

EPIQUE 2005

<http://www-sop.inria.fr/acacia/gtpe/epique-2005/welcome.html>

Table ronde

Mardi 27 septembre de 16h30 à 18h

Les utilisateurs et les usages : quelle(s) complémentarité(s) entre la psychologie ergonomique et la sociologie des usages ?

animée par

Françoise Darses (psychologue-ergonome) et
Manuel Zacklad (sciences cognitives, TIC et gestion)

Contributeurs : **Laurent Karsenty** (psychologue-ergonome), **Christian Licoppe** (sociologue), **Jean-Marc Robert** (psychologue-ergonome), **Gilbert de Terssac** (sociologue), **Charles Tijus** (psychologue, Prof.Univ. Paris 8)

La compréhension des facteurs humains et sociaux intervenant dans l'appropriation par les utilisateurs/usagers de nouveaux dispositifs techniques nécessite une approche pluridisciplinaire, à laquelle contribuent notamment la psychologie ergonomique, l'ergonomie, la sociologie et l'ingénierie. Ces disciplines visent à la fois à produire une *meilleure compréhension* des processus cognitifs et sociaux mis en œuvre et à formuler des *recommandations pratiques* permettant aux acteurs des projets de conception de développer des dispositifs capables de faciliter cette appropriation.

La psychologie ergonomique a traditionnellement abordé la question des usages sous l'angle des fonctionnalités dont il faut doter les dispositifs techniques en fonction des tâches à effectuer, des problèmes à résoudre ou des fonctions cognitives à satisfaire. L'utilisateur est appréhendé sous l'angle de son interaction avec le dispositif, considéré comme un partenaire de l'activité de résolution du problème. Les apprentissages suscités par l'instrumentalisation progressive des artefacts et par l'expertise que l'utilisateur acquiert au cours de ce processus de formation sont centraux. L'opérationnalisation de ces questions, abordées par la psychologie ergonomique sous un angle souvent « fondamental », est la plupart du temps laissée aux ergonomes praticiens.

La sociologie des usages s'intéresse au processus de diffusion et d'appropriation sociale des dispositifs techniques. On s'intéresse notamment à la manière dont les usagers confèrent de nouvelles significations et de nouveaux usages aux dispositifs techniques mis à leur disposition. On s'intéresse notamment au rôle de l'utilisateur – et les groupes auxquels il se rattache – dans l'évolution des fonctionnalités des dispositifs techniques et dans le processus d'innovation.

Les relations entre chacune de ces disciplines avec les sciences de l'ingénieur sont nombreuses. Mais paradoxalement, on a le sentiment que « psychologie » et « sociologie » collaborent relativement peu sur la question des usages. Ces approches ne sont-elles pourtant pas vouées à entretenir un dialogue de plus en plus intense pour formuler des spécifications utiles aux concepteurs de systèmes et à l'amélioration des situations de travail ? La flexibilité et l'autonomie accrue des opérateurs ainsi que le renforcement des logiques « marketing » ont considérablement transformé « l'opérateur » et ses besoins en terme d'outils de travail. Réciproquement, on assiste à une forme de professionnalisation des usagers d'objets « du quotidien » qui s'inscrivent autant dans la vie privée que professionnelle et qui sont autant destinés à des usages de loisirs que de travail.

Cette table ronde visera à poser les termes d'un débat dont on peut espérer des développements féconds dans les années à venir. Elle sera organisée autour des axes de discussion, comme par exemple :

- Quels sont les concepts théoriques fondateurs du rapport à l'usage pour chacune des disciplines représentées autour de cette table ronde?
- Qu'elle est la visée de ces disciplines par rapport au travail de recommandation et de spécification d'outils ?
- Quel rapports chacune des disciplines entretiennent-elles entre elles aujourd'hui sur la question des usages, et comment devraient-elles les cultiver pour une meilleure complémentarité ? Quels rapports d'articulation doivent-elles alors entretenir ? Quelles méthodes mettre en place pour que cette complémentarité puisse s'exercer réellement ? La complémentarité est-elle simplement une question de grain d'analyse des situations ?
- La psychologie ergonomique doit-elle laisser à l'ergonomie les recherches sur l'usage ?
- Et bien d'autres axes de débats

Présentation des contributeurs et des animateurs :

Laurent Karsenty	Directeur Scientifique INTUILAB, Chercheur associé IRIT (http://www.irit.fr/GRIC/personnel/karsenty/ et http://www.intuilab.com/)
Christian Licoppe	Prof. ENST, Chargé de mission STIC au CNRS (http://egsh.enst.fr/licoppe/)
Jean-Marc Robert	Prof. Ecole Polytechnique de Montréal, Génie Industriel (http://www.magi.polymtl.ca/info.php?t=p&n=960)
Gilbert de Terssac	DR-CNRS, Directeur du CERTOP-CNRS, Univ. Toulouse Le Mirail (http://www.univ-tlse2.fr/certop/)
Charles Tijus,	Prof. Université Paris 8, responsable LUCSI (http://www.lutin.utc.fr/)
Françoise Darses	MdC-HDR, CNAM, membre du GRAPE (http://www.cnam.fr/ergonomie/labo/darses.htm)
Manuel Zacklad	Prof. UTT, Directeur du laboratoire Tech-CICO, membre du GRAPE (http://tech-cico.utt.fr/)