

L'expérience vécue des utilisateurs : pourquoi l'étudier et comment ?

Béatrice Cahour

CNRS - IRIT/GRIC . 118 route de Narbonne. 31062 Toulouse cedex, bcahour@irit.fr

Résumé

Une réflexion théorique et méthodologique relative à l'expérience vécue de l'utilisateur nous amène à développer la notion de confort cognitif et social qui complète celle d'efficacité pour comprendre l'appropriation des technologies par les utilisateurs. Pour approcher l'expérience vécue, il s'agit d'amener le sujet à une position de parole incarnée ; c'est ce que permettent l'entretien d'explicitation et l'entretien d'auto-confrontation, qui sont utilisés ici dans un même cadre, celui de la psycho-phénoménologie

Mots-clés . coopération, vécu, évocation, réfléchissement, confort, affects, entretien d'explicitation, entretien d'autoconfrontation

Introduction

Les interactions coopératives médiatisées par de nouvelles technologies (visio-conférence, groupware, ...), comme toute introduction d'un nouvel instrument qui va transformer l'activité et la relation à autrui, doit nous amener à questionner non seulement l'efficacité de l'outil pour la réalisation de la tâche mais aussi le confort (ou inconfort) et le plaisir (ou déplaisir) associé à cette instrumentation. Il s'agit d'aller voir non seulement le résultat produit (solutions, arguments...), mais comment il a été produit (ambiance, relation créée, ...), soit ne pas s'en tenir au rendement mais évaluer le coût humain de la production. Pour approcher ce confort de l'utilisateur dans le contenu de l'interaction mais aussi dans les relations sociales que la technologie de communication génère, il semble nécessaire, au niveau des méthodes et critères d'évaluation et de conception, d'aller questionner l'expérience vécue de l'utilisateur et de ne pas se cantonner à ce que l'on peut observer d'un point de vue externe des comportements individuels et groupaux. La réflexion méthodologique et théorique apportée ici présente donc la notion de confort/inconfort cognitif et social, qui est peu observable dans les comportements, et qui nous amène à viser l'expérience vécue des sujets par une position de parole incarnée qui leur permet de réfléchir leur vécu ; Les techniques d'entretien d'explicitation et d'entretien d'auto-confrontation qui facilitent ce réfléchissement du vécu sont présentées et discutées ensuite.

1 Confort cognitif et social

On insiste sur cette notion de confort qu'il ne faut pas limiter au confort physique mais élargir au confort cognitif et social [1] ; certains instruments peuvent avoir un coût cognitif, affectif ou social élevé, ils sont alors source d'inconfort pour l'utilisateur, même si par ailleurs leur efficacité pour réaliser une tâche commune est satisfaisante. L'inconfort cognitif pourra être dû par exemple (selon le contexte) à une charge attentionnelle élevée qui empêche d'avoir une conscience périphérique de ce qui se passe autour de soi, ou une dépendance à l'autre pour certains aspects de l'activité dont le contrôle est délégué à autrui. L'inconfort social pourra être par exemple une difficulté à se sentir bien présent dans le groupe, à faire entendre son point de vue, à intervenir dans une discussion ; cet inconfort se traduit par des sensations et émotions désagréables comme la gêne, l'anxiété, la crainte, l'énerverment, mais il est parfois plus latent et engendre de façon consciente uniquement un vague sentiment de ne pas avoir envie de réutiliser cette technologie, ou de l'utiliser de façon contrainte et forcée, au prix d'un effort personnel, et non sans risque de frustration.

C'est non seulement la performance à réaliser la tâche avec l'instrument, mais aussi ce confort cognitif, social, voire physique qu'il apporte, qui permettra une véritable *appropriation* et acceptation par l'utilisateur. C'est donc d'un sujet non seulement efficace dont on parle ici mais d'un sujet qui s'inscrit dans des désirs, des projets, des enjeux, une histoire, un sujet « capable » [9] et qui, de par ces différents ancrages, rejettera ou s'appropriera tel instrument de médiation et pas tel autre. Or ce Sujet de projet et de désir (et non seulement de performance) n'est accessible qu'en questionnant son expérience vécue de l'activité outillée.

Notre objet d'étude est donc *l'activité* telle qu'elle est *vécue* par les sujets agissant (avec ou sans la médiation d'instruments), en entendant par 'activité' ce qui est mis en jeu par l'individu ou le groupe, plus ou moins consciemment, en vue de réaliser ses visées épistémiques de connaissance du monde et ses visées pragmatiques d'action sur le monde.

Les processus mis en jeu alors sont inscrits dans *l'environnement* social, technique, voire naturel, dans

lequel ils s'actualisent, et dans *l'histoire* du sujet ou du collectif. Le sujet ou le collectif a en effet des expériences précédentes avec d'autres types d'instruments, il a une histoire et l'instrument ne tombe pas n'importe où et de nulle part, mais bien entre les mains d'un sujet particulier et dans un contexte particulier, à l'issue d'un projet individuel, institutionnel ou autre, qui a plus ou moins de sens pour l'utilisateur final.

Notre intérêt pour la dynamique de l'activité telle qu'elle est vécue intellectuellement, affectivement et corporellement par les sujets, amène donc à considérer le *point de vue du sujet* qui agit de façon *impliquée*, avec un sens et des enjeux identitaires, et *ancrée* dans la situation, c'est-à-dire dépendante du contexte social, institutionnel, instrumental...

Il est important de souligner que le vécu des sujets-utilisateurs auquel on s'attache est non seulement intellectuel mais aussi affectif et sensoriel. Les sciences cognitives commencent à s'ouvrir à cette *dimension affective* mais le focus exclusif sur les activités mentales (inférences, arguments, raisonnements,...) reste encore extrêmement prégnant.

Or, comme le soulignait Vygotski [18], « La séparation de l'aspect intellectuel de notre conscience d'avec son aspect affectif, volitif, est l'un des défauts majeurs et fondamentaux de toute la psychologie traditionnelle. La pensée se transforme alors inévitablement en un courant autonome d'idées se pensant elles-mêmes, elle est coupée de toute la plénitude de la vie réelle, des impulsions, des intérêts, des penchants réels de l'homme qui pense » (p.61).

Notre objectif ergonomique étant de viser l'adéquation des dispositifs, artefactuels ou organisationnels, aux personnes les utilisant pour permettre leur appropriation, il va falloir se donner les moyens de s'approcher « au plus près » de ce qui s'est passé pour les utilisateurs, ce qui, méthodologiquement, n'est pas simple et sera développé dans cet article. Des objectifs pratiques, de conception et d'appropriation, guident les positions théoriques et méthodologiques choisies.

Dans un premier temps, il peut être utile de souligner en quoi amener le sujet à décrire son expérience vécue est précieux pour le chercheur qui vise cette appropriation et en quoi les méthodes d'observation (dites 'en troisième personne' contrairement aux descriptions du sujet qui sont 'en première personne') s'avèrent souvent insuffisantes.

2 Observable et inobservable

L'activité telle qu'elle se déroule en situation pour les sujets comporte une part observable et une part inobservable.

La *part observable* de l'activité du sujet est celle qui est donnée à voir et à entendre, à savoir celle qui est publique, externalisée et donne lieu à des données observables que l'on peut enregistrer, en vidéo par exemple, et analyser. Il s'agit des discours produits par les utilisateurs, de la prosodie, de leurs gestes, mimiques,

postures et actions diverses qui peuvent être interprétées pour inférer les intentions, motifs, émotions, connaissances, raisonnements, arguments, rôles, ou tout autre élément de l'activité collective qui peut nous intéresser. C'est bien d'une *interprétation* des comportements observables qu'il s'agit, et comme tout processus interprétatif il comporte des risques : faire rentrer les observables dans les catégories que l'on a pré-établies, s'identifier à une conduite humaine et projeter ses propres réactions dans le comportement observé chez un autre ... autant d'écueils auquel un chercheur expérimenté est lui aussi exposé ; parce que les conduites ne disent pas tout de ce qu'elles sont pour le sujet et ont très souvent une part d'*ambiguïté* ; on sait la difficulté parfois de coder les actes de langage produits lors d'une interaction à partir de la seule forme linguistique car l'intention du sujet peut être multiple à partir d'une même forme ; quand on s'intéresse aux émotions il est clair également qu'une même mimique va pouvoir exprimer plusieurs émotions et n'aura pas le même sens d'un sujet à l'autre. Schütz [10] a clairement énoncé ce qu'il nomme « l'illusion de la réciprocité des points de vue » qui est cette illusion très forte de pouvoir aisément se mettre à la place de l'autre et percevoir le monde tel qu'il le perçoit. Mais on ne soulignera jamais assez, justement parce que cette croyance est profondément ancrée, le nombre de conduites que l'on interprète ainsi de façon erronée. La part observable de l'activité renseigne précieusement sur l'activité mais elle est en partie ambiguë et le point de vue du sujet peut alors intervenir pour désambiguïser ses conduites. On peut objecter à cela que le sujet peut reconstruire autre chose que ce qui le motivait pendant l'activité, mais il est probable qu'il y ait moins de risque de reconstruction de son point de vue à lui qui était dans la situation, au cœur de l'interaction, que du point de vue du chercheur qui n'est jamais qu'extérieur à la situation qu'il analyse, surtout si l'on considère que l'action est située et que le contexte dans toute sa complexité est essentiel à sa compréhension.

La *part inobservable* de l'activité vécue par le sujet, celle qui est privée, interne au sujet, nous intéresse en ce qu'elle est constituée des sensations, émotions et activités intellectuelles des sujets que l'on ne peut que partiellement observer à partir des comportements sociaux.

Ce double argument de l'observable ambigu et de l'inobservable dans le comportement de l'utilisateur nous conduit à utiliser deux techniques d'entretien spécifiques pour approcher l'expérience vécue du sujet : l'entretien d'explicitation et l'entretien d'auto-confrontation, que nous utilisons tous deux dans un même cadre méthodologique, celui de la psycho-phénoménologie [15, 16] qui s'inspire des travaux de Piaget et de Husserl. La différence essentielle dans la mise en œuvre des deux techniques, telles que nous les utilisons (on verra que d'autres usages peuvent en être fait, surtout en ce qui concerne l'auto-confrontation), réside dans la présence ou l'absence du support mnésique par la trace de l'activité ; l'entretien d'explicitation (EdE) se déroule sans support et l'entretien d'auto-confrontation (EdAC) avec un support mnésique qui est généralement l'enregistrement vidéo de l'activité collective. L'EdE se pratique sans support, si ce n'est les

relances de l'intervieweur qui aide, comme on le verra, activement mais de façon non-directive. On soulignera les avantages et limites de chaque méthode.

3 Position de parole incarnée et réfléchissement du vécu

En visant l'expérience vécue du sujet, dans un cadre psycho-phénoménologique, que ce soit par EdE ou par EdAC, on cherche à aider l'utilisateur à décrire son activité telle qu'elle s'est déroulée en situation, soit ce qu'il a fait, perçu, pensé et ressenti pendant la situation de travail collectif médiatisé par exemple. Il s'agit de l'amener à une « *position de parole incarnée* » [12] où il retrouve un souvenir vivace de cette situation, et non pas une parole abstraite et généralisante qui risque fort d'être empreinte de rationalisations a posteriori, de jugements et de reconstructions à partir de savoirs et de normes.

Par exemple si l'on demande à un sujet : « comment procédez-vous quand vous arrivez à un rond-point ? », il est probable qu'il réponde en termes généraux qui correspondent à une synthèse prototypique de sa façon de procéder et qui sont influencés par ce qu'il sait devoir faire ; par contre si l'on demande « récemment, en arrivant à un rond-point déterminé, si vous prenez le temps de le retrouver, comment avez-vous procédé ? », on aura déjà plus de chance d'obtenir une parole incarnée, portant sur un vécu spécifique, situé dans le temps et dans l'espace, qui rendra compte du contexte de la situation et qui sera plus précise quant aux procédures mises en œuvre. L'impact de la technique de questionnement, que l'on développe ci-dessous, est donc à considérer avec beaucoup de soin.

La position de parole incarnée, celle où le sujet est en évocation de la situation passée et en retrouve un souvenir vivace, requiert un « réfléchissement du vécu » qui n'est pas toujours évident. Vermersch [13, 16] reprend Piaget pour développer les différents états de conscience que l'on formulera comme suit.

Le niveau de la « conscience directe », ou conscience en acte [16] où le vécu est inscrit dans l'action, *pré-réfléchi* ; c'est ce que je fais sans savoir que je le fais, de façon automatique ou en marge de mon focus attentionnel ; c'est ce qui se passe pour moi sans que je m'en rende compte, comme en arrière-plan de la conscience, qui agit sur moi et me modifie sans que j'en ai vraiment conscience.

Il peut y avoir « *réfléchissement* du vécu » qui devient un vécu représenté de façon privée sous une forme symbolique, par le langage ou un autre mode d'expression ; il y a alors une « *conscience réfléchie* » du vécu ; c'est là que l'on situe généralement la prise de conscience, où le vécu, d'implicite, devient explicite.

Ce vécu réfléchi peut être thématisé et *verbalisé* pour être partagé avec autrui, il y a alors des opérations de mise en mot de ce vécu (qui peut être d'ordre visuel, kinesthésique, affectif, ou autre), plus ou moins aisées.

Le vécu verbalisé peut enfin devenir un objet de *réflexion*, de connaissance. Il est alors comparable, généralisable, modélisable, autant d'opérations qui sont d'un autre ordre que l'acte de réfléchissement.

On rajoutera en amont le vécu non-conscientisable et qui ne pourra accéder à la prise de conscience ; il inclut selon nous l'inconscient freudien mais ne s'y limite pas.

Etre en évocation de la situation permet que le vécu du sujet soit « réfléchi », c'est-à-dire que, d'inscrit dans l'action de façon pré-réfléchie, il fasse l'objet d'un réfléchissement et puisse être décrit par le sujet. Ce réfléchissement est facilité quand il y a un souvenir plein et vivace de l'expérience vécue. On peut alors obtenir beaucoup d'information sur ce qui se passait pour le sujet en situation, et limiter les rationalisations et reconstructions qui menacent tout discours sur le vécu.

Reste qu'avec le temps, une part d'oubli rend l'accès au vécu d'origine partiellement difficile et il faut donc prendre des *précautions méthodologiques* pour faciliter ce rappel d'une situation à partir d'une position de parole incarnée.

Ces précautions sont :

- un délai temporel minimal entre l'activité ciblée (par exemple une situation de coopération médiatisée) et les verbalisations sur l'expérience vécue de cette activité ;
- éventuellement des supports mnésiques comme les traces vidéo ou audio de l'activité en train de se dérouler ;
- des techniques de questionnement étudiées pour amener le sujet en évocation de son expérience vécue et éviter les rationalisations et généralisations.

4 L'entretien d'explicitation

Les techniques de questionnement de l'EdE peuvent être utilisées non seulement dans un entretien sans support mnésique tel que Vermersch l'a développé [13, 14] mais aussi pour les relances en auto-confrontation. Nous résumons ci-après les principaux éléments de la technique d'entretien qu'a développé Vermersch ¹ et « qui est fondamentalement une aide à la prise de conscience pour passer de l'implicite de son propre vécu à son explicitation » ([16], p.271).

4.1 Aider l'évocation d'une situation spécifique

Il s'agit d'amener (et ramener) le sujet interviewé à la situation spécifiée dans le temps et dans l'espace qui est visée ² ; très vite et fréquemment, les sujets ont tendance à parler de façon générale, synthétisant leurs diverses expériences ; d'une part ce type d'information est moins fiable, et d'autre part on arrivera moins à rentrer dans les détails de l'activité et du ressenti ; on relance alors pour

¹ Pour un développement plus complet, voir Vermersch 1994.

² La situation visée est soit choisie par le chercheur selon ses intérêts de recherche, soit choisie par le sujet, notamment dans le cadre d'analyses de pratiques.

Cahour

ramener le sujet à la spécificité de la situation : « et là, cette fois là... ».

Le contexte environnemental et sensoriel peut faciliter le souvenir ; questionner à quel endroit se trouvait le sujet, avec qui, dans quelle position peut-être, éventuellement même quelle lumière, quelle chaleur et quel environnement sonore l'entouraient.

Par la suite on peut chercher l'accès sensoriel qui permet de retrouver l'expérience vécue (était-elle de nature plutôt auditive, visuelle, kinesthésique... ?) et questionner en fonction.

Cette focalisation sur une situation spécifiée fait appel à la mémoire épisodique, concrète, autobiographique, non-intentionnelle ; elle n'est pas accessible par un effort volontaire de mémoire et il faut donc y accéder en créant le contexte favorable au rappel.

4.2 Eviter généralisations et rationalisations

La question « pourquoi... ? » amène le sujet à expliquer, justifier son comportement en situation et risque d'induire des rationalisations, il est donc préférable de questionner sur ce qui s'est passé pour le sujet et comment, et d'éviter les commentaires souvent généralisant sur l'activité qui souvent éloignent de l'activité effective.

Ce à l'exception des commentaires ou explications qui auraient été pensés au moment de l'activité, ce que l'on peut élucider en demandant : « ce commentaire, le faites-vous maintenant, après-coup, ou vous a-t-il traversé l'esprit pendant cette activité ? ».

4.3 Relancer sans induire

Il est très difficile de questionner sans induire dans la mesure où, naturellement, par empathie, tout interlocuteur se met plus ou moins à la place de celui qu'il écoute lui décrire un vécu, ne serait-ce que pour le comprendre. C'est l'illusion de la réciprocité des points de vue décrite par Schütz [10]. A partir de là l'interlocuteur remplit de sens ce qui lui est raconté et infère, parfois abusivement, une partie de l'expérience de l'autre, et est tenté de questionner à partir de ces inférences trop rapides. Par exemple si un sujet me décrit qu'il était en train d'écouter la question que lui posait collègue et que je lui demande « qu'avez-vous répondu ? », j'infère et j'induis qu'il lui a répondu, ce qui ne correspond pas forcément à l'expérience du sujet qui a peut-être écouté, réfléchi, perçu la réaction d'autres collègues autour de lui pour enfin laisser répondre un autre collègue. Il faut donc avoir constamment à l'esprit que son expérience n'est pas celle que je projette pour lui à partir de mes savoirs et expériences personnelles, mais bien une expérience unique que je découvre avec des questions « vides de contenu » (expression eriksonienne reprise par Vermersch [13]), c'est-à-dire qui ne sont pas pré-remplies de sens ; les relances doivent rester les plus ouvertes possibles de sorte que l'expérience du sujet, quelle que soit sa nature, puisse s'y loger.

En pratique, on peut utiliser :

- les simples reprises en écho (« - j'attendais qu'une décision soit prise - tu attendais... ») ;

- des relances ouvertes, comme « à ce moment là, qu'est-ce qui se passait pour toi ? », qui ne préjugent pas de la nature de l'expérience du sujet mais le relancent sur son vécu à un moment bien spécifié ;

- des relances de type eriksoniennes qui reprennent un élément du vécu de l'intervieweur et suggèrent diverses expériences qui peuvent avoir rempli ce moment ; « j'attendais qu'une décision soit prise - et quand tu attendais... ? peut-être retrouves-tu des images, des sons, des sensations, ou tout autre chose, c'est toi qui sais ».

4.4 Aider à fragmenter

Une description spontanée de l'expérience vécue est généralement une sorte de résumé de ce qui s'est passé ; il s'agit donc d'aider le sujet à développer et préciser ce qui se passait et de l'amener à une granularité plus fine de description de l'activité, lorsque cela semble pertinent pour l'objet de l'étude.

Un exemple de fragmentation serait : « - j'ai mis en route le système et j'ai discuté avec mes collègues - et quand tu as mis en route le système, qu'est-ce que tu as fait ? - j'ai appuyé sur 'start' et j'ai regardé l'écran - et quand tu as regardé l'écran... ? - j'ai vu que c'était flou et qu'il manquait un collègue » etc.... On a là une fragmentation progressive de l'activité qui est guidée activement par l'intervieweur, celui-ci amenant le sujet à développer le cours de l'activité.

La fragmentation permet de rendre explicite ce qui restait implicite dans la description de l'expérience vécue, soit parce qu'un acte cognitif particulier est nécessaire pour réfléchir le vécu qui est pré-réfléchi, inscrit dans l'action, et non disponible de façon immédiate pour la verbalisation, soit parce que le sujet pense que ce n'est pas intéressant à dire, soit parce qu'il préfère ne pas en parler, par souci de protection des faces (reprenant Goffman, on peut penser que les interlocuteurs ont le souci de préserver leur propre image et fréquemment aussi celle des autres).

Le niveau de granularité de la description visé dépend des objectifs de recherche et de transformation de la situation, l'aide à la fragmentation étant fonction de la pertinence évaluée par l'intervieweur.

L'implicite peut aussi se loger dans la gestuelle qui sert parfois à décrire l'activité de façon non-verbale ; les gestes peuvent alors être repris pour faire expliciter ce qu'ils recouvrent, notamment lorsqu'ils expriment un état d'esprit, une émotion, une tonalité qui ne sont pas aisément verbalisables .

La fragmentation est possible pour les actions (quand tu faisais cela, tu faisais quoi ?) mais aussi pour les activités perceptives (quand tu voyais cela, tu le voyais comment ?), les sensations corporelles (quand tu te sentais inconfortable à ce moment là, c'était comment ?) etc.

4.5 Etre attentif à la dimension relationnelle

Une confiance doit s'établir pour que l'interviewé retrouve et partage son vécu avec l'intervieweur. Un contrat de communication doit être verbalisé et renouvelé dès que nécessaire « si vous en êtes d'accord, je vous propose de me décrire cette situation où... », « si vous en êtes d'accord, j'aimerais revenir sur le moment où... » ; la réponse non-verbale est aussi importante que le niveau verbal, et l'intervieweur doit savoir s'arrêter ou changer de focus lorsqu'il sent une réticence de la part du sujet.

Un certain niveau de synchronisation posturale permet également aux interlocuteurs de se sentir plus à l'aise.

Globalement, l'intervieweur doit être un guide actif mais également discret, il est là pour aider l'autre à retrouver et décrire son vécu, sans que la relation entre l'intervieweur et l'interviewé soit trop marquée. Ainsi il est préférable par exemple que l'intervieweur ne cherche pas le regard de l'interviewé et ne lui fasse pas face, mais il doit être un peu en retrait, et en soutien de l'autre (position très différente d'un dialogue argumentatif par exemple ou d'un dialogue didactique), pour que celui-ci puisse être en contact avant tout avec ce vécu qu'il est en train de réfléchir.

On rappelle que ces différentes techniques de l'entretien d'explicitation sont applicables pour les entretiens d'auto-confrontation que l'on aborde ci-après, et cela nous semble même tout à fait conseillé.

5 L'entretien d'auto-confrontation

5.1 Usages variés

Von Cranach a introduit en France l'auto-confrontation [17], c'est-à-dire le fait de faire verbaliser les sujets en les confrontant à des traces de leur activité, dans les années 80. Pinsky et Theureau [8] puis Theureau [11] ont ensuite utilisé cette méthode consistant à faire expliciter ses actions et ses communications et de reconstituer ses interprétations et focalisations, dans le cadre théorique de la sémiotique de Peirce, pour accéder à la conscience préréflexive grâce à un revécu ; ils ont opéré une distinction intéressante entre un premier niveau d'autoconfrontation qui vise l'accès à l'expérience passée, et un second niveau d'analyse de l'activité (de l'ordre de la réflexion) ; l'AC leur permet d'obtenir des données sur l'activité et une distanciation du sujet par rapport à son activité.

Clot [6] utilise l'autoconfrontation simple ou croisée (les sujets regardant les vidéos de l'activité d'un collègue, ou deux collègues regardant leurs vidéos) dans un objectif différent, centré davantage sur le développement de l'activité et des compétences que sur le fonctionnement de l'activité ; l'AC est alors un instrument d'action lorsqu'il y a demande de changement de la part d'un sujet ou d'un collectif de travail, l'accent n'étant pas mis sur l'évocation de la situation passée mais sur le dialogue professionnel et

la confrontation des points de vue qui vont amener au développement.

C'est dans un objectif de développement et de compréhension du fonctionnement que Mollo & Falzon [7] ont utilisé l'auto-confrontation simple.

Nous l'utilisons afin de mieux comprendre l'activité et son vécu par les sujets, mais une prise de conscience permettant au sujet ou au collectif d'évoluer est un effet qui nous intéresse également.

5.2 Construction des traces-support

Dans les études citées ci-dessus, l'EdAC a généralement pour support un enregistrement vidéo de la situation étudiée. Lorsqu'on l'utilise, comme nous, en tant qu'aide au rappel et au réfléchissement, il est préférable de montrer au sujet un angle de vue qui correspond au mieux à l'angle de vue qu'il avait pendant l'activité, un *angle de vue dit « subjectif »* ; cela lui permet davantage de se remettre en situation et de retrouver l'expérience vécue à ce moment. Montrer au sujet sa propre image engendre le risque que, la découvrant, il ne s'observe et s'analyse, ce qui détourne de l'évocation de la situation. Là encore, cela peut être intéressant lorsqu'on a des objectifs autres que la description de ce qui s'est passé pour les sujets lors de l'activité passée.

5.3 Utilisation des traces pendant l'entretien

Une autre question technique de l'AC est qui maîtrise les *arrêts sur image* et quand ? pour notre part, c'est le chercheur qui arrête l'image, après avoir expliqué au sujet que tout ce qui se passait pour lui pendant la situation est intéressant ; le sujet peut ainsi rester centré sur son souvenir ; l'arrêt se fait (a) soit dès que le sujet verbalise en regardant une séquence, (b) soit quand il exprime une réaction de façon non-verbale (rires, mimiques...), (c) soit à la seule initiative du chercheur qui, percevant un élément intéressant dans la situation ou trouvant que le sujet verbalise peu, fait un arrêt sur image et demande « et là qu'est-ce qui se passait pour vous ? ».

5.4 Relances de type EdE

Une fois l'image vidéo arrêtée, nous utilisons des relances de type EdE (non-inductives, aidant à fragmenter,...) pour aider le sujet à dérouler son vécu de l'activité, à préciser les pensées et sensations qui l'ont traversé. Il s'agit donc d'auto-confrontation 'dans l'esprit de' l'explicitation psycho-phénoménologique.

6 Exemples d'utilisations

Pour illustrer ces propos méthodologiques, nous présenterons brièvement des terrains d'étude pour lesquels nous avons été amenés à utiliser ces entretiens pour documenter l'expérience vécue des utilisateurs. Il s'agit toujours de situations de coopération finalisées par une tâche collective, médiatisées ou non par des nouvelles

technologies. Ces présentations d'études sont succinctes et l'on renvoie le lecteur aux textes cités pour plus de détails.

La notion d'inconfort cognitif et social est apparu dans plusieurs études ; il n'est pas observable directement et une simple analyse des vidéos de l'activité ne pouvait suffire à déceler ces gênes ressenties par les sujets, de façon pré-réfléchie et donc non directement verbalisables.

6.1 Inconfort lié au manque de contrôle de l'espace visuel

Dans une étude sur une activité de choix de cadeau par deux personnes [4]³, l'une étant mobile dans un magasin et l'autre hors magasin, un tel inconfort s'est exprimé lors des EdE et EdAC que nous avons réalisé consécutivement. Dans cette situation, l'un des utilisateurs a le contrôle de la vision des objets à choisir (celui qui est mobile dans le magasin) et l'autre reçoit cette image, filmée par le premier, sur un petit écran d'Archos ; ils ont par ailleurs un lien audio pour se parler. La négociation du choix de l'objet se fait donc en explorant les diverses vitrines, en observant les objets et en évaluant et discutant les critères de choix et les évaluations. En comparant sur plusieurs séquences les données observables sur la vidéo et les données dites « expérientielles » des entretiens, on constate à quel point certaines expériences vécues ne sont pas inférables à partir des observables (voire contradictoires avec eux) : c'est le cas notamment de l'inconfort ressenti par l'acheteur hors magasin d'être dépossédé du contrôle de l'exploration visuelle de l'espace : lorsque l'utilisateur qui est dans le magasin change de vitrine sans l'annoncer, ou lorsqu'il décide quelle vitrine aller explorer sans négocier ce choix, son collaborateur ressent des affects de désagrément et frustration qui ne sont nullement observables socialement. Ces affects sont par ailleurs comme compensés par des ressentis plus positifs sur un autre aspect de l'activité en cours, qui est la négociation du choix de l'objet.

6.2 Inconfort lié à l'absence de vision des interlocuteurs

Une autre étude de communication médiée [1] portant sur la communication téléphonique à trois, a permis également, grâce à des EdE qui complétaient une analyse de conversations téléphoniques, de mettre à jour un malaise du 'tiers silencieux', soit celui qui, pendant un temps (même très court), n'intervient pas et peut se sentir inexistant parce qu'invisible et inaudible, ce qui peut aussi inquiéter les locuteurs qui se demandent ce qui lui arrive ; ce tiers silencieux peut ensuite avoir quelque difficulté à se réinsérer dans la conversation. Dans cette situation de communication téléphonique à trois, ouvertures et clôtures de conversations apparaissent aussi plus malaisées qu'à

deux au téléphone et qu'à trois en face à face où regards et postures sont des indicateurs de l'intention de prise de parole.

6.3 Ressentis associés aux différents modes non-verbaux de communication

L'analyse des EdE et EdAC faisant suite à des interaction en présentiel entre trois sujets (6 groupes) créant ensemble un conte à partir de cartes contraignant la création, sans disposer d'un mode non-verbal de communication (soit le regard, soit les mimiques, soit les gestes étant camouflés) a permis de mettre à jour le rapport que les interlocuteurs entretiennent avec leurs interlocuteurs grâce à ces différents modes. Ainsi certains sujets ont besoin de produire des *gestes*, parfois pour leur confort corporel (gestes auto-centrés) mais aussi pour la relation à l'autre et pour l'inter-compréhension (notamment les gestes déictiques). Cependant ils semblent rarement gênés par l'absence de gestes chez leurs interlocuteurs dans la situation étudiée. Du point de vue des participants, l'absence des *mimiques* est principalement associée au manque de signes permettant d'inférer pensées et émotions de l'interlocuteur qui restent cachées et inaccessibles. Ambiguïtés et incertitudes communicationnelles en découlent : l'autre m'a-t-il entendu ? rigole-t-il ? approuve-t-il ? est-il satisfait de ses cartes ?... autant de questions qui restent sans réponse en l'absence des expressions du visage. Cette incertitude communicationnelle est à double face : soit elle désinhibe le comportement communicationnel parce qu'elle protège selon nous d'un « retour d'affect » immédiat de l'interlocuteur ; soit elle inhibe le comportement interactionnel, notamment quand le locuteur ne veut pas prendre le risque que sa face soit menacée. Tous ressentent que la convivialité est très limitée et qu'ils sont penchés sur leurs cartes sans plus chercher à interagir sur le mode non-verbal.

Du point de vue des participants, l'absence de *regard* ne gêne pas beaucoup pour l'allocation des tours de parole car elle est compensée par l'orientation du buste et de la tête, mais elle génère par contre un manque concernant l'évaluation de l'attention, de l'intérêt et de l'adhésion de l'auditeur au discours du locuteur. Pour de rares locuteurs cependant, dépendants du regard des autres, la suppression des regards permet d'échapper à la relation à l'autre et est vécue comme agréable. La plupart témoignent d'une interactivité plus limitée et d'une plus grande focalisation sur les cartes et sur la tâche [2]. On voit que c'est en interrogeant l'expérience vécue au niveau cognitif, affectif et social que ces informations sur l'activité communicationnelle et relationnelle peuvent émerger.

6.4 Mouvements affectifs et interprétation

Lorsqu'on ne dispose pas de traces vidéo de l'activité, ou pour faire émerger le pré-réfléchi d'un moment d'activité si bref (de l'ordre de la seconde) que la vidéo ne montre pas de changements (ce sont des processus seulement internes qui nous intéressent alors), nous

³ Réalisée par l'Equipe-Projet Multi-laboratoires « Elixir » financée par le département STIC (RTP 38 « Processus cognitifs et construction du sens »)

procédons uniquement à un EdE. C'est le cas de « l'entretien de Jacques » qui permet de s'approcher d'un vécu affectif pré-réfléchi ; est déployée ici la réaction interne d'un cadre d'une grande entreprise, pendant une réunion de travail, juste après une remarque qu'il a estimé désobligeante pour lui de la part de son chef L. L'EdE a permis de dérouler « à la loupe » la dynamique affective de Jacques suite à l'énoncé de L, et les éléments du contexte qui amènent Jacques à une interprétation qui est affective autant que rationnelle [5]. Trois types de mouvements affectifs ont pu être dégagés de ce moment de l'ordre de la seconde : un affect spontané de colère et un désir de réaction verbale agressive traduit par une énergie combative ; une réaction de dénigrement (haussement d'épaule) choisie après avoir perçu la connivence d'un tiers, et un sentiment sous-jacent de menace lié à une sensation d'abatement qui est évité, voire dénié. Ces affects ont été esquissés pendant l'interaction et ont ensuite été déployés lors d'un EdE permettant un réfléchissement de ces processus très peu conscientisés sur le coup. Les verbalisations de Jacques ont permis également de dégager en quoi la construction de sens est un processus éminemment subjectif qui fait intervenir : (1) les actions (verbales ou autres) et attitudes d'autrui qui sont interprétées, ainsi que le contexte institutionnel et situationnel (éléments qui sont traditionnellement pris en compte en sociolinguistique, en linguistique interactionniste et en ethnographie de la communication) ; (2) l'histoire interactionnelle des interactants, les connaissances et croyances personnelles de l'interprétant, éléments moins fréquemment considérés ; (3) l'état cognitivo-affectif de l'interprétant, et sa 'zone de sensibilité affective', éléments qui sont largement oubliés.

6.5 Attention et conscience périphérique

Les études ci-dessus indiquent le type de vécu expérientiel que l'on vise et qui est de l'ordre du confort/inconfort cognitivo-affectif, des affects ou des interprétations. Un autre phénomène peu observable qui peut être approché avec ce type de méthode est l'attention et la conscience périphérique ; certains entretiens d'explicitation mettent à jour les variations invisibles de l'attention chez des serveuses de café qui, d'une conscience périphérique de l'environnement et de l'activité de leurs collègues, passent à une attention beaucoup plus focalisée sur leur activité ponctuelle sans plus percevoir ce qui se passe autour. Les entretiens de type EdE et EdAC nous permettent alors d'approcher le vécu attentionnel et ses liens avec la coordination du collectif de travail d'une part, et l'activité individuelle d'autre part [3].

7 Complémentarité de l'EdE et de l'EdAC

L'intérêt de l'EdE réside dans le respect scrupuleux de l'expérience individuelle du sujet par l'intervieweur qui est dans une posture pour l'aider à se souvenir, en étant lui-même le plus neutre possible, n'induisant pas le cours de

l'expérience du sujet. Quand l'entretien est bien mené, cela permet au sujet de se replonger dans ce vécu passé et d'accéder à des vécus qui étaient pré-réfléchis, soit non directement accessibles à la conscience réfléchie et de surcroît à la verbalisation. On obtient alors des données riches sur des processus cognitifs et affectifs qui ne sont pas aisément accessibles. L'EdE est bien sûr très précieux aussi lorsqu'on n'a pas de traces de l'activité, parce qu'on n'a pu l'enregistrer ou parce que l'activité est très brève et essentiellement interne (le support audio-visuel n'apportant alors aucune information pertinente).

Une limite de l'EdE est que certains événements autobiographiques sont mieux rappelés que d'autres, selon leur saillance, leur agréabilité et l'implication émotionnelle qu'ils ont engendré [19]. Or le sujet n'a pas ici de trace de son activité qui peuvent l'aider à se souvenir en constituant des amorces mnésiques. On n'est pas confronté à ce problème lorsqu'on s'intéresse à une période d'activité très brève (de l'ordre de la minute), mais si l'on étudie une activité d'une demi-heure par exemple, le sujet va se rappeler de certaines phases et en oublier d'autres.

L'EdAC a l'avantage de fournir un support mnésique pour l'ensemble des événements observables, ce qui produit, à partir d'indices auditifs ou visuels, une reconnaissance de certains événements qui, sans cela, ne reviendraient pas en mémoire pendant l'entretien.

Le support étant généralement audiovisuel, c'est par une entrée auditive ou visuelle que le rappel s'opère, ce qui est bénéfique lorsque l'expérience vécue était de cette nature.

Par contre, en EdAC, le support induisant cet accès sensoriel particulier à l'expérience, cela peut constituer un avantage ou une limite. Les traces visuelles et sonores de l'activité qui sont présentées peuvent parfois constituer une contrainte gênante pour l'évocation lorsque l'expérience a été essentiellement de nature kinesthésique par exemple, ou de l'ordre d'un dialogue interne. Si le sujet avait une attention focalisée sur tout autre chose que ce qu'il voyait ou entendait, l'accès sensoriel induit par la vidéo peut rendre le rappel plus difficile que sans aucun support (comme pour l'EdE où le sujet est libre de choisir son accès sensoriel à l'expérience). En EdAC il y a également un risque de captation sur des éléments nouveaux au détriment de l'évocation. Par exemple, dans une étude réalisée, un sujet qui n'était pas attentif aux échanges discursifs à un moment donné, s'est trouvé, en regardant la vidéo en EdAC, capté par les échanges verbaux qu'il n'avait pas entendus sur le coup ; il y a donc à ce moment-là un traitement cognitif d'éléments qui n'étaient pas perçus en situation et qui viennent perturber l'évocation de ce qui se passait pour le sujet. Le foyer attentionnel d'origine est détourné par un foyer attentionnel nouveau et l'on a du mal à recontacter l'expérience vécue.

EdE et EdAC nous semblent donc être des *méthodes complémentaires* pour aider le sujet à décrire son expérience vécue, c'est pourquoi l'utilisation successive

des deux techniques nous semble préférable lorsque les conditions le permettent. Si l'EdAC est utilisé seul, il nous semble devoir être pratiqué en utilisant la vidéo comme un amorçage mnésique, mais en sachant détacher à partir de là le sujet de l'emprise audio-visuelle, de sorte que, d'une orientation externe vers l'activité déployée sur l'écran, il ait une orientation interne vers son souvenir du vécu de cette activité et qu'on le questionne alors avec les techniques de l'EdE. Il s'agit alors d'une intégration de l'EdE et de l'AC, soit d'une sorte d'EdE avec support mnésique.

La figure ci-dessous schématise ce que l'on peut obtenir de l'EdE et de l'EdAC par rapport au déroulement temporel du vécu et par rapport au caractère plus ou moins réfléchi de ce vécu : soit le vécu de l'activité dans un temps donné, l'EdAC va donner davantage d'information tout au long du déroulement temporel alors que l'EdE permettra un accès plus en pointillé mais dévoilera plus le vécu pré-réfléchi. On peut dire métaphoriquement qu'on obtient un accès plus 'en largeur' avec l'EdAC et plus 'en profondeur' avec l'EdE, si l'on considère comme 'profondeur' ce qui est moins directement accessible à la conscience réfléchie, sachant aussi que le pré-réfléchi peut devenir réfléchi et que ce schéma ne représente donc qu'un instantané qui évolue au cours des entretiens.

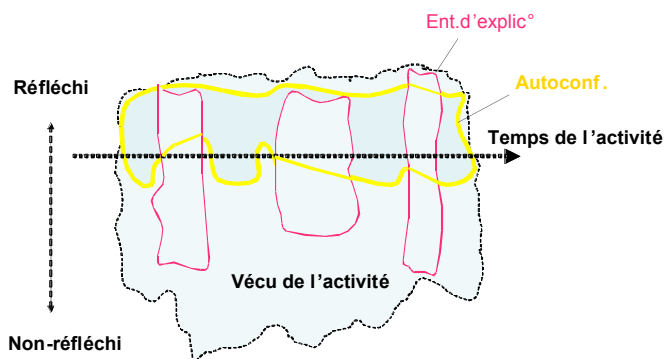


FIG. 1 – schématisation des finalités de l'EdE et de l'EdAC

8 Conclusion

L'expérience vécue des activités nous intéresse en ce qu'elle décèle les sensations, émotions et pensées du sujet qui sont inobservables dans son comportement, et permettent d'approcher le sens qu'a pour ce sujet l'observable des comportements. Si l'on vise l'appropriation des instruments (technologiques, organisationnels ou autres) par les utilisateurs, il s'agit bien de voir comment ils les intègrent à leurs façons d'être et d'agir, comment ils se sentent plus ou moins à l'aise, confortables, avec ces nouveaux instruments, et non seulement combien ils sont performants avec ces nouveaux instruments.

Reste à souligner que l'expérience vécue est d'une complexité qui la rend imparfaitement accessible, on ne peut prétendre atteindre le passé tel qu'il s'est déroulé, mais l'on peut néanmoins créer les conditions les plus

favorables pour se rapprocher de cette expérience vécue et en entrevoir l'essentiel, ou du moins des éléments qui sont utiles pour l'évaluation et la conception.

Il est parfois reproché au type de méthodologies que nous avons décrit ci-dessus de ne pas considérer que les descriptions du vécu varient selon l'interlocuteur, qu'elles sont adressées, que l'impact du destinataire sur le contenu verbalisé est très important et que le tête-à-tête avec le réel est illusoire [6]. Il est clair que cet impact est toujours présent, même s'il n'est pas identique quand la personne est en évocation et cherche à décrire son vécu, ou quand la personne cherche à convaincre du bien-fondé de ses actions (ce qui peut être le cas en auto-confrontation croisée). Mais quand bien même on peut obtenir des descriptions de l'expérience vécue différentes selon l'intervieweur, elles ne sont généralement pas contradictoires ; elles constituent alors autant d'éclairages sur le vécu qui a des facettes multiples et dont la description peut en effet mettre l'accent sur tel ou tel aspect. On a alors des versions différentes mais compatibles d'un même vécu, que l'on ne va pas décrire exactement de la même façon selon que notre interlocuteur est familier ou non avec les lieux ou avec l'activité dont on parle par exemple.

Enfin il faut souligner que le focus présenté ici sur l'expérience vécue des utilisateurs n'est nullement incompatible avec des analyses basées sur l'observation du comportement, et que le travail parallèle sur les données vidéo de l'activité (ou autres mesures dites objectives) et les verbalisations nous semble même particulièrement fructueux. D'une part, l'adéquation ou non entre ce qui est verbalisé et ce qui est inférable à partir des observables soulève d'intéressantes questions de recherche (quel sens donner à un sujet qui exprime manifestement un accord et qui dit ensuite avoir été en désaccord, peut-on l'expliquer seulement par un décalage entre le social et l'intime ?) et d'autre part, analyse des observables et des verbalisations se complètent, les observables permettant notamment de produire des hypothèses sur les sources du vécu issues du contexte de l'activité qui n'auraient pas été verbalisées, hypothèses que l'on peut soumettre au sujet. L'analyse des données observables peut permettre aussi d'émettre des hypothèses sur ce qui n'est pas conscientisable (au sens de conscience réfléchie) par le sujet mais qui semble néanmoins avoir affecté sa conduite.

Références

- [1] B. Cahour, F. Lorant et F. Sanchiz. "Use of teleconferencing : perturbing cognitive and social comfort ? ", *Proceedings ECCE'02 (European Conference on Cognitive Ergonomics)* , 7-10 septembre 2002, Italie. 2002.
- [2] B. Cahour. et M.-C. Legout. Modes de communication non-verbaux en situation de création collective d'histoires. Rapport France-Télécom R&D, Projet Houria2-Escape, 2003.
- [3] B. Cahour et B. Pentimalli. Conscience périphérique et travail coopératif dans un café-restaurant, *Activités*, 2, n°1, 2004.

- [4] B. Cahour, P. Salembier, Ch. Brassac, J.-L. Bouraoui, B. Pachoud, P. Vermersch et M. Zouinar. Methodologies for evaluating the affective experience of a mediated interaction, *CHI'05, Workshop 14* (Innovative methodologies for evaluating affective interfaces), Portland, Oregon, USA, 2005.
- [5] B. Cahour. Interprétation affective en situation de travail collectif : méthode et processus. A. Battistelli, M. Depolo, F. Fraccaroli (Eds), *Actes du 13^e Congrès de Psychologie du Travail et des Organisations de Langue Française*, CLUEB : Bologna, 2005.
- [6] Y. Clot. *La fonction psychologique du travail*, PUF, Paris, 1999.
- [7] V. Mollo et P. Falzon. Auto- and allo-confrontation as tools for reflective activities, *Applied Ergonomics*, vol. 35, n° 6, p. 531–540, 2004.
- [8] L. Pinsky et J. Theureau. L'étude du cours d'action. Analyse du travail et conception ergonomique. *Coll. Ergonomie et neurophysiologie du travail*, n°88, Paris CNAM, 1987.
- [9] P. Rabardel et P. Pastré. *Modèles du sujet pour la conception*, Octarès: Toulouse, 2005.
- [10] A. Schütz. *Le chercheur et le quotidien*, (traduction française) Méridiens Klincksieck, 1987.
- [11] J. Theureau. *Le cours d'action: analyse sémio-logique*. Peter Lang : Berne. 1992.
- [12] F. Varela, E. Thomson et E. Rosch. *L'inscription corporelle de l'esprit ; sciences cognitives et expérience humaine*, Paris : Le Seuil, 1993.
- [13] P. Vermersch. *L'entretien d'explicitation*, Paris : ESF, 1994.
- [14] P. Vermersch et M. Maurel. *Pratiques de l'entretien d'explicitation*, Paris : ESF, 1997.
- [15] Vermersch, P. Pour une psychologie phénoménologique. *Psychologie française* 44-1, 7-18., 1999.
- [16] Vermersch, P. Conscience directe, conscience réfléchie. *Intellectica* 2(31), 269-331, 2000.
- [17] M. Von Cranach et R. Harré *The analysis of action*, Cambridge University Press/éditions de la MSH, 1982.
- [18] L. S. Vygotski. *Pensée et langage*. (Traduction française). Paris: La Dispute, 1997.
- [19] W.A. Wagenaar. My memory : a study of autobiographical memory over six years, *Cognitive Psychology*, 18, 225-252. 1986.