

L'usage volontaire et situé du smartphone personnel en contexte professionnel : un outil au service de l'utilisateur électricien dans des tâches de dépannage

Nicolas PARATORE

Université Lumière Lyon 2-Laboratoire du GRèPS
paratore@aliceadsl.fr

Mots clés : Acceptation, Smartphone, Usage,

1. Problématique

L'objet smartphone est le premier outil de contrôle de nos faits et gestes au travail ou dans la vie privée (Enlart et Charbonnier, 2018). L'introduction de la fonction « photo » par exemple, a profondément transformé les pratiques au travail des professionnels électriciens dans des tâches de dépannage. Face à la présence d'objets électriques de plus en plus complexes, les gains seraient nombreux, notamment sur le plan cognitif où l'observation d'une photo des traces des connexions d'un objet électrique défectueux qu'il faut changer, a l'avantage de montrer un isomorphisme beaucoup plus élevé que celui montré par un schéma multifilaire tracé à la main (Paratore, 2013b). Or, faut-il encore que les potentiels utilisateurs trouvent dans la fonction photo du smartphone, un sens dans leur activité professionnelle. C'est dans ce cadre que s'inscrit notre recherche sur l'analyse des conditions d'acceptation situées des smartphones personnels auprès de professionnels électriciens. Les cinq dimensions sur l'acceptation des TIC identifiées par Bobillier Chaumon et Dubois (2009) devraient nous permettre de rendre compte des transformations qui peuvent résulter de l'usage volontaire du smartphone.

Nous tentons ici de répondre à la question de savoir comment expliquer qu'une technologie comme le smartphone personnel soit acceptée ou détournée, voire rejetée par les professionnels électriciens ?

2. Méthodologie

Nous recourons à différentes méthodes de recueil de données (triangulation des méthodes, Denzin, 1989) en nous appuyant sur la participation de 12 électriciens. Des entretiens exploratoires ont été menés, visant à la découverte de l'organisation de l'activité de chaque électricien. Puis, des entretiens semi-directifs sur la base d'un guide d'entretien articulé autour de 6 axes thématiques évaluant les différentes dimensions susceptibles de favoriser ou d'entraver l'acceptation du smartphone dans le contexte de travail. Ces 12 entretiens ont été complétés par la méthode des incidents critiques (Flanagan, 1954). Afin d'identifier les limites à l'acceptation du smartphone, nous avons également menés deux observations filmées d'activités de dépannage simple et complexe *in situ* en sélectionnant deux participants sur la base de l'âge chronologique (le plus jeune, et le plus âgé). Enfin, des auto-confrontations simples (Theureau 2006) ont été réalisées sur la base d'entretiens d'explicitation (Vermesch, 1994). Les verbalisations obtenues ont fait l'objet d'une analyse de contenu et d'une catégorisation sémantique.

3. Résultats

L'usage volontaire du smartphone personnel suscite des apports indéniables, comme la reconfiguration de l'activité, l'apport de ressources d'actions, mais accentue également toute une série de freins pour l'usage : des problèmes techniques qui limitent le pouvoir d'agir ; l'appréhension à utiliser son smartphone personnel dans des tâches professionnelles ; la méconnaissance de certaines fonctions du smartphone ; la préférence donnée à la trace graphique manuelle chez les participants les plus âgés. Nous relevons quelques cas de non usage.

4. Discussion

Dans le prolongement de ce travail, l'étude de l'usage du smartphone dans des activités plus larges que celle correspondante au dépannage pourraient être envisagées.