguin, 2010). De même, l'outil n'existe pas en soi ni de manière isolée. Il s'inscrit et s'incarne socialement dans des pratiques, dans des habitudes, dans des communautés sociales qui vont aussi guider son usage et transformer ses caractéristiques. C'est donc un objet social dont les enjeux économiques, sociologiques, culturels ou encore psychologiques peuvent être bien plus essentiels que ses simples attraits techniques. Dans cette perspective, on pourrait dire que la technologie est socialement et psychologiquement façonnée afin d'être acceptée en situation d'usage.

c) *Pas d'évaluation a posteriori.* Une dernière réserve reprise de Brangier, Hammes & Bastien (2010) porte sur ce qu'ils appellent le problème de la rétroaction de l'usage sur l'acceptation. Ils indiquent que les études des impacts des technologies sur les personnes, leurs attitudes et l'organisation du travail devraient aussi reposer sur des études longitudinales et pas seulement sur des enquêtes ponctuelles par questionnaires. A titre d'illustration, le TAM ne s'intéresse pas aux effets consécutifs à l'usage d'une technologie, et donc à la rétroaction de l'utilisation d'une technologie sur l'utilisabilité et l'utilité perçues ainsi que sur son intention d'usage. Le feedback de l'utilisation n'est pas prévu par le TAM. De ce point de vue, l'acceptabilité sociale pourrait être vue comme la première étape d'un processus plus large d'appropriation de la technologie par l'individu. Elle serait alors à envisager comme un fait initial de la relation humain-technologie-organisation, mais certainement pas comme un processus structurant et explicatif de la durée, de la forme et de l'intensité de cette relation personne-machine.

2) Une seconde série de réserves d'ordre méthodologique

a) Risque d'enfermement interprétatif. Le questionnaire par échelle de mesure est la méthodologie privilégiée et quasi-unique pour évaluer l'acceptabilité sociale. Ce qui pose un certain nombre de problèmes (Brangier, Hammes & Bastien, 2010 ; Bobillier Chaumon, 2013). D'abord, le questionnaire réduit la connaissance de la réalité du travail des personnes impactées par la technologie. Ensuite, bien que le questionnaire puisse conclure statiquement à un lien entre la perception des technologies et les intentions d'usage, il ne donne qu'une vue réduite à un nombre limité de variables du sens donné par les personnes à leur acceptation ou à leur rejet. Autrement dit, ils se limitent aux critères et aux variables préétablis. Dès lors, tout ce qui ne serait pas mesurable et objectivable ou significatif (comme le réel de l'activité), ou encore, tout ce qui n'est pas listé comme critères d'évaluation sera de facto écarté. Il en résulte un risque de déni, voire de disqualification de la plainte ou de la demande sociale dès lors que celle-ci ne rentre pas dans le cadre d'évaluation prédéfinie des outils de mesure. Toutefois, cette démarche quantitative peut fournir des données pertinentes pour les prise en compte de performances objectives (fréquence et temps d'utilisation, atteintes des objectifs…).

b) Un risque d'amalgame entre le ressenti et le vécu. L'évaluation de l'acceptabilité par les échelles de mesure pose un autre problème. Si l'on part du principe que l'acceptabilité sociale se propose d'évaluer la capacité d'une technologie à être adoptée par ses utilisateurs, alors, est acceptable, une technologie qui serait bien perçue par les sujets. Autrement dit, quand celle-ci est favorablement évaluée. Mais l'enjeu n'est pas tant (ou pas seulement) que l'individu ait une représentation bienveillante à son égard ; il convient aussi que cet outil ait du sens par rapport à l'activité globale de l'individu ; c'est-à-dire qu'il s'intègre et qu'il soutienne très concrètement les pratiques en œuvre. Il y a donc un risque fort de confusion entre ce que les personnes disent et pensent de la technologie, à un certain moment et dans un certain contexte souvent désincarné (via des méthodes d'évaluation *a priori* des perceptions), et ce que leurs actes et leurs pratiques nous disent effectivement de leur rapport et de leur usage de la technologie.

c) De nouvelles modalités d'interaction difficilement appréhendables. Les technologies innovantes comportent des facteurs de changement qui ne peuvent pas toujours être anticipés de manière a priori : « *Concevoir et implémenter de nouveaux systèmes, c'est créer aussi de nouvelles interactions humain-humain et humain-système. C'est aussi créer de nouveaux usages et agir sur les pratiques existantes* » (Mollard et al., 2012, p 277). Il apparaît donc difficile de prédire autant les capacités d'utilisation que les

effets (bénéfiques, négatifs) de tels dispositifs qui n'ont pas d'équivalent dans l'expérience ou dans l'environnement proche de l'utilisateur. Les facteurs inhérents à la complexité de ces nouveaux systèmes ne peuvent être perçus a priori, puisqu'ils ne se dévoilent qu'à l'usage, et l'information qui sert de base à l'évaluation de l'acceptabilité reste également partielle.

En définitive, bien qu'intéressants sous certains aspects pour appréhender les perceptions des futurs utilisateurs, ces modèles nous semblent néanmoins insuffisants et limités, si l'on se positionne dans une ''épistémologie'' de terrain en psychologie du travail qui étudie ''*l'homme en situation de travail*''. Ces approches évacuent en effet les contraintes et les contradictions propres à l'activité telle « *qu'elle se fait* ». Elles ne tiennent pas non plus compte de la communauté sociale et des pratiques dans lesquelles ces technologies s'inscrivent. C'est pourquoi il apparait nécessaire d'élargir la compréhension de l'acception aux situations effectives d'usage afin d'être plus à même de comprendre les processus qui s'y jouent. C'est ce que nous avons appelé *l'acceptation située,*

2.3 L'acceptation située

2.3.1 Les fondements conceptuels et épistémologiques de l'acceptation située

On peut définir l'acceptation située comme la mise à l'épreuve de la technologie dans son contexte d'usage qui permet d'évaluer concrètement ses apports et ses limites, et de définir ainsi son intérêt par rapport à l'activité et aux projets de l'individu. Dans cette perspective, il s'agit moins d'examiner les conditions d'acceptation de l'objet technologique lui-même que de s'intéresser aux conditions d'acceptation des nouvelles pratiques *(ou de la transformation des anciennes, voire de leur empêchement)* qui sont liées ou induites par l'usage des TIC. On regarde ainsi très concrètement ce que la technologie ''*permet/autorise de faire*'' ou ''*oblige à faire*'', mais aussi ce qu'elle ''*empêche de faire*'' ou ''*plus comme avant*'' et ce, sur différentes dimensions de l'activité. L'approche par l'acceptation située nous amène donc à ne pas étudier la technologie pour elle-même et de façon isolée et décontextualisée (comme le fait l'acceptabilité sociale). Elle nous conduit à l'analyser « *dans ses cadres d'utilisation, eux-mêmes non statiques, mais évoluant et se développant dans le temps* » (Rabardel, 1995, p 19).

Pour étayer cette approche plus ''écologique'' de l'acceptation, nous nous appuyons sur deux paradigmes théoriques qui ont déjà été rapidement évoqués précédemment et dont nous rappellerons les principaux apports. Il s'agit des théories de l'appropriation technologique et des modèles de l'activité.

a) L'appropriation est liée à l'idée d'une maîtrise des outils où les individus concernés deviennent aptes à gérer l'usage de la technologie qui leur est transmise, voire d'en assumer eux-mêmes le développement (Akrich, 1998). On peut la définir aussi comme une épreuve subjective où l'individu fait acte de recréation dans l'usage et dans les fonctionnalités de l'outil. Les modèles de la genèse instrumentale de Rabardel (1985) et du constructivisme social (Orlikowski, 2000 ; Dourish, 2003) relèvent de cette perspective. Ils posent comme postulat de base que l'instrument technologique n'est pas donné a priori et fixé une fois pour toute. Au contraire, il se construit dans l'action et dans l'interaction avec l'individu, dans le cadre des tâches à accomplir. L'objet donné au départ va progressivement se reconstruire, se raffiner, être investi de fonctions, d'utilisations qui n'avaient pas été pensées au départ. Comme le sens du mot dépend de son contexte, il en va de même pour l'artefact technologique et de sa valeur d'usage. Cela permet de mieux comprendre la façon dont l'outil peut changer de fonction, de rôle, et donc de statut dans l'activité. D'objet initialement rejeté ou délaissé, ce dernier peut, au fil de l'usage et des ajustements qu'il subit, devenir attractif et se voir réinvesti d'une nouvelle signification d'usage qui le rend acceptable dans la situation ; ce que Rabardel (1995) appelle d'ailleurs dans son modèle de genèse instrumentale, « *l'instrumentalisation* ». De même que l'utilisateur peut, par l'expérience de l'outil et/ou sous l'influence de l'environnement social auquel il appartient, changer de ''cognition'' et aborder différemment l'outil pour lui trouver des qualités (fonctionnelles, opératoires, stratégiques…) favorables à son adoption ; c'est « *l'instrumentation* » (Rabardel, op.cit). Par l'appropriation, l'individu peut donc utiliser les technologies à des fins qui n'avaient pas été prévues initialement. Ce qui nous conduit aussi à penser que l'appropriation serait une condition initiale de l'acceptation technologique. C'est parce que l'individu peut s'approprier l'outil qu'il peut justement se reconnaître en lui, lui donner du sens et donc l'accepter.

b) Les seconds apports théoriques proviennent des modèles de l'activité avec notamment les théories de l'activité (Vygotski, 1997 ; Engeström, 1987) et les théories de l'action (Suchman, 1987). Ces modèles nous conduisent à considérer l'expérience réelle, le vécu et les pratiques effectives des individus au

contact des technologies. Plus précisément, ils thématisent le caractère indéterminé de l'activité, en soulignant sa nature émergente et contingente : l'activité nait de la dynamique des interactions et des processus de médiations et dépend des particularités et des ressources (collectives, matérielles…) liées à une situation donnée. Définir une action comme ''située'' et ''incarnée'' signifie donc que l'on conçoit l'organisation de l'action comme un système provenant de la dynamique des interactions et des circonstances de l'activité, et non comme quelque chose de préconstruit, comme l'envisagent les modèles de l'acceptabilité sociale. Cette transformation peut donc changer les objets de l'activité et donc le cours de l'activité. Les modèles de l'activité donnent à comprendre non seulement comment la technologie s'incarne dans l'activité, mais comment l'usage et donc l'acceptation de la technologie s'inscrivent dans une activité en développement. L'idée étant que le caractère incertain, situé et dynamique de l'activité redéfinit les usages et les besoins attendus. Elle affecte l'expérience de l'usage et donc les attitudes et les intentions d'usage. Il faut donc partir de l'activité, des usages effectifs, des effets sur les pratiques pour cerner l'acceptation.

En définitive, selon ces théories, la technologie a donc peu de sens, de valeur, et de conséquence par elle-même, hors de tout cadre social et organisationnel d'usage. C'est l'usage, ce sont les processus d'appropriation à l'œuvre et c'est le contexte d'activité (*pris dans la réalité sociale, organisationnelle et historique du système d'activité*) qui détermine ce que la technologie est, ce qu'elle apporte (ou enlève) et qu'elle vaut vraiment. Nous allons à présent en exposer les principales dimensions d'analyse.

2.3.2 Les dimensions de l'acceptation située

Les différentes recherches que nous avons menées nous ont conduits à identifier quatre grandes dimensions (cf. Tableau 2) qui nous paraissent déterminantes dans l'acceptation située des technologies. Sur la plan méthodologique, on peut préciser que ces dimensions ont été définies sur la base de méta-analyses issues : (i) d'une part de la littérature concernant les conditions d'usage et d'adoption des TIC (Bobillier chaumon & Dubois, 2009), (ii) d'autre part des recherches et travaux empiriques que nous avons menés sur le déploiement des technologies en situation professionnelle (avec des démarches par triangulation méthodologique, sur lesquelles nous reviendrons par la suite) (Bobillier Chaumon, 2013). Il s'agit de :

1) La dimension individuelle (ou personnelle[3]) qui concerne les activités propres des salariés. Il s'agit de vérifier dans quelle mesure l'usage des TIC est effectivement facteur de performance, d'efficacité et d'efficience dans l'activité ou au contraire, si cela génère une intensification du travail plus forte ; en induisant une charge de travail supplémentaire (de type cognitif, émotionnel ou psychique), en requérant des contraintes et des exigences plus importantes ou d'un autre type (temporelles, multitâches…). Cela peut concerner à titre d'exemple l'augmentation des flux d'informations à traiter, la multi-activité et la dispersion dans le travail, mais aussi tout ce qui concerne le débordement de la vie professionnelle sur la vie personnelle (problématique de déconnexion), comme nos recherches menées sur l'activité médiatisée des cadres par les technologies ont pu le montrer (Bobillier Chaumon & Al, 2013). Le rejet de la technologie relève ici d'une stratégie de protection, face à une activité qui se dégrade, qui nous échappe, qui se fragilise et qui nous fragilise aussi.

2) La dimension organisationnelle (ou impersonnelle) implique le rapport des salariés avec l'organisation du travail, et notamment le contrôle exercé par la technologie (via une série d'indicateurs plus ou moins pertinents) sur leurs actions et initiatives. Cela concerne aussi les marges de manœuvre qui leur sont laissées dans la réalisation de leur activité. Cela renvoie essentiellement aux propriétés organisationnelles des TIC (Bobillier Chaumon, Dubois & Retour, 2006) qui peuvent déterminer, encadrer ou libéraliser le processus de travail, avec deux répercussions majeures sur l'activité et l'individu : (i) l'hétéronomie, quand les règles, les procédures, les manières de fonctionner sont édictées par les dispositifs techniques ; elles sont alors extérieures à l'individu et lui sont imposées. C'est la prescription de la rationalité (Bobillier & Clark, 2008) (ii) l'autonomie quand l'individu est (quelquefois fortement) poussé à faire preuve d'initiative dans ses actions de travail et à utiliser le dispositif comme principale ressource de son activité. C'est la prescription de la subjectivité. Ici, l'acceptation résulterait de la capacité de la technologie à s'insérer dans un ensemble de corps de règles -officielles et officieuses préexistantes-, lesquelles vont être réinterprétées en termes d'intérêts, d'enjeux, d'avantages.

[3]Notons que si nous reprenons certains des termes qu'utilise Clot (2008) quand il décline les instances du métier, c'est surtout pour mettre en avant le fait que les évolutions en œuvre touchent des éléments fondamentaux de l'activité, qui ont du sens et qui sont structurants pour le développement de l'individu et de ses pratiques.

3) La dimension relationnelle (interpersonnelle) correspond aux activités collectives et collaboratives dans le travail, au fonctionnement quotidien des collectifs de travail, et à la manière dont les outils peuvent affecter ces équipes, en les affaiblissant ou en les dégradant. Les TIC peuvent en effet être à l'origine d'une mise à mal des formes de solidarité qui préexistaient au sein des collectifs de travail (Bobillier & Triposelli, 2012). Aussi, tout dispositif qui viserait, d'une manière ou d'une autre, à remettre en cause les équilibres sociaux en place, les réseaux de travail constitués (formels et informels), les sentiments d'appartenance à une communauté, aurait de grandes difficultés à être accepté. Le rejet des technologies relèverait ici davantage d'une stratégie de défense ou de protection face au danger de désorganisation et de fragilisation que peut faire peser la technologie sur le collectif de travail.

4) La dimension professionnelle et identitaire (ou transpersonnelle) exprime la capacité des individus, par l'entremise des TIC, à faire reconnaître leurs savoir-faire, à conserver leurs règles de métier, à pouvoir exercer leur activité et leur pouvoir d'agir, et à les développer aussi à l'échelle d'un métier. Cette dernière dimension va conditionner l'acceptation à partir de l'estimation subjective de ce que la technologie va reconnaître et/ou mettre en valeur dans la contribution de l'individu : en termes d'expériences, de qualifications, d'aptitudes, mais aussi d'utilité et de reconnaissance sociale et professionnelle (Bobillier Chaumon & al, & 2014 ; Drutel & Bobillier Chaumon, 2014). On ne s'approprie et on n'accepte que ce dans quoi on peut se reconnaître. Deux processus peuvent être à l'origine de l'effritement de cette reconnaissance identitaire : (i) la perte de sens au travail, qui résulte de l'impossibilité d'exercer son activité, et son ''art'', et (ii) la déqualification professionnelle. Ainsi, si l'acceptation technologique amène naturellement à s'interroger sur les possibles évolutions de l'activité réelle ; notamment dans ses conditions et ses modalités de réalisation. Cette approche par le réel de l'activité conduit aussi à évaluer comment le pouvoir d'agir de l'individu peut être contrarié, limité ou empêché avec les TIC. Au final, la non-acceptation de la technologie proviendrait d'une perte de sens et d'accomplissement dans l'activité, alimentée aussi par le sentiment de perdre de l'importance par rapport à la machine, notamment par ceux qui détenaient une qualification.

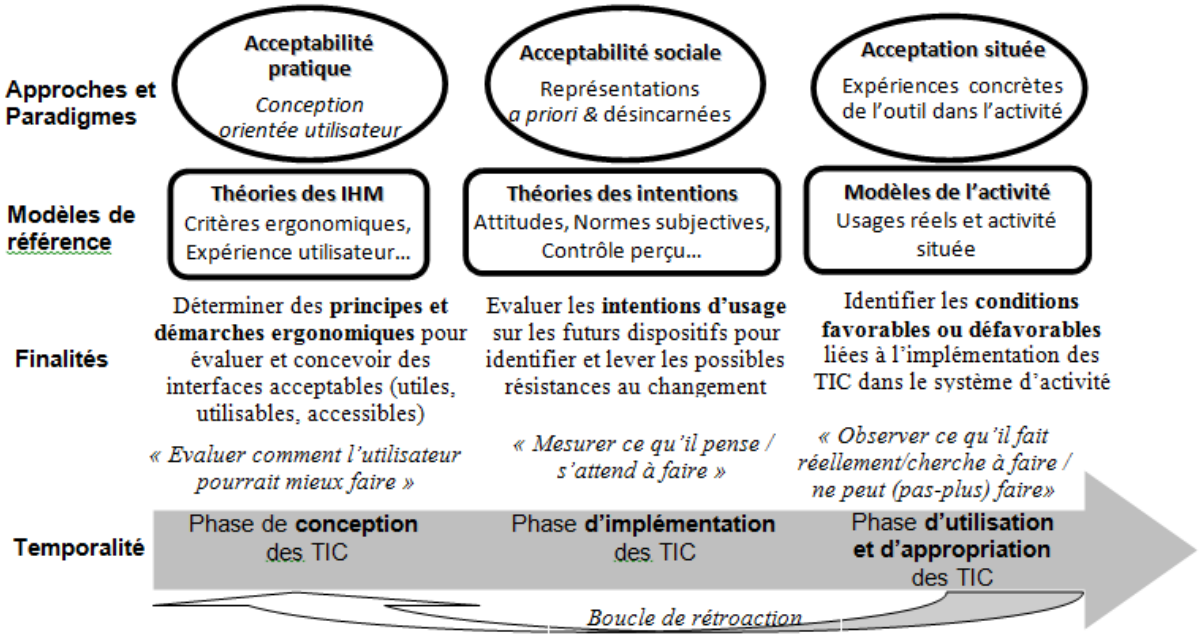
Tableau 2 : Caractéristiques des dimensions et facteurs du processus d'acceptation

Dimensions de l'acceptation	**Définitions**	**Facteurs à repérer, notions à évaluer…**
Dimension individuelle (Personnelle)	Apprécier le coût cognitif et émotionnel que représente l'utilisation des technologies	En termes de charge cognitive ➔ - Densification de l'activité, surcharge quantitative (interruption, digression, fragmentation du travail, multi-activité…) - Intensification de l'activité, surcharge quantitative (*savoir et savoir-faire à mobiliser…*) - Sous-charge qualitative et quantitative - Transferts d'apprentissage (technologies de rupture vs de transition) En termes de charge émotionnelle - Inconfort émotionnel (Insatisfaction, déplaisir, anxiété, mal-être) - Emotion prescrite / empêchée
Dimension organisationnelle (Impersonnelle)	Apprécier les incidences socio-organisationnelles des technologies sur l'usager et son activité	- Régulation et prescription de l'activité (*système info-normatif, hétéronomie*) - Supervision et contrôle accrus de l'individu au travail et hors travail (*système panoptique, évaluation permanente à 360°, bureau permanent…),* - Autonomie imposée (prescription de la subjectivité…) - Gains /pertes pour les acteurs (pouvoir, légitimité, statut, autorité, privilèges, …)
Dimension relationnelle (Interpersonnelle)	Evaluer les reconfigurations en œuvre sur les collectifs et les réseaux de travail	- Redéfinition d'un ''collectif de travail'' en ''travail collectif'' formalisé (coordination forcée, interdépendance pénalisante, remise en cause des rôles, positions et contributions dans le collectif…) - Affaiblissement & dislocation du collectif (*tensions, conflits, concurrence)*
Dimension professionnelle et identitaire (Transpersonnelle)	Appréhender les répercussions sur la construction et la reconnaissance identitaires de l'individu	- Perte de sens au travail (distanciation de l'objet du travail, dématérialisation, mise en retrait de l'individu, non-respect des règles du métier…) - Requalification-Déqualification-Disqualification (activités à faible valeur ajoutée, perte de savoir-faire, réajustements professionnels…) - Activité empêchée (pouvoir d'agir limité, contrarié par les TIC)

2.4 En synthèse. L'acceptabilité, une trajectoire d'usage…

Si les discussions et critiques exposées *supra* peuvent laisser à penser une certaine divergence, voire discordance entre les différentes conceptions et acceptions de l'acceptabilité, il n'en demeure pas moins que dans la ''pratique'', c'est-à-dire aux niveaux des recherches et des interventions menées, ces orientations se révèlent assez complémentaires. Il est en effet possible de résumer l'apport conjoint de ces trois approches en les articulant sur une trajectoire d'usage qui part de la conception du dispositif jusqu'à son utilisation concrète dans les situations ordinaires de travail. Chacune apporte, à sa manière, des éclairages et des recommandations pour la conception, le développement et l'implémentation de ces environnements (cf. Figure 1). Chaque modèle est à la fois un état et une étape qui nourrit et enrichit le processus d'adoption des TIC. Il y a donc aussi une boucle de rétroaction à envisager. En résumé, on pourrait dire que (i) l'acceptabilité pratique correspondrait à « *ce que nos interactions évoquent sur notre capacité à agir* » ; (ii) l'acceptabilité sociale: « *ce que nos intentions d'usage supposent sur notre volonté d'agir*» et (iii) l'acceptation située: « *ce que nos actes et nos usages révèlent effectivement de notre pouvoir d'agir* ». Concernant les méthodologies déployées pour évaluer cette acceptation située, celles-ci reposent essentiellement sur des approches pluri-méthodologiques (méthodologies mixtes par triangulation) de façon à confronter les analyses et les mises en perspective sur un même objet/situation d'étude. L'intérêt est double : d'une part, objectiver des observations qui pourraient paraître trop subjectives, et donner également plus de sens à certaines données (issues de mesure quantitative par exemple). D'autre part, saisir la complexité de la situation et des pratiques observées qui peut être liée à la multiplicité des acteurs impliqués et à la dynamique des facteurs psychologiques, organisationnels et socio-professionnels à l'œuvre. Concrètement, selon les contextes d'analyse et le niveau de diffusion des technologies, notre démarche peut croiser (Bobillier Chaumon & Cuvillier, 2012) : des méthodes subjectives (comme des entretiens semi-directifs associant également la méthode des incidents critiques, des entretiens d'explication, la méthode des associations libres…) ; objectives (observation de l'activité instrumentée avec auto-confrontation, méthode des verbalisations, méthode de l'objet technique…) et prospectives (focus-group, méthode du magicien d'oz…). Chaque méthode apporte des éléments de connaissance à la fois sur le ressenti, l'expérience et les attentes/projections (individuels et collectif) vis-à-vis de l'objet technique étudié. La confrontation de ces approches donnent à voir et à comprendre non seulement ce que les individus éprouvent dans l'usage de ces dispositifs, mais aussi ce qu'ils en font réellement, ce qu'ils cherchent à faire ou ce qu'ils n'arrivent pas/plus à faire avec ces technologies.

Figure 1. Articulation des approches de l'acceptation sur une trajectoire d'usage



3 Conclusion/discussion. La technologie comme facteur de médiation de l'acceptation : vers une clinique de l'usage.

Comme on l'a vu, l'approche de l'acceptation située nous donne la possibilité de ne pas considérer la technologie comme extérieure à l'individu et hors de tout processus de médiation humaine, sociale et située. Bien au contraire, c'est un artefact sur lequel l'individu peut agir, transformer et développer, et par là, même se développer lui-même.

Dans ce cadre, on voit donc que la technologie n'est pas seulement une condition de réalisation de l'activité, mais elle est aussi un moyen de développement de l'activité, du métier et de l'individu. Dit 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 au contact de ces nouveaux dispositifs. C'est donc une vision à la fois productive (en terme d'efficience) et constructive (en matière de sens) de l'activité médiatisée par la technologie que nous avons tentée de présenter jusqu'ici. Ce qui revient à dire que la technologie ne doit pas seulement s'inscrire dans l'activité existante pour être acceptée (sous-entendu être utile, utilisable et compatible avec le système d'activité existant), elle doit aussi s'y incarner, c'est-à-dire participer au développement et à la valorisation de cette activité. Cette vision développementale de l'acceptation nous conduit dès lors à l'inscrire dans ce que nous appelons plus généralement une clinique de l'usage et qui s'inspire des paradigmes de la clinique de l'activité (Clot, 2008). Le détour par cette approche se révèle en effet intéressant pour 2 raisons.

D'abord, cela permet de comprendre comment l'approche par l'acceptation technologique peut se situer dans ce que Clot nomme le « réel de l'activité », c'est-à-dire d'évaluer concrètement à ce que la technologie permet ou contraint de faire, mais aussi ce qu'elle empêche de faire, ou plus comme avant. Il s'agit aussi, et de manière plus paradoxale, d'appréhender ces contraintes et ''empêchements'' technologiques, comme un moyen pour l'individu de se dépasser et, par là même, de se développer, en imaginant d'autres usages, d'autres façons de faire afin de continuer à travailler malgré tout. La technologie peut donc induire de nouvelles opportunités et de nouvelles perspectives dans l'activité. Elle n'apparaît donc plus comme un simple objet technique que l'individu subit, mais comme un objet sur lequel il a des moyens d'agir, à condition de disposer des ressources, collectives et organisationnelles, pour le faire. Le maintien de ce pouvoir d'agir s'avère être un élément fondamental de la santé et du bien-être au travail.

Une technologie deviendrait dès lors acceptable quand on peut agir sur elle (pour la transformer et se l'approprier) et quand elle agit favorablement et durablement sur nous, sur notre activité et sur le système social dans lequel nous œuvrons. Pour qu'un système technique soit accepté, il faut donc qu'il prenne sens et qu'il ait de la valeur pour les personnes dans leur contexte de travail. Les individus n'ont aucune raison d'accepter des technologies si les transformations à l'œuvre ne font pas écho à ce qu'ils sont (au niveau de leur expérience, de leurs aspirations ou de leur subjectivité), à ce qu'ils font (tant au niveau de leur activité individuelle que collective) et à ce qu'ils efforcent de construire quotidiennement par leur travail (dans leurs pratiques, leurs règles de métier, leurs habitudes de vie, leur identité.*)*. La technologie deviendrait dès-lors ''bonne'' -sous-entendu acceptable- pour l'activité lorsqu'elle est médiatrice dans l'activité, c'est-à-dire lorsqu'elle permet « *de créer entre les choses, des rapports qui ne viendraient pas sans moi* » (Canguilhem, 1978, cité par Clot, 2007, p 85). En d'autres termes, quand elle est propice à l'exécution des projets de l'individu ainsi qu'à la mise en œuvre et à la reconnaissance de son pouvoir d'agir. La technologie doit donc donner la possibilité de voir et d'agir sur le travail selon le point de vue de l'individu, en procurant le « *sentiment d'y être pour quelque chose dans ce qui se passe* » (Canguilhem, op.cit). C'est en somme parce qu'il est en capacité d'accomplir un bon/beau travail pour lequel il est reconnu (par son entourage socio-professionnel), et dans il lequel il se reconnait (par rapport à ses propres valeurs et règles de métier), qu'il acceptera le dispositif qui rend possible cet accomplissement professionnel et personnel.

Un second point pour lequel la clinique de l'usage nous permet d'ouvrir de nouvelles perspectives pour l'acceptation technologique est qu'elle conduit à envisager la technologie comme ''objet de médiation'' de l'activité, et pas uniquement comme un support de réalisation. En effet s'il faut partir de l'activité pour penser la technologie, il est aussi possible de partir de la technologie pour repenser le travail. La technologie peut en effet provoquer la mise en débat du travail en contribuant à la création d'un espace de délibération sur les usages et les pratiques associées, avec deux objectifs visés : d'une part, donner aux utilisateurs la possibilité de discuter collectivement de l'activité et des règles d'utilisation des outils techniques ; d'autre

part, contribuer ainsi à un processus de (re)création d'instruments techniques. Cette démarche a pour ambition de faire passer l'acceptabilité ''prescrite'' (celle souhaitée et projetée par l'organisation dans les projets de changements) à une acceptation ''construite'' par les individus eux-mêmes. La mise en débat de l'objet technique apparaît aussi comme un moyen d'aborder diverse problématiques du travail –ie. sur la pénibilité, le bien-être, l'organisation du travail, les dimensions managériales et relationnelles…- dans la mesure où celles-ci sont bien souvent révélées, accentuées ou déclenchées par l'usage des TIC. C'est alors l'occasion de « *produire, à l'intérieur d'un espace coopératif et sécurisé, une dynamique de maturation susceptible de favoriser le débat sur le travail, de se dégager de la logique d'individualisation des difficultés et des réponses, et de régler l'action entre acteurs dans le temps* » (Rouat & Sarnin, 2013, p 70). Ce processus favoriserait ainsi la reconstruction d'un univers professionnel autour de l'activité médiatisée, et le développement de règles de métier et d'usage. En mettant l'acceptation des TIC en discussion (et ses différentes dimensions personnelle, interpersonnelle…), il s'agirait dès lors de soutenir l'élaboration réflexive des individus sur leur propre situation, pour reconstruire leur capacité à penser, à débattre et à agir. Dans cette perspective, l'acceptation des TIC ne serait pas seulement jugée à l'aune des transformations – favorables ou non- qui ont pu être imaginées, attendues et réalisées dans le projet de changement, mais à la capacité que développent, ou non, les salariés, à leur poste à modifier leurs façons de faire.

En guise de conclusion, on peut donc dire qu'une technologie devient acceptable quand elle est "bienveillante" pour l'individu et pour son activité (Falzon dirait ''capacitante'', Dubois ''habilitante'') ; c'est-à-dire lorsqu'elle lui permet de développer ses pratiques et ses compétences ; lorsqu'elle lui offre/ouvre des capacités d'actions et d'initiatives, lorsqu'enfin elle contribue à mettre son travail (médiatisé) en débat, en devenant un objet de conflictualité, à la fois réflexif et constructif pour lui et pour les autres.

4 Bibliographie

Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*, 179–211.

Akrich, M. (1998). Les utilisateurs, acteurs de l'innovation. *Education Permanente.*, 134, 79-89.

Barcenilla, J. & Bastien, J. M. C. (2009). L'acceptabilité des nouvelles technologies : quelles relations avec l'ergonomie, l'utilisabilité et l'expérience utilisateur ? *Le Travail Humain*, 72, 311-331

Béguin, P. (2010). De l'organisation à la prescription : plasticité, apprentissage et expérience. In Y. Clot & D. Lhuilier (Eds.), *Agir en clinique du travail* (pp 125-139). Paris : Ere

Bobillier Chaumon, M.E. (2003). *Evolutions techniques et mutations du travail : émergence de nouveaux modèles d'activité*. Le Travail Humain, 66, 163-194

Bobillier Chaumon M.E. (2012). TIC & Travail. In M.E. Bobillier Chaumon & P. Sarnin (Eds.), *Manuel de Psychologie du travail et des organisations. Les enjeux psychologiques du travail* (p. 281-310). Bruxelles : De Boek.

Bobillier Chaumon M.E. & Cuvillier B. (2012). Les outils d'analyse et de compréhension de l'activité : démarches & méthodes. In Bobillier Chaumon ME. & Sarnin P. (Eds). *Manuel de Psychologie du travail et des organisations*, pp 147-180. Bruxelles : De Boeck

Bobillier Chaumon, M.E, Cuvillier, B., Sarnin P. & Vacherand-Revel, J. (2013). Le développement de l'expérience professionnelle des cadres dans un environnement médiatisé. *Education Permanente*, 197(4), 61-70.

Bobillier Chaumon, M.E. & Clark M. (2008). *Computerized Prescription System : Implications of a Technological System Shift on Intensive Care Units*. In Procedings of the International Conference of Healthcare systèms Ergonomics and Patient Safety [HEPS], (p. 47-55). Strasbourg, France.

Bobillier Chaumon, M.E. & Dubois, M. (2009). L'adoption des technologies en situation professionnelle : quelle articulation possible entre acceptabilité et acceptation ? *Travail Humain, 72*(4), 355-382

Bobillier Chaumon, M.E. & Triposelli, L. (2012). *L'objet technique, possible instrument de développement de l'activité ? De la notion d'usage à une vision métier*. In M.F Dessaigne, V. Pueyo & P. Beguin (Eds.), Actes du 47° de la SELF. Innovation et Travail : Sens et valeurs du changement (p. 20-25). Lyon, France

Bobillier Chaumon, M.E., Cuvillier, B., Durif-Bruckert, C., Cros. F, Vanhille M. & Bekkadja S. (2014). Concevoir une technologie pervasive pour le maintien à domicile : une démarche prospective par la prise en compte des systèmes d'activité. *Travail Humain.* 77(1), 39-62.

Bobillier Chaumon, M.E., Dubois, M. & Retour, D. (2006). L'acceptation du changement technique : le cas des nouvelles technologies dans le milieu bancaire. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 12(4), 247- 262.

Bobillier-Chaumon, M-E. (2013). Conditions d'usage et facteurs d'acceptation des technologies dans l'activité : questions et perspectives pour la psychologie du travail. Mémoire pour l'habilitation à diriger des recherches. Université de Grenoble 2.

Brangier, E. & Barcenilla, J. (2003). Concevoir un produit facile à utiliser. Adapter les technologies à l'homme. Paris : Edition d'organisation

Brangier, E., Hammes, S. & Bastien, J.M.C. (2010). Analyse critique des approches de l'acceptation des technologies : de l'utilisabilité à la symbiose humain-technologie-organisation. *European Revue of Applied Psychology, 60*(3),

129-146.

Clot, Y. (2007). De l'analyse des pratiques au développement des métiers, *Éducation et* didactique, *1*(1), 83-93.

Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. Paris : PUF.

Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, Perceived ease of use, and User acceptance of Information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.

Dishaw, M. T., & Strong, D. M. (1999). Extending the technology acceptance model with task–technology fit constructs. *Information & Management*, *36*(1), 9-21.

Dourish, P. (2003). The appropriation of interactive technologies: Some lessons from placeless documents. *Computer Supported Cooperative Work, 12*, 465-490.

Drutel E. & Bobillier Chaumon, M.E. (2014). Accompagner l'appropriation des TIC : repères et méthodologie. In J. Vacherand-Revel, M. Dubois, M.E. Bobillier Chaumon**,** R. Kouabenan & P. Sarnin (Eds.), *Changements organisationnels et technologiques : nouvelles pratiques de travail et innovations managériales*. (116-128), Paris : L'harmattan

Dubois, M., & Bobillier-Chaumon, M.E. (Eds). (2009). L'acceptabilité des Technologies : Bilans et nouvelles perspectives. Numéro spécial *Travail Humain*, 72/4.

Engeström, Y. (2001). Expansive learning at work: toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of education and work. 14(1)*, 133-156.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. New-York: Addison-Wesley Publishing Company.

Gilbert, P. (2005). Les TIC en contexte de gestion. In Gilbert, P., Guérin, F., Pigeyre, F. *Organisations et comportements*, pp. 324-352. Paris : Dunod.

Goodhue, D.L. and R. Thompson, L (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly* 213-236.

He, W., Qiao, Q., & Wei, K.-K. (2009). Social relationship and its role in knowledge management systems usage. *Information & Management*, *46*(3), 175-180.

Hidoussi, K. & Dubois, M. (2015, à paraître). L'effet du contrôle comportemental, l'auto-efficacité et la charge cognitive de travail sur l'intention d'usage d'un progiciel de gestion intégrée. *Psychologie du travail et des organisations.*

Hsiao, C. H., & Yang, C. (2011). The intellectual development of the technology acceptance model: A co-citation analysis. *International Journal of Information Management*, *31*(2), 128-136.

Leduc, S., Valléry, G., Bellhari, S. & Gaston, S. (2013). Ergonomie des interfaces logicielles : Recommandations pour la conception, le développement et l'évaluation des applications. Paris : Hermès

Lee, M.-C. (2010). Explaining and predicting users' continuance intention toward e-learning: An extension of the expectation–confirmation model. *Computers & Education*, *54*(2), 506-516.

Legris, P., Ingham, J., & Collerette, P. (2003). Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Information & Management*, *40*(3), 191-204.

Liao, C., Palvia, P., & Chen, J.-L. (2009). Information technology adoption behavior life cycle: Toward a Technology Continuance Theory (TCT). *International Journal of Information Management*, *29*(4), 309-320.

Mendoza, A., Carroll, J., & Stern, L. (2011). Software appropriation over time: From adoption to stabilization and beyond. *Australasian Journal of*, *16*(2), 5–23. Retrieved from http://researchbank.rmit.edu.au/view/rmit:10567

Mollard, R., Wolff, M., Couture, N. & Clay, A. (2012). Développement d'une plateforme d'évaluation personnalisable et adaptable pour l'étude du comportement émotionnel en situation de multisollicitations. *Travail Humain*. *3*(75), 253-277

Nielsen, J. (1994). *Usability Engineering*. San Diego: Academic Press.

Orlikowski, W.J. (2000). Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations. *Organization Science*, 11(4), 404-428.

Pavé, F. (1989). *L'illusion informaticienne*. Paris : L'Harmattan.

Rabardel, P. (1995). *Les hommes et les technologies*. Paris : A. Colin

Rouat, S. & Sarnin, P. (2013). Prévention des risques psychosociaux au travail et dynamique de maturation : le processus d'intervention comme opérateur de la transformation et du développement de la coopération. *@ctivités*, 10(1), 58-72.

Schepers, J., & Wetzels, M. (2007). A meta-analysis of the technology acceptance model: Investigating subjective norm and moderation effects. *Information & Management*, 44(1), 90-103.

Suchman, L.A. (1987). Plans and Situated Actions. The problem of human machine communication. New-York: Cambridge University Press.

Terrade, F., Pasquier, H., Reerink-Boulanger, J., Guingouain, G., & Somat, A. (2009). L'acceptabilité sociale : la prise en compte des déterminants sociaux dans l'analyse de l'acceptabilité des systèmes technologiques. *Travail humain*, *72*(4), 383-395.

Turner, M., Kitchenham, B., Brereton, P., Charters, S., & Budgen, D. (2010). Does the technology acceptance model predict actual use? A systematic literature review. *Information and Software Technology*, *52*(5), 463–479. doi:10.1016/j.infsof.2009.11.005

Van De Leemput, C., & Amiel, A. (2010). L'e-learning : l'ergonomie à la rencontre de la formation et de la gestion des savoirs. In G. Vallery, M.-C. Leport, & M. Zouinar (Eds.), *Ergonomie des produits et des services médiatisés : nouveaux territoires, nouveaux enjeux* (p. 77-98). Paris : PUF.

Venkatesh, V. & Bala, H. (2008), Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, *39*, 273–315.

Venkatesh, V. and Davis, F.D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, *46*, 186-204.

Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, F.D., & Davis, G.B. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, *27*, 425-478.

Venkatesh, V., Thong, Y.L. J., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. MIS Quarterly, 36 (1) 157-178.

Vygotski, L. (1997). *Pensée et langage*. Paris : La Dispute.

Yi, M., Jackson, J., Park, J., & Probst, J. (2006). Understanding information technology acceptance by individual professionals: Toward an integrative view. *Information & Management*, *43*(3), 350-363.