



HAL
open science

Les stratégies d'adaptation mises en place par les employés dyslexiques lors de l'utilisation obligatoire des calendriers électroniques : une lecture par la théorie du coping

Julie Fardeau, Serge Amabile, Nathalie Richebé

► To cite this version:

Julie Fardeau, Serge Amabile, Nathalie Richebé. Les stratégies d'adaptation mises en place par les employés dyslexiques lors de l'utilisation obligatoire des calendriers électroniques : une lecture par la théorie du coping. 10^e Colloque Santé, KEDGE, May 2023, Marseille, France. hal-04428573

HAL Id: hal-04428573

<https://amu.hal.science/hal-04428573>

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.



10° Colloque Santé, Marseille, 23 et 24 mai 2023

L'inclusion et la désinstitutionnalisation : nouveaux paradigmes ou injonctions pour innover dans le champ de la santé ?

Les stratégies d'adaptation mises en place par les employés dyslexiques lors de l'utilisation obligatoire des calendriers électroniques : une lecture par la théorie du coping

Julie FARDEAU, Serge AMABILE, Nathalie RICHEBÉ

Doctorante première année: Julie Fardeau
Aix-Marseille University, CERGAM, FEG
julie.fardeau@outlook.fr

Directeur de la recherche : Serge Amabile
Aix-Marseille University, CERGAM, FEG
serge.amabile@univ-amu.fr

Co-directrice de la recherche : Nathalie Richebé
Aix-Marseille University, CERGAM, IAE
nathalie.richebe@iae-aix.com

INTRODUCTION

Les calendriers électroniques partagés sont, depuis une vingtaine d'années, devenus une norme dans les entreprises (Lee, 2003 ; Wu et Tremaine, 2004). Leur aspect collaboratif permet un partage d'information efficace et renforce la collaboration, qui est primordiale pour atteindre les objectifs de l'entreprise (Van Den Hooff, 2004). Dans ce sens là, il est intéressant pour les dirigeants de rendre l'utilisation de tels logiciels obligatoire (Bhattacharjee et al., 2017).

Les employés dyslexiques peuvent présenter des difficultés lors de l'utilisation des calendriers électroniques partagés du fait de leur dyslexie. En effet, l'utilisation de ces logiciels passe par la lecture, l'écriture, la planification de tâches et de rendez-vous et par un repérage temporel, qui peuvent être difficiles pour les personnes dyslexiques (Dufranc-Lacrampe et Fleury, 2014 ; Reid et al., 2008 ; Smith-Park et al., 2016 ; Tunmer et Greaney, 2009). La dyslexie est un handicap qui touche 8% de la population française (INSERM, 2007) et pourtant, il existe peu d'études sur le sujet de la dyslexie en sciences de gestion (Aimar, 2019).

Du fait de ces potentielles difficultés et de ce manque de recherche sur la dyslexie en sciences de gestion, nous pensons qu'il est intéressant d'étudier comment est-ce que les employés dyslexiques s'adaptent face à l'obligation d'utilisation des calendriers électroniques partagés. Nous pouvons nous demander si nous sommes dans un cas de figure correspondant à la situation énoncée par Grudin et Palen (1995), qui relèvent que les logiciels collaboratifs sont susceptibles de ne pas convenir à certains groupes d'utilisateurs. Grudin et Palen (1995) soulignent également que ces logiciels demandent aux utilisateurs un grand effort d'adaptation

Nous souhaitons étudier la dyslexie et l'utilisation obligatoire des calendriers électroniques partagés en partant de la théorie du coping et du Coping Model of User Adaptation (CMUA), introduits respectivement par Lazarus et Folkman (1984) et Beaudry et Pinsonneault (2005) qui traitent des stratégies mises en place par les individus afin de s'adapter à un événement qui bouscule leur environnement. Le CMUA (Beaudry et Pinsonneault, 2005) amène la théorie du coping (Lazarus et Folkman, 1984) dans le contexte technologique en étudiant comment les individus réagissent et s'adaptent lorsque leur environnement est perturbé par une technologie. Nous utilisons aussi l'étude de Bhattacharjee et al. (2017) qui applique le CMUA au cas précis des technologies dont l'utilisation est rendue obligatoire.

En nous appuyant sur les travaux de Beaudry et Pinsonneault (2005) et de Bhattacharjee et al. (2017), nous visons à comprendre quelles sont les stratégies d'adaptation mises en place par les employés dyslexiques lors de l'obligation d'utilisation des calendriers électroniques partagés.

Ce papier présente en première partie les calendriers électroniques partagés et leur utilité, puis la dyslexie avec un focus sur les difficultés qu'elle apporte et pourquoi est-ce qu'elle pourrait rendre

l'utilisation des calendriers électroniques partagés compliquée. Nous développons ensuite sur la théorie du coping, le CMUA et pourquoi il est pertinent d'étudier les stratégies d'adaptation mises en place par les employés dyslexiques lors de l'obligation d'utilisation des calendriers électroniques partagés selon ces théories.

[à venir car seulement première année de thèse pour le moment : méthodologie et analyse de données, résultats, conclusion]

Cette étude nous permettra de déterminer quelles sont les stratégies d'adaptation mises en place par les employés dyslexiques face à l'utilisation obligatoire d'un calendrier électronique partagé.

1. LES CALENDRIERS ELECTRONIQUES PARTAGES

Au sein des entreprises, l'utilisation des technologies de l'information est devenue une norme : les ordinateurs, l'accès à internet ou encore l'utilisation d'une messagerie électronique sont omniprésents (Klein et Ratier, 2012). D'après ces auteurs, les logiciels collaboratifs (aussi appelés « groupware ») sont très répandus et fortement utilisés dans les grandes entreprises (dans 67% des grandes sociétés en 2010). Ces logiciels « sont destinés à faciliter le travail collaboratif à distance en permettant le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un même travail. Ils peuvent notamment concerner le partage des messageries, des agendas et des documents, les réservations de salles... » (Klein et Ratier, 2012).

D'après Wu et Tremaine (2004), les employés sont amenés à gérer de plus en plus de réunions, de deadlines et de multiples tâches en même temps. De ce fait, organiser et gérer leur temps est une compétence primordiale. Pour ce faire, les employés peuvent utiliser un type de logiciel collaboratif cité précédemment : les agendas. Dans ce papier, nous les appellerons les calendriers électroniques partagés, en incluant ainsi la notion de partage et de collaboration avec « partagés » mais aussi leur aspect technologique avec « électronique ».

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 partagés (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, en entrant des informations incorrectes (Lee, 2003). Grudin et Palen (1995), dans une étude sur l'obligation d'utilisation des logiciels collaboratifs, concluent sur le fait que pour qu'un tel logiciel soit adopté et utilisé par tous, la pression par les pairs et la pression managériale sont des moyens efficaces. Lee (2003) explique la pression par les pairs en donnant cet exemple : si des membres d'une entreprise utilisent des calendriers électroniques partagés et refusent de programmer des réunions d'une autre manière, cela va pousser leurs collègues à utiliser eux aussi ces logiciels. Cependant, cela reste une utilisation forcée, et non un choix, même si l'obligation ne vient pas de la direction, mais des collègues de travail. D'après Bhattacharjee et al. (2017), lorsque l'on force des utilisateurs à utiliser une technologie, ils sont plus susceptibles de manifester une résistance face à cette technologie et à son utilisation.

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'il est probable qu'un logiciel collaboratif entraîne des réactions différentes selon les groupes d'utilisateurs, ce qui est confirmé par Bhattacharjee et al. (2017), qui expliquent que différents types d'utilisateurs amènent à différentes réponses face à ces logiciels. Dans ce sens là, nous nous demandons quelles peuvent-être les réponses et les stratégies adoptées par les employés dyslexiques face à l'obligation des calendriers électroniques partagés. Il est pertinent d'étudier l'utilisation de calendriers électroniques partagés via le scope de la dyslexie pour plusieurs raisons. Tout d'abord car c'est un handicap touchant 8% de la population française. Ensuite, comme nous allons l'expliquer ultérieurement, la dyslexie pose de nombreuses difficultés qui peuvent potentiellement compliquer l'utilisation de calendriers électroniques partagés : des difficultés de lecture, d'écriture, de planification,

de dyschronie, etc. (Brazeau-Ward, 2005 ; Reid et al., 2008 ; Smith-Park, 2018 ; Smith-Park et al., 2016 ; Tunmer et Greaney, 2009 ; Varvara et al., 2014).

2. LA DYSLEXIE

En 2009, Tunmer et Greaney citent la définition de la dyslexie donnée par le ministère de l'éducation de Nouvelle-Zélande : « La dyslexie est un spectre de difficultés d'apprentissage spécifiques [se manifestant] 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. ». Quelques critiques sont amenées par les auteurs quant à cette définition. En effet, ils reprochent à celle-ci des problèmes de formulation avec l'utilisation du terme « conscience phonologique » qui semble dans la définition se rapporter exclusivement à la lecture et l'écriture mais qui devrait-être étendu au développement phonologique au complet. Un autre reproche amené par Tunmer et Greaney (2009) à cette définition est l'utilisation des mots « un ou plusieurs » en parlant des domaines pouvant être affectés. Selon les auteurs, il y a obligatoirement des difficultés de lecture et d'écriture et il peut y avoir d'autres difficultés, mais des difficultés de calcul ne sont jamais le cœur de la dyslexie. Et pour finir, ils relèvent un manque de spécificité dans cette définition à cause du nombre de caractéristiques secondaires évoquées. Les auteurs précisent également qu'il n'y a pas de différence de QI entre les individus dyslexiques et ceux qui ne le sont pas.

Malgré les critiques émises par les auteurs au sujet de cette définition, elle est la plus complète à nos yeux et nous nous baserons donc sur cette dernière, en ajoutant que les individus dyslexiques ne présentent pas un QI inférieur à la moyenne (Tunmer et Greaney, 2009) et que la dyslexie est un handicap d'après la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées).

Si l'on se concentre sur les potentielles difficultés de planification des dyslexiques, on trouve d'autres articles qui vont dans le sens de cette définition :

- 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).

Si l'on se concentre sur la planification seulement, on trouve la définition de Parke et al. (2018), qui désignent la planification comme un processus consistant 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 : les difficultés de planification qui ont été liées aux problèmes de mémoire et aux déficits des fonctions exécutives, ou encore des difficultés à estimer le temps nécessaire pour réaliser une tâche (Brazeau-Ward, 2005 ; Degirmenci et al., 2020 ; Reid et al., 2008 ; Smith-Park, 2018 ; Smith-Park et al., 2016 ; Tunmer et Greany, 2009 ; Varvara et al., 2014)

L'outil le plus utilisé pour la planification est le calendrier électronique (Lund et Wiese, 2021), qui, comme nous l'avons détaillé ci-avant, est une technologie très largement diffusée et utilisée dans les organisations (Lee, 2003 ; Wajcman, 2019 ; Wu et Tremaine, 2004).

Toutes ces difficultés posées par la dyslexie pourraient alors potentiellement entraver les bonnes utilisations d'un calendrier électronique partagé. Les difficultés d'écriture causées par la dyslexie (Tunmer et Greany, 2009) 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 (Tunmer et Greany,

2009). Les difficultés liées au temps pourraient elles aussi rendre l'utilisation des calendriers électroniques compliquée : estimer le temps nécessaire à une réunion (Brazeau-Ward, 2005), 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 (Dufranc-Lacrampe et Fleury, 2014 ; Reid et al., 2008 ; Smith-Park et al., 2016).

Nous nous demandons alors comment les employés dyslexiques, qui peuvent avoir des difficultés de planification, de compréhension du concept du temps ou encore d'organisation temporelle s'adaptent face à une obligation d'utilisation de ces calendriers électroniques partagés de la part de leur entreprise.

Pour ce faire, nous nous intéressons à la théorie du coping de Lazarus et Folkman (1984) . Le concept de coping traite des mécanismes qu'une personne va mettre en place afin de répondre à un événement qui bouscule son environnement (Beaudry et Pinsonneault ; 2005). Ici, l'environnement d'un employé peut-être bousculé par l'obligation d'utilisation du calendrier électronique partagé.

3. LA THEORIE DU COPING, CMUA

La théorie du coping de Lazarus et Folkman (1984) a été adaptée au domaine des technologies par Beaudry et Pinsonneault (2005) qui étudient les stratégies d'adaptation qu'un utilisateur met en place lorsque son environnement est bouleversé par une technologie. Ils enrichissent la théorie en apportant le CMUA : le Coping Model of User Adaptation. Les auteurs définissent l'adaptation de l'utilisateur comme « les efforts cognitifs et comportementaux mis en place par l'utilisateur afin de gérer des conséquences spécifiques liées à un événement technologique significatif qui a lieu dans leur environnement de travail ». Comme dans la théorie du coping, tout débute lorsque l'utilisateur fait une évaluation des potentielles conséquences que pourrait avoir l'évènement technologique sur lui et/ou sur son travail, c'est ce que l'on appelle l'évaluation primaire (Beaudry et Pinsonneault, 2005). Le processus d'adaptation va dépendre de cette évaluation qui détermine alors si l'évènement est une menace, une opportunité, ou les deux à la fois (Beaudry et Pinsonneault, 2005). Il s'en suit alors l'évaluation secondaire, qui a pour but de déterminer le niveau de contrôle que l'utilisateur a face à la technologie, d'un côté le contrôle d'à quel point il peut s'adapter face au nouvel environnement (Beaudry et Pinsonneault, 2005 ; Lazarus et Folkman, 1984) et de l'autre le contrôle de la technologie, c'est-à-dire l'influence que l'utilisateur a sur les fonctionnalités et les caractéristiques de la technologie (Beaudry et Pinsonneault, 2005 qui citent Beaudry, 2002). Il faut noter que ce processus s'appuie jusqu'ici entièrement sur les étapes de la théorie du coping, il est ici transposé aux technologies mais les étapes restent similaires. Dans la théorie du coping, les individus qui font face à un événement qui bouscule leur quotidien peuvent avoir deux types de réponse : une réponse axée sur les problèmes et une axée sur les émotions (Beaudry et Pinsonneault, 2005 ; Bhattacharjee et al., 2017 ; Lazarus et Folkman, 1984). La réponse axée sur les problèmes consiste, selon Lazarus et Folkman (1984) à s'attaquer directement

au problème en lui-même. Les auteurs donnent l'exemple la modification ou l'atténuation des pressions de l'environnement, des obstacles, des ressources et des procédures. La réponse axée sur les émotions, quant à elle, consiste à modifier la vision que l'on a de l'évènement (Lazarus et Folkman, 1984), elle n'altère pas la situation en elle-même, seulement la perception de l'individu (Beaudry et Pinsonneault, 2005). Ces réponses vont être utilisées, seules ou combinées dans les différentes stratégies d'adaptation de l'utilisateur introduites par Beaudry et Pinsonneault (2005), qui seront abordées plus tard dans ce papier.

D'après Beaudry et Pinsonneault (2005), la théorie du coping « offre un nouveau point de vue permettant d'étudier comment et pourquoi les utilisateurs s'adaptent aux technologies dans les organisations ». De par les possibles difficultés d'utilisation que peuvent rencontrer les employés dyslexiques que nous avons abordé précédemment, il est possible que les dyslexiques voient les calendriers électroniques comme quelque chose de menaçant pour eux et mettent alors en place des stratégies d'adaptation en conséquence. Il est également possible qu'ils voient ces calendriers comme quelque chose qui peut leur faciliter la vie, mais cela nécessite également des adaptations de leur part. C'est précisément ce qui nous intéresse pour cette étude : comment les employés dyslexiques s'adaptent aux calendriers électroniques partagés lorsque leur utilisation est forcée par la direction ? Ce focus sur les employés dyslexiques est intéressant car il permet de s'intéresser de plus près à un type précis d'utilisateurs. En effet, comme relevé par Bhattacharjee et al. (2017), chaque utilisateur a son propre point de vue sur une technologie. Les employés dyslexiques, qui présentent potentiellement un grand nombre de difficultés liées à la lecture, à l'écriture, à la planification et un rapport au temps compliqué (Tunmer et Greaney, 2009) ne voient certainement pas de la même manière les calendriers électroniques partagés que leurs collègues non-dyslexiques. En effet, comme nous l'avons dit précédemment, utiliser une telle technologie peut s'avérer compliqué pour des employés dyslexiques : l'utilisation d'un calendrier électronique partagé passe par la lecture, l'écriture, la planification de tâches personnels ou de réunions avec d'autres collègues, domaines dans lesquels la dyslexie apporte des difficultés et aussi par un repérage temporel, qui peut également être difficile lors de la présence d'une dyslexie (Dufranc-Lacrampe et Fleury, 2014 ; Reid et al., 2008 ; Smith-Park et al., 2016 ; Tunmer et Greaney, 2009).

Ce qui nous intéresse alors, ce sont les stratégies d'adaptation que l'utilisateur va adopter face à un évènement introduisant une technologie. Ces dernières ont été apportées par Beaudry et Pinsonneault (2005) et sont au nombre de quatre. Elles dépendent des deux évaluations (primaire et secondaire) (Beaudry et Pinsonneault, 2005). Beaudry et Pinsonneault ont résumé ces quatre stratégies sous la forme d'une matrice qui s'accompagne d'explications sur chaque stratégie :

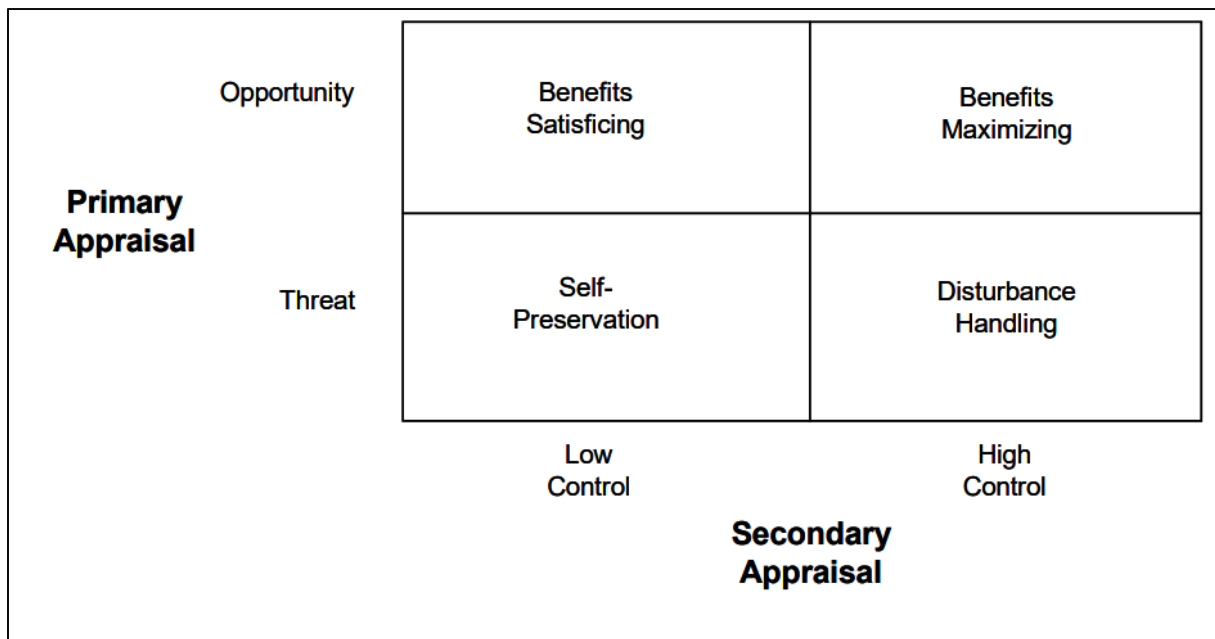


Figure 1 : Stratégies d'adaptation de l'utilisateur (Beaudry et Pinsonneault ; 2005)

La satisfaction des bénéfices arrive alors lorsque l'utilisateur voit la technologie comme une opportunité mais a l'impression de ne pas avoir un grand contrôle dessus (Beaudry et Pinsonneault, 2005). Ici, les deux types de réponse (axée sur les problèmes et sur les émotions) vont être limitées puisque l'utilisateur n'a pas un sentiment de contrôle, il va donc se contenter de ce qu'offre la technologie sans aller plus loin (Beaudry et Pinsonneault, 2005). Dans ce cas de figure, Bhattacharjee et al. (2017) décrivent l'utilisation de la technologie comme étant « conciliante » de la part de l'utilisateur qui a alors pour but de juste utiliser la technologie de manière à faire simplement son travail.

La stratégie de maximisation des bénéfices est engagée lorsque les deux évaluations (primaire et secondaires) résultent avec des résultats positifs : la technologie est perçue comme une opportunité et l'utilisateur a un sentiment de contrôle. L'utilisateur est ici dans une démarche de réponse axée sur les problèmes, il va personnaliser la technologie, se fixer de nouveaux objectifs, etc. et ainsi améliorer son efficacité et son efficience (Beaudry et Pinsonneault, 2005). Bhattacharjee et al. (2017) interprètent cette situation comme amenant à une utilisation de la technologie « engagée » de la part de l'utilisateur, qui sera enjoué et satisfait d'utiliser cette technologie.

La stratégie d'auto-préservation est mobilisée par l'utilisateur lorsque la technologie est vue comme une menace et qu'il a l'impression de ne pas avoir un contrôle sur cette dernière (Beaudry et Pinsonneault, 2005). L'utilisateur fait appel ici à une réponse axée sur les émotions en essayant de changer leur perception de la situation afin de minimiser les aspects négatifs qu'il perçoit, cela peut également mener à une non-utilisation de la technologie (Beaudry et Pinsonneault, 2005). Ici, Bhattacharjee et al. (2017) parlent d'une utilisation « réticente » de la technologie, avec un évitement ou une utilisation assez distante.

Pour finir, la stratégie de gestion des perturbations arrive lorsque la technologie est vue comme une menace mais que l'utilisateur a tout de même un sentiment de contrôle sur celle-ci. Dans ce cas, les deux types de réponses peuvent être engagés : la réponse axée sur les problèmes afin de modifier la technologie au maximum pour réduire ses aspects négatifs ou afin de modifier les façons de travailler pour qu'elles soient en accord avec la technologie, et la réponse axée sur les émotions afin de ré-évaluer la technologie en essayant d'avoir une approche plus positive (Beaudry et Pinsonneault, 2005). Bhattacharjee et al. (2017) voient ici une utilisation « déviante », leur vision de ce cas de figure est plus négative que celle de Beaudry et Pinsonneault (2005), ils vont même jusqu'à dénoncer un refus de coopération de la part des utilisateurs, du sabotage, etc.

Cependant il est possible, comme expliqué par Beaudry et Pinsonneault (2005) et par Bhattacharjee et al. (2017), de changer de stratégie d'adaptation ou de manière d'utiliser une technologie en réalisant à nouveau les interprétations primaires et secondaires. En bref, les stratégies d'adaptation mises en place et les évaluations s'influencent sans-cesse (Beaudry et Pinsonneault, 2005).

Le CMUA a été étudié dans le cadre de l'obligation d'utilisation de technologies par Bhattacharjee et al. (2017). Les auteurs se basent alors sur la théorie développée par Beaudry et Pinsonneault (2005) afin d'étudier les réponses des utilisateurs face à une obligation d'utilisation d'une technologie. Nous souhaitons transposer cette étude à un cadre plus précis, en étudiant le cas des calendriers électroniques partagés dont l'utilisation est imposée et en se concentrant uniquement sur les employés dyslexiques.

Dans le cas où les employés dyslexiques verraient les calendriers électroniques partagés comme une menace, ils engageraient, selon la théorie du coping et le CMUA, une stratégie d'auto-préservation, avec une utilisation distante et limitée de la technologie, ou une stratégie de gestion des perturbations, avec une utilisation « déviante » ou même une non-utilisation. Si ce sont ces stratégies là qui sont engagées par l'employé dyslexique, nous nous demandons si les calendriers électroniques partagés ont bien l'effet escompté et permettent tout de même de faciliter la planification et la coopération entre employés. Dans le cas où les calendriers électroniques sont vus comme une opportunité, encore selon les théories, l'utilisateur engage soit une stratégie de maximisation des bénéfices avec une utilisation « engagée », soit une stratégie de satisfaction des bénéfices avec une utilisation simple mais existante de la technologie. Si ce sont ces stratégies là qui sont engagées par l'employé dyslexique, nous nous demandons si les calendriers électroniques permettent de palier les difficultés de planification et les difficultés liées au temps posées par la dyslexie.

Grâce à cette étude, nous nous insérons dans la continuité des études de Beaudry et Pinsonneault (2005) et de Bhattacharjee et al. (2017) en apportant la dimension du handicap à la théorie du coping et du CMUA.

Aimar (2019) souligne un manque de littérature sur la question de la dyslexie dans les sciences de gestion. Cette étude est alors un premier pas permettant de combler ce manque car nous nous intéressons

spécifiquement aux employés dyslexiques dans un contexte professionnel.

Bhattacharjee et al. (2017) recommandent de continuer les recherches explorant les dynamiques de l'utilisation obligatoire des technologies et d'approfondir sur la dualité des technologies qui pourraient être à la fois des opportunités ou des menaces. En nous concentrant sur les calendriers électroniques partagés dont l'utilisation est rendue obligatoire par la direction de certaines entreprises, nous allons dans le sens de cette recommandation en espérant apporter une vue précise et complète de l'utilisation d'une technologie en particulier (les calendriers électroniques partagés) par un groupe d'individus en particulier (les employés dyslexiques).

Beaudry et Pinsonneault (2005) recommandent eux aussi de nouvelles recherches, plus approfondies sur l'application de leur théorie à différents groupes utilisateurs et différentes technologies. Notre focus sur les stratégies d'adaptation mobilisées par les employés dyslexiques face à l'obligation d'utilisation des calendriers électroniques partagés nous permet alors de répondre à ces recommandations.

4. METHODOLOGIE ET PERIMETRE DE RECHERCHE

Étant seulement en première année de thèse, les études sur le terrain n'a pas encore été réalisée. Nous nous intéressons pour cette étude aux méthodes qualitatives telles que les entretiens semi-directifs ou le shadowing.

Comme dans les études réalisées par Beaudry et Pinsonneault (2005) et Bhattacharjee et al. (2017), nous souhaitons réaliser cette étude à l'aide d'entretiens semi-directifs. Nos entretiens seront menés auprès d'employés dyslexiques devant utiliser un calendrier électronique partagé imposé par la direction dans le cadre de leur travail. Bhattacharjee et al. (2017) ont utilisé cette méthode avec une approche longitudinale sur une période de huit ans afin de voir l'évolution des stratégies d'adaptation et de l'utilisation des technologies. Cette manière de procéder était pertinente à l'époque car ils ont effectué les premiers entretiens au tout début de l'implémentation d'une technologie, juste après que son utilisation a été rendue obligatoire et quatre ans après cette obligation et ont pu ainsi étudier les évolutions dans le temps. Cependant, dans notre cas de figure, les calendriers électroniques étant imposés dans les organisations depuis un certain temps déjà, il n'est pas pertinent de réaliser notre étude sur une telle période.

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 stratégies d'adaptation mobilisées par les employés dyslexiques et leur utilisation des calendriers électroniques.

Afin de ne pas être dans une étude seulement descriptive des stratégies d'adaptation mises en place par les employés dyslexiques face à l'utilisation obligatoire des calendriers électroniques partagés, nous pensons qu'il serait intéressant de comparer ces stratégies à celles mises en place par des employés non-dyslexiques. Pour inclure le côté « nouveau » de l'évènement qui vient bousculer le quotidien de l'individu important dans la théorie du coping, on peut également imaginer ne prendre dans l'étude que des salariés qui viennent d'être embauchés.

Concernant le périmètre de recherche, nous devons nous concentrer sur un secteur où les employés dyslexiques travaillent sur un ordinateur et doivent utiliser un calendrier électronique partagé. De par les obligations légales d'emploi de salariés en situation de handicap (Loi n° 87-517 du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés), nous pensons qu'il serait plus simple et pertinent de travailler sur des grandes entreprises. Afin d'être au clair sur le diagnostic de dyslexie, nous pensons également qu'il serait préférable de ne prendre dans l'étude que des employés ayant une RQTH (Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé). Nous pensons que des entreprises de type cabinet de conseil et d'audit seraient adaptées à notre sujet et nos contraintes.

BIBLIOGRAPHIE

- Aimar, D. (2019). Les compétences des travailleurs dyslexiques: des ressources cachées pour l'organisation? (*Doctoral dissertation, Université Paris sciences et lettres*).
- Beaudry, A., & Pinsonneault, A. (2005). Understanding user responses to information technology: A coping model of user adaptation. *MIS quarterly*, (p.493-524).
- Bhattacharjee, A., Davis, C. J., Connolly, A. J., & Hikmet, N. (2018). User response to mandatory IT use: A coping theory perspective. *European Journal of Information Systems*, n°27(4), (p.395-414).
- Brazeau-Ward, L. (2005). La dyslexie et le milieu de travail.
- 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).
- Klein, T., & Ratier, D. (2012). L'impact des TIC sur les conditions de travail. *Paris: La Documentation française. France. Centre d'analyse stratégique*.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. *Springer publishing company*.
- Lee, H. (2003). Your time and my time: a temporal approach to groupware calendar systems. *Information et Management*, n°40(3), (p.159-164).
- Loi n° 87-517 du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés.
- 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)*.