



HAL
open science

Développement du travail collaboratif médiatisé : freins et leviers d'action

Tamari Gamkrelidze, Marc-Eric Bobillier Chaumon, Didier Girardet

► **To cite this version:**

Tamari Gamkrelidze, Marc-Eric Bobillier Chaumon, Didier Girardet. Développement du travail collaboratif médiatisé : freins et leviers d'action. XXème congrès AIPTLF, Jul 2018, Bordeaux, France. hal-03946154

HAL Id: hal-03946154

<https://hal-cnam.archives-ouvertes.fr/hal-03946154>

Submitted on 19 Jan 2023

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.

Développement du travail collaboratif médiatisé : freins et leviers d'action

Tamari Gamkrelidze : Université Lumière Lyon 2 – Institut de Psychologie – Laboratoire GRePS (EA 4163)

tam.gamkrelidze@gmail.com

Marc-Eric Bobillier-Chaumon : Université Lumière Lyon 2 – Institut de Psychologie – Laboratoire GRePS (EA 4163)

marc-eric.bobillier-chaumon@univ-lyon2.fr

Didier Girardet : EDF

didier.girardet@edf.fr

Mots-clés : travail collectif – collectif de travail – collaboration – système d'activité – outils collaboratifs

1. Problématique

La présente étude s'inscrit dans le cadre d'un projet d'accompagnement au déploiement des outils collaboratifs dans une unité d'ingénierie d'EDF. A travers une approche systémique (Engeström, 2001), l'objectif est d'une part de rendre compte des différentes contradictions émergeant entre les injonctions collaboratives émanant des outils et le réel des pratiques ; et d'autre part de contribuer à une meilleure compréhension de travail collaboratif comme une forme de travail collectif. Nous supposons que les outils seuls ne suffisent pas pour développer un travail collaboratif qui se trouve confronté aux multiples freins.

2. Méthodologie

L'étude se centre sur une population de six personnes faisant parti d'un même service, soit trois femmes et trois hommes, âgés en moyenne de 50 ans. Nous avons déployé une méthodologie mixte articulant des entretiens semi-directifs, la méthode des incidences critiques et des observations en situation réelle. Les entretiens d'une heure et demie nous ont permis de recueillir des éléments (facteurs socio-organisationnels, pratiques professionnelles, divers artefacts, règles de fonctionnement, l'objectif et l'histoire des communautés) pour caractériser des systèmes d'activités. Dix situations critiques des activités collectives ont été recueillies via la méthode des incidents critiques afin de collecter des observations sur le comportement du sujet, son environnement et les conséquences générées par ces incidents. Enfin, les observations de type papier crayon avaient pour but de relever les pratiques réelles et le déroulement des activités.

3. Résultats et discussion

Nos analyses témoignent de plusieurs difficultés dans l'établissement d'un travail collaboratif effectif, en pointant différentes exigences dans l'instrumentalisation technique de celui-ci. Sur la base du modèle du système d'activité, il ressort qu'un manque d'artefact, une forte division du travail et

l'absence des règles collectives, entravent l'élaboration d'un objectif commun, s'avérant prescrit et non approprié par l'équipe. Dans ces conditions de diverses tensions et de travail collectif prescrit, le travail collaboratif devient contraignant, voire menaçant en impliquant par exemple le partage de savoirs, associé à une perte de pouvoir. Ce malaise s'accroît par l'arrivée des outils collaboratifs, venant prescrire et exiger les nouvelles pratiques collaboratives. Ainsi, favoriser le développement d'un travail collaboratif médiatisé impliquerait le développement des environnements capacitants (Falzon, 2005), en donnant du pouvoir d'agir et en accompagnant les communautés dans la résolution collective des tensions qui sont des moteurs de transformation. Enfin, étant en appui aux activités collectives, l'usage des outils collaboratifs doit permettre de maintenir et de développer les activités collectives existantes afin de devenir acceptable et donc intégrable dans l'activité (Bobillier-Chaumon, 2016).

4. Références

- Bobillier-Chaumon, M.-É. (2016). L'acceptation située des technologies dans et par l'activité: premiers étayages pour une clinique de l'usage. *Psychologie Du Travail et Des Organisations*, 22(1), 4–21.
- Engeström, Y. (2001). Expansive Learning at Work: Toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of Education and Work*, 14(1).
- Falzon, P. (2005). Ergonomics, knowledge development and the design of enabling environments. In *Humanizing Work and Work Environment HWWE'2005 Conference* (pp.1–8). Guwahati, India.