

# « Acceptabilité »

## Journée d'études du CLLE-LTC

Vendredi 13 janvier 2017

Université Toulouse Jean Jaurès, Maison de la Recherche, Amphi F417



## Résumés des interventions

### **Sören Frappart**

*Acceptabilité, autonomie de l'enfant et contexte culturel*

Est-il possible de concevoir l'acceptabilité indépendamment des caractéristiques des éléments du système : artefact-individu, et plus spécifiquement indépendamment de l'histoire de leurs interactions ?

Dans cette présentation, j'essayerai de mettre en perspective le rôle de l'autonomie intellectuelle de l'enfant (i.e., ses ressources pour comprendre le monde) en lien avec sa capacité à utiliser un artefact comme ressource cognitive, c'est-à-dire entant que « prothèse » intellectuelle. En effet, l'acceptabilité définie en termes d'utilisabilité et d'utilité devrait prendre en compte « l'expérience de l'utilisateur » d'après Barcenilla et Bastien (2009). Néanmoins et comme le soulignent ces auteurs, la « perspective temporelle » fait souvent défaut aux analyses réalisées. Autrement dit, ici nous nous attacherons à identifier certaines caractéristiques qui peuvent apparaître comme étant nécessaires à l'émergence d'une interaction efficiente entre l'enfant et l'artefact. Pour cela, les performances d'enfants d'âge scolaire français, norvégiens et marocains observés lors d'entretiens portant sur la forme de la Terre et ses propriétés en présence d'un globe terrestre seront rappelées. Leur relative acceptation de l'artefact entant que ressource pour la cognition devrait nous aider à penser le rôle des caractéristiques des éléments du système ainsi que l'histoire de leurs interactions au regard du contexte, notamment culturel, dans lequel il s'inscrit.

### **Olga Volckaert**

*L'écrit numérique chez les adolescents*

Les nouvelles technologies de communication (email, SMS, forum, ...) sont devenues incontournables, notamment chez les adolescents. A travers ces outils de communication, les pratiques d'écriture ont évolué (ex : « Ba mwa jaipe pa kan y fai tro chau et kan y fai tro froi » ; « « slm bb sava, je c pas si t o kourant mé ya pa psykopatho ojrd8 »). Cet écrit assez éloigné de l'écrit traditionnel pose la question de son acceptation. En effet, cet écrit fait peur notamment à la communauté enseignante qui craint une baisse du niveau orthographique des élèves.

L'exposé abordera le thème de l'acceptabilité à travers la présentation des recherches portant sur différents supports de communication (email, sms, forum) chez des adolescents (tout venant et présentant des troubles des apprentissages). L'idée sera de montrer comment les caractéristiques de la situation de communication permettent d'explorer l'acceptabilité de cet écrit numérique et quels liens entretiennent écrit traditionnel et écrit numérique.

**Jérôme Dinet** (Interpsy, Univ. Lorraine)

*L'acceptabilité des robots : un concept à dépasser pour comprendre l'Interaction Humain-Robot (IHR)*

Les interactions entre les humains et les robots suscitent de nombreuses interrogations pour les concepteurs mais surtout pour les usagers et/ou les futurs usagers. Si la présence de systèmes robotisés semblent acceptés aujourd'hui pour la réalisation de tâches dangereuses ou réputées complexes dans certains espaces de travail (e.g., la peinture et la soudure dans l'industrie automobile, l'exploration sous-marine ou spatiale, le déminage), leur présence est nettement moins acceptée dans nos espaces domestiques et/ou dans des environnements dans lesquels nos interactions seraient plus fréquentes et la proximité plus « intime » (e.g., milieu de santé, robots thérapeutes à domicile, « robots-nounous »). La conférence s'attachera à discuter trois points : (i) explorer les hypothèses qui peuvent expliquer cette réticence (voire cette aversion) vis-à-vis de certains robots (i.e., les robots androïdes) ; (ii) sur la base d'études récentes, montrer que c'est l'interaction entre certains facteurs liés à l'individu (e.g., expérience utilisateur, âge, genre, culture) et des facteurs liés au robot (e.g., apparence physique, autonomie dans la prise de décision) qui détermine en grande partie l'acceptabilité des dispositifs robotisés ; (iii) démontrer qu'il est nécessaire de dépasser la « simple » notion d'acceptabilité si l'on veut comprendre et anticiper les interactions humains – robots.

**Loïc Caroux**

*L'acceptabilité par les personnes âgées de notifications fournies par des services d'assistance numérique domiciliaire*

Les systèmes numériques sont aujourd'hui pervasifs. Ils peuvent notamment fournir des informations à leurs utilisateurs à tout moment, sous forme de notifications. Dans le cadre de services d'assistance numérique domiciliaire, ces notifications peuvent par exemple avertir d'une situation anormale ou dangereuse dans la maison, comme simplement rappeler un rendez-vous ou une activité à réaliser. Gérer l'interruption d'une activité en cours par ces notifications peut être anodin pour un jeune adulte, qui possède toutes les capacités cognitives nécessaires à la gestion de changement de tâches. L'interruption peut se révéler plus critique pour des utilisateurs avec des capacités plus faibles ou en déclin cognitif comme peuvent l'être certaines personnes âgées. Je présenterai dans cet exposé les résultats d'une recherche qui avait pour but d'étudier l'acceptabilité par des personnes âgées de notifications délivrées par des services d'assistance numérique domiciliaire. Nous avons réalisé une étude expérimentale préliminaire dans laquelle les participants étaient placés dans des situations fictives d'interruption d'activité quotidienne par des notifications. Le niveau de criticité et le niveau d'intrusivité de la notification, ainsi que la nature de l'activité en cours et le type de ressources engagées étaient manipulés. L'acceptabilité des notifications était évaluée à l'aide d'un questionnaire. Les résultats ont montré que ces quatre facteurs influencent l'acceptabilité des notifications. L'implication pratique est que, au moins pour ce type de population, les services d'assistance numérique domiciliaire doivent être sensibles au contexte, c'est-à-dire être capables de déterminer l'activité en cours de la personne afin de pouvoir décider si l'envoi de la notification peut être fait dans l'instant ou si il doit être reporté.

**Nathalie Pichot & Alain Somat** (CRPCC/LAUREPS, Univ. Rennes 2)

*L'approche psychosociale en matière d'innovation, l'exemple d'un projet visant la conception puis le développement d'un robot dédié à la rééducation de l'équilibre et de la marche*

L'approche psychosociale de l'innovation conçoit le rapport aux technologies nouvelles comme étant indissociable du contexte dans lequel elles sont déployées (Terrade et al., 2009). Ce rapport inclut ainsi une dimension sociale dont la définition permet : a) l'anticipation des changements induits par l'application innovante sur la ou les activités qu'elle impacte et b) l'accompagnement de son déploiement pour favoriser son appropriation individuelle ou collective (Bigot et al., 2014). Cette approche sera illustrée par un projet collaboratif : ROBO-K, réalisé sur 4 ans (<http://www.robo-k.fr/projet/>). Celui-ci a regroupé des partenaires industriels, cliniques et académiques pour réfléchir puis développer un robot mobile et interactif dédié à la rééducation de l'équilibre et de la marche. Les résultats observés démontrent qu'un dispositif médical pensé en fonction des déterminants sociaux auxquels renvoient son usage, est accepté par les patients et par les thérapeutes. Il est, de fait, appréhendé comme facilitant l'activité de rééducation sur les plateaux dont il perturbe peu l'organisation et les pratiques.

**Maïté Brunel, Nadine Cascino, Céline Launay, Valérie Le Floch & Jacques Py**

*L'acceptabilité sociale: condition du changement?*

L'acceptabilité sociale, notion partagée par la psychologie ergonomique et par la psychologie sociale, constitue un facteur incontournable pour une recherche scientifique appliquée. En effet, la psychologie scientifique appliquée vise le changement (de pratiques professionnelles, de conduites sociales, etc.), et l'acceptabilité sociale est souvent une condition du changement. Deux champs de recherche distincts seront abordés pour développer notre propos: les nanotechnologies dont les industriels du secteur redoutent le rejet par le public, et l'entretien judiciaire dont les formes les plus efficaces et les plus validées par la recherche scientifique se heurtent à des problèmes d'acceptabilité sociale de la part des professionnels concernés. On discutera des points de tension entre l'efficacité d'un dispositif, d'une méthode, d'un produit, etc., et son acceptabilité sociale par le public visé.

**Denis Hilton, Laetitia Charalambides & Stéphanie Hoareau-Blanchet**

*Raisonnement sur les droits et les devoirs: Modèles mentaux, connaissances du monde et utilités sociales*

Cette présentation s'adresse à trois questions: 1) Est-ce que les gens partagent des représentations des droits et des devoirs?; 2) Est-ce qu'ils peuvent les représenter en termes de transferts sociaux?; 3) Est-ce que ces connaissances interviennent dans le raisonnement sur les règles déontiques? Nous étudions comment ces facteurs modifient la perception de la permissibilité d'une action selon une règle, et les conditions d'énonciabilité des règles.

**Franck Amadiou**

*Acceptabilité des tablettes tactiles pour les activités d'étude*

Avec la mise en place de dispositifs numériques dans l'éducation et l'enseignement, la problématique de l'acceptabilité des technologies pour l'apprentissage suscite de plus en plus d'intérêt. Quelles sont par exemple les variables prédictives d'une acceptation ou d'un rejet de ces technologies par les individus en situation d'apprentissage ? Les études examinant les facteurs influençant les intentions d'usages sont nombreuses, mais les intentions ne reflètent pas forcément les comportements réels d'usage. Deux études ont été menées pour mieux comprendre l'importance de la tâche réalisée avec l'outil sur les perceptions de l'outil et son acceptabilité. Une 1ère étude a montré l'importance de considérer le type de tâche réalisée avec l'outil tablette pour examiner l'acceptabilité des tablettes dans les activités d'étude. Une 2nde étude a permis de distinguer les effets des qualités instrumentales d'un site Web sur tablette (i.e. facilité d'utilisation pour réaliser une tâche de recherche d'information) des effets des qualités non-instrumentales (i.e. qualités esthétiques du site Web) (Thüring & Mahlke, 2007). Si les qualités esthétiques d'un site améliorent l'utilisabilité perçue (i.e. facilité d'utilisation), seules les qualités instrumentales prédisent les performances, comportements et affects liés à la tâche.