



HAL
open science

Projet de thèse : l'usage professionnel des calendriers électroniques partagés, le cas des employés dyslexiques

Julie Fardeau, Serge Amabile, Nathalie Richebé

► To cite this version:

Julie Fardeau, Serge Amabile, Nathalie Richebé. Projet de thèse : l'usage professionnel des calendriers électroniques partagés, le cas des employés dyslexiques. Conférence de l'AIM, May 2023, Dijon, France. hal-04428565

HAL Id: hal-04428565

<https://amu.hal.science/hal-04428565>

Submitted on 31 Jan 2024

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.

L'usage professionnel des calendriers électroniques partagés : le cas des employés dyslexiques

Depuis vingt ans, on note une transition entre l'utilisation des calendriers papier et des calendriers électroniques (Wu et Tremaine, 2004). Dans les grandes entreprises, la norme est désormais d'utiliser les calendriers électroniques (Lee, 2003). Au fur et à mesure, ils se sont transformés et vont plus loin que les calendriers papier en se positionnant comme outils de coordination (Van Den Hooff, 2004). Selon Van Den Hooff (2004), le but de la coordination est « d'atteindre un équilibre entre les différentes parties et les différents processus d'une entreprise afin qu'ils puissent contribuer à atteindre les buts de cette entreprise ». Les calendriers électroniques partagés permettent donc de faciliter la coordination en matière d'organisation (Van Den Hooff, 2004). En permettant aux utilisateurs de partager leur calendrier auprès de leurs collègues de travail, les calendriers électroniques facilitent la planification de réunions communes (Van Den Hooff, 2004; Lee, 2003 ; Palen, 1999). Ces calendriers sont aussi utilisés de manière personnelle, afin de planifier les journées de travail, les tâches à faire ou encore pour programmer des rappels (Van Den Hooff, 2004). Cette utilisation personnelle est même fondamentale, premièrement car c'est elle qui permet la coordination entre les utilisateurs (Palen, 1999) et deuxièmement car elle semble être un facteur clef pour l'adoption de tels logiciels (Lee, 2003). Van Den Hooff (2004) compare les calendriers électroniques à des bases de données qui contiennent les activités et les réunions des utilisateurs. Plus les utilisateurs vont utiliser ces calendriers à des fins personnelles (pour la planification de leurs journées de travail), plus ils vont enrichir la base de données et ainsi permettre aux autres utilisateurs d'avoir accès à un plus grand nombre d'information (Van Den Hooff, 2004). Ces informations vont alors pouvoir servir aux autres utilisateurs lors de la planification de réunions ou de tâches en fonction des disponibilités de chacun et des créneaux en commun (Van den Hoof, 2004). L'utilisation personnelle permet donc une bonne collaboration et il est donc dans l'intérêt de tous qu'un grand nombre d'employés utilisent ces logiciels. Pour ce faire, la direction peut décider de rendre l'utilisation de tels logiciels collaboratifs obligatoire (Grudin et Palen, 1995) et ainsi de pousser ses employés à utiliser ces logiciels. Cependant, obliger les employés à utiliser des logiciels collaboratifs ne semble pas être la solution, et semble même pousser ces employés à utiliser ces logiciels de manière bâclée (Lee, 2003). Par contre, la pression par les pairs paraît être un moyen efficace pour pousser les employés à l'utilisation de

tels logiciels (Grudin et Palen, 1995). Dans ce sens là, Lee (2003) soulève que si des membres d'une entreprise utilisent ce type de logiciels et refusent de programmer des réunions d'une autre manière, cela va pousser leurs collègues à utiliser eux aussi ces logiciels.

Les logiciels collaboratifs demandent aux utilisateurs un plus grand effort d'adaptation que les logiciels faits pour une utilisation strictement personnelle (Grudin et Palen, 1995). Les mêmes auteurs soulignent qu'un logiciel de ce type a « une gamme d'utilisateurs qui ne peuvent pas tous l'apprécier ou en tirer des bénéfices ». Dans ce sens là, nous nous demandons quels peuvent-être les effets l'utilisation de tels logiciels sur un certain type d'utilisateur : les employés dyslexiques. La dyslexie touche 8% de la population française (INSERM, 2007) et est considérée comme un handicap par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées).

En 2009, Tunmer et Greaney donnent la définition suivante pour la dyslexie: « La dyslexie est un spectre de difficultés d'apprentissage spécifiques et se manifeste lorsque les compétences en lecture et en écriture précises et/ou fluides, en particulier la conscience phonologique, se développent de manière incomplète ou avec beaucoup de difficultés. Il peut s'agir de difficultés dans un ou plusieurs des domaines suivants : lecture, écriture, orthographe, calcul ou notation musicale. Ces difficultés persistent malgré l'accès à des possibilités d'apprentissage qui sont efficaces et appropriées pour la plupart des autres enfants. Les personnes atteintes de dyslexie peuvent se trouver dans tout l'éventail des résultats et présentent parfois un certain nombre de caractéristiques secondaires associées qui peuvent également nécessiter une prise en charge, telles que des difficultés de perception auditive et/ou visuelle, de planification et d'organisation, de mémoire à court terme, de motricité ou d'interaction sociale. ». Il est important d'ajouter à cette définition, comme précisé dans l'article, qu'il n'y a pas de différence de de QI entre les individus dyslexiques et ceux qui ne le sont pas. Nous nous baserons donc sur leur définition, en ajoutant alors que les individus dyslexiques ne présentent pas un QI inférieur à la moyenne (Tunmer et Greaney, 2009).

Si l'on se concentre sur les potentielles difficultés de planification des dyslexiques, on trouve d'autres articles qui vont dans le sens de la définition donnée par Tunmer et Greaney (2009) :

- La dyslexie cause des problèmes de mémoire, notamment liés à la mémoire prospective (Degirmenci et al., 2020). La mémoire prospective (mémoire des intentions) étant ciblée, il semble logique que les dyslexiques subissent des oublis de rendez-vous, des

difficultés de planification, etc. puisqu'elle a pour fonction de rappeler à l'individu qu'il a une tâche à réaliser (Smith-Park, 2018) ;

- Les dyslexiques présentent des déficits des fonctions exécutives (Smith-Park et al., 2016 ; Varvara et al., 2014). Les fonctions exécutives sont responsables, entre autres, de l'organisation et de la planification, un déficit dans ces fonctions peut alors amener de faibles compétences en matière d'organisation et de planification (Smith-Park et al., 2016) ;
- Reid et al. (2008) et Smith-Park et al. (2016) soulignent la difficulté que peuvent avoir les employés dyslexiques à organiser et planifier leurs journées ;
- Brazeau-Ward (2005) fait ressortir qu'il peut-être compliqué pour les dyslexiques d'estimer le temps nécessaire à une tâche.

Il est important de préciser que ces articles évoquent les difficultés de planification rencontrées par les dyslexiques mais ne développent pas dessus. Ce rapport au temps qui est alors compliqué dans sa globalité (compréhension du concept de temps, organisation temporelle, etc.), pourrait-être lié avec la dyschronie, qui semble souvent accompagner la dyslexie (Dufranc-Lacrampe et Fleury, 2014). La dyschronie est « un trouble de la perception et du jugement temporels qui affecte la représentation de la chronologie et l'évaluation de la durée » (Whal G. et Whal, M., 2020).

Toutes ces difficultés posées par la dyslexie pourraient alors potentiellement entraver la bonne utilisation d'un calendrier électronique partagé. Les difficultés d'écriture pourraient poser problème lors de l'entrée des informations dans le calendrier, avec de potentielles erreurs visibles par tous, les difficultés de lecture pourraient être problématiques lors de la réception d'informations, qui pourraient être mal lues ou mal interprétées. Les difficultés liées au temps pourraient elles aussi rendre l'utilisation des calendriers électroniques compliquée : estimer le temps nécessaire à une réunion, se repérer temporellement afin de planifier les bonnes choses au bon moment, réussir à organiser son emploi du temps personnel tout en gardant un œil sur celui des collègues en cas de réunions ou de tâches en commun sont des exercices qui pourraient s'avérer compliqués de par la présence de la dyslexie. Nous souhaitons, dans un premier temps, concentrer nos recherches sur l'aspect planification seulement.

Selon Parke et al. (2018), la planification consiste à créer un emploi du temps des tâches à réaliser et à éventuellement faire des plans de secours. Lund et Wiese (2021) abordent la planification en disant que le concept est peu décrit dans la littérature mais qu'il est possible

d'identifier des pratiques qui composent la planification. Ils citent alors l'identification d'objectifs et de priorités, la prise en compte des contraintes, faire des listes de choses à faire ou encore allouer du temps (estimer le temps nécessaire pour une tâche et lui trouver un créneau adapté) et organiser les tâches dans le temps. On trouve ici alors des similitudes avec certaines difficultés que rencontrent les dyslexiques évoquées précédemment : la planification (dans sa globalité) ou encore l'estimation du temps nécessaire pour réaliser une tâche. L'outil le plus utilisé pour la planification est le calendrier électronique (Lund et Wiese, 2021), qui pour rappel, est une technologie grandement utilisée dans les organisations (Wajcman, 2019 ; Wu et Tremaine, 2004 ; Lee, 2003) dont nous avons parlé précédemment.

Nous souhaitons alors étudier deux choses : premièrement, nous voulons mieux comprendre ces problématiques liées à la planification chez les personnes dyslexiques, car elles sont abordées dans la littérature mais ne sont pas développées malgré l'importance des compétences en planification dans le milieu professionnel. Deuxièmement, les logiciels collaboratifs tels que les calendriers électroniques sont très particuliers, ils demandent plus d'efforts de la part des utilisateurs et ne conviennent pas à tout le monde (Grudin et Palen, 1995). Étant donné qu'une de leurs fonctionnalités est la planification des journées de travail (Van Den Hooff, 2004), nous nous intéressons aux effets que leur utilisation peut avoir sur les employés dyslexiques, qui peuvent être amenés à avoir des difficultés de planification, comme expliqué précédemment.

Méthodologie envisagée et position épistémologique

Du fait que la dyslexie et les technologies de l'information sont, à notre connaissance, très peu étudiées conjointement dans le cadre du travail, une approche exploratoire et immersive semble être la plus adaptée pour être au plus proche du sujet. Nous pensons qu'il serait bénéfique de pratiquer le shadowing, qui consiste à suivre le sujet d'étude sur son lieu de travail dans ses activités quotidiennes, dans ses réunions, ou même simplement dans des rencontres informelles avec d'autres collègues (McDonald, S., 2005). Cette méthode permet d'observer les habitudes de l'individu et de mieux comprendre les enjeux auxquels il est confronté et nous offre une vision d'ensemble sur comment il évolue au fil du temps dans son environnement (McDonald, S., 2005). Cela nous permettra de mieux appréhender les problématiques posées par la dyslexie ainsi que d'observer les méthodes de planification mobilisées par les employés dyslexiques et leur utilisation des calendriers électroniques. Le shadowing étant une méthode qualitative, nous sommes ainsi en accord avec les recommandations de Aeon. et Aguinis (2017) et de Claessens et al. (2007), qui recommandent d'utiliser ce type de méthodes dans l'étude des comportements de gestion du temps.

Nous envisageons également d'utiliser la méthode du journal personnel (également recommandé par Claessens et al., 2007). Cette méthode de collecte de données consiste à demander aux individus « de reporter à intervalles réguliers les expériences et les événements quotidiens vécus au travail » (Conway et al., 2008). Cela permet d'observer les changements de comportements dans le temps et en fonction des événements (Conway et al., 2008). Dans notre cas, cela nous permettrait de voir l'utilisation des calendriers électronique par les employés dyslexiques et si cette utilisation varie en fonction du temps, du contexte ou des événements.

Pour finir, nous souhaitons réaliser des entretiens semi-directifs, qui consistent à interroger le sujet d'étude sous la forme de questions ouvertes, en le laissant répondre et éventuellement amener de nouveaux sujets d'interrogation (Adams, 2015). Ces entretiens pourraient être réalisés auprès des employés dyslexiques mais aussi auprès de leur manager. En effet, Adams (2015) recommande d'utiliser les entretiens semi-directifs auprès des différentes parties intéressées. Il semble évident qu'un manager se doit d'avoir une surveillance du travail et de la planification de ses employés.

Concernant notre positionnement épistémologique, il s'agit du constructivisme pragmatique. Nous considérons, comme expliqué par Avenier et Gavard-Perret (2012), que chaque individu a sa propre expérience et sa propre vision de ce qu'il vit, et qu'il n'y a donc pas un réel commun à tous et connu de tous. De plus, les connaissances que nous espérons produire durant notre thèse nous seront liées, elles seront dépendantes de notre vision des choses mais également de notre projet de recherche (Avenier et Gavard-Perret, 2012).

Grâce à nos recherches, nous ne souhaitons pas produire une représentation de LA réalité traversée par les employés dyslexiques face à l'utilisation des calendriers électroniques, mais une représentation d'UNE réalité qui peut alors être traversée par ces sujets, ce qui est en accord avec les principes du constructivisme pragmatique énoncés par Avenier et Gavard-Perret (2012).

La méthodologie envisagée, qui comporte plusieurs méthodes qualitatives, est en accord avec le positionnement épistémologique : même si toutes les méthodes peuvent être utilisées, les méthodes qualitatives sont ancrées dans ce courant épistémologique (Avenier et Gavard-Perret, 2012). Grâce aux différentes méthodes de recueil des données (entretiens, shadowing, journal personnel) et à des interprétations personnelles, nous espérons pouvoir comprendre au mieux les problématiques de planification rencontrées par les employés dyslexiques et l'effet de l'utilisation des calendriers électroniques sur ces mêmes employés.

Bibliographie

- Adams, W. C. (2015).** **Conducting semi-structured interviews.** *Handbook of practical program evaluation*, (p.492-505).
- Aeon, B., et Aguinis, H. (2017).** **It's about time: New perspectives and insights on time management.** *Academy of management perspectives*, n°31(4), (p.309-330).
- Avenier, M. J., & Gavard-Perret, M. L. (2012).** *Inscrire son projet de recherche dans un cadre épistémologique, chapitre 1.*
- Brazeau-Ward, L. (2005).** **La dyslexie et le milieu de travail.**
- Claessens, B. J., Van Eerde, W., Rutte, C. G., et Roe, R. A. (2007).** **A review of the time management literature.** *Personnel review*.
- Conway, N., Ikram Nasr, M., Sassi, N., & Roussel, P. (2008).** **L'étude des événements au travail par les Méthodes du Journal Personnel: enjeux et applications 1.** *Revue de gestion des ressources humaines*, n°2, (p.2-16).
- Degirmenci, N., Baglama, B., et Yucesoy, Y. (2020).** **The Use of Technology in Dyslexia: An Analysis of Recent Trends.** *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*, n°15, (p.30–39).
- Dufranc Lacrampe, P. et Fleury, J. (2014).** **Acquisition du concept et des mots du temps chez l'enfant dyslexique.**
- Grudin, J., & Palen, L. (1995).** **Why groupware succeeds: Discretion or mandate?** *Proceedings of the Fourth European Conference on Computer-Supported Cooperative Work ECSCW'95: 10–14 September, 1995, Stockholm, Sweden* (p. 263-278).
- INSERM. (2007).** **Dyslexie, dysorthographe, dyscalculie : bilan des données scientifiques (expertise collective).**
- Lee, H. (2003).** **Your time and my time: a temporal approach to groupware calendar systems.** *Information et Management*, n°40(3), (p.159-164).
- Lund, J. R., et Wiese, J. (2021)** **Less is more: exploring support for time management planning.** *In Designing Interactive Systems Conference 2021* (p. 392-405).
- McDonald, S. (2005).** **Studying actions in context: a qualitative shadowing method for organizational research.** *Qualitative research*, 5(4), (p.455-473).

Palen, L. (1999, May). Social, individual and technological issues for groupware calendar systems. In Proceedings of the SIGCHI conference on Human Factors in Computing Systems (p. 17-24).

Parke, M. R., Weinhardt, J. M., Brodsky, A., Tangirala, S., & DeVoe, S. E. (2018). When daily planning improves employee performance: The importance of planning type, engagement, and interruptions. *Journal of Applied Psychology*, n°103(3).

Reid, G., Came, F., et Price, L. A. (2008). Dyslexia: workplace issues. *SAGE Handbook of Dyslexia London: Sage*, (p.474-485).

Smith-Spark, J. H. (2018). A review of prospective memory impairments in developmental dyslexia: Evidence, explanations, and future directions. *The Clinical Neuropsychologist*, n°32(5), (p.816-835).

Smith-Spark, J. H., Zięcik, A. P., et Sterling, C. (2016). Time-based prospective memory in adults with developmental dyslexia. *Research in Developmental Disabilities*, n°49, (p.34-46).

Tunmer, W., et Greaney, K. (2010). Defining dyslexia. *Journal of learning Disabilities*, n°43(3), (p.229-243).

Van Den Hooff, B. (2004). Electronic coordination and collective action: use and effects of electronic calendaring and scheduling. *Information et management*, n°42(1), (p.103-114).

Varvara, P., Varuzza, C., Sorrentino, A. C., Vicari, S., & Menghini, D. (2014). Executive functions in developmental dyslexia. *Frontiers in human neuroscience*, n°8, (p.120).

Wahl, G. & Wahl, M. (2020). Chapitre X. La dyschronie. *Les enfants DYS* (p. 105-111)

Wajcman, J. (2019). The digital architecture of time management. *Science, Technology, & Human Values*, n°44(2), (p.315-337).

Wu, D., et Tremaine, M. (2004). Knowledge worker adoption of time management tools: Satisfaction and perceived effectiveness. *Americas' Conference on Information Systems (AMCIS)*.