Communiquer et collaborer à distance: mythes et réalités

Adrian Bangerter
Groupe de Psychologie Appliquée
Faculté des Sciences Economiques et Sociales

Les multiples discours associés à la mondialisation et à ses effets sur la vie moderne n'ont pas épargné le domaine du travail et des organisations. On trouve de nombreuses affirmations sur les profondes transformations dans ce domaine. Un changement particulièrement notable est constitué par les progrès dans les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC). Le progrès technologique dans ces domaines a mené à une "dé-localisation" progressive du travail. Selon l'avis de certains, la distance ne constituerait plus une barrière à la collaboration. Grâce aux possibilités offertes par le courrier électronique, les vidéoconférences et autres logiciels de *chat*, travailler ensemble à distance semble aujourd'hui aller entièrement de soi. En effet, les NTIC permettent de simuler beaucoup d'aspects de la communication en face-à-face. L'exemple des appareils à vidéoconférence est particulièrement intéressant. D'importants moyens technologiques ont été investis dans le développement de ces appareils, parce qu'ils permettraient, pour reprendre un slogan publicitaire, "d'être à plusieurs endroits à la fois". Ces appareils offrent la possibilité de voir son interlocuteur lors d'un entretien, et certains systèmes permettent également de visionner ensemble des documents.

Qu'en est-il de ces affirmations ? Est-ce que la communication par vidéoconférence est vraiment équivalente à la co-présence physique? Un nombre croissant d'études issues de la psychologie sociale, de la psychologie du travail et des organisations, et des sciences cognitives suggèrent que la distance reste un facteur important qui influence les processus de communication et de collaboration à de multiples niveaux. On sait par exemple que les collaborations les plus productives sont celles impliquant des équipes travaillant en étroite proximité géographique. Des études récentes démontrent que les décisions prises par des groupes communiquant à distance sont moins efficaces que celles prises par les groupes travaillant en face-à-face. Les membres des groupes travaillant à distance se montrent également moins satisfaits du processus de communication.

Pour expliquer ces effets, il est nécessaire d'étudier le niveau "micro" de l'interaction sociale. Des modèles psychologiques récents situés à l'intersection entre les sciences sociales, les sciences cognitives et les sciences du langage permettent d'analyser les différents aspects de la communication humaine et de décrire avec précision les processus impliqués. Ces processus semblent aller de soi dans la communication face-à-face. Il s'agit par exemple de phénomènes tels que le regard réciproque, l'utilisation de gestes déictiques ou la construction de connaissances partagées. Ce n'est que lorsqu'on essaie de construire des systèmes de communication à distance qu'on se rend compte de l'importance de ces phénomènes. L'exemple de la vidéoconférence réunit plusieurs de ces phénomènes et sera analysé en détail. A travers cette analyse, il sera possible d'éclairer l'articulation fructueuse entre la recherche fondamentale et appliquée dans le domaine de la collaboration à distance.

Résumé de la leçon inaugurale de M. Adrian Bangerter, professeur ordinaire de psychologie du travail et des organisations, qui aura lieu le vendredi 11 mars 2005.