

EPIQUE , Lille 2021

Comment la Psychologie Ergonomique et l'Ergonomie contribuent-elles aux évolutions sociétales ?

L'hospitalité à l'ère du digital : quelles influences sur les activités d'accueil ?



Pierre Flandrin¹

Co-directrice de thèse : C. Hellemans¹ , & C. Van de Leemput¹
Université Libre de Bruxelles (ULB), Belgique
Avancement de thèse : 2an ½

¹ Centre de Recherche en Psychologie du Travail et de la Consommation
(PsyTC)



Définition

Technologie Intelligente (TI)

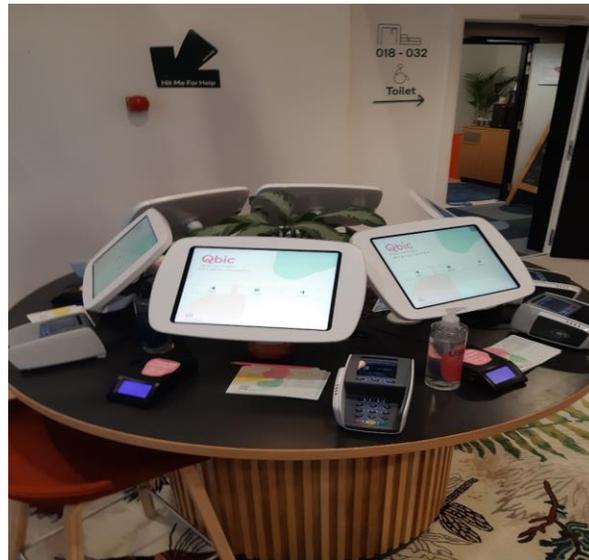
Machine, algorithme, ou programme qui s'inspire ou tente de reproduire des facultés humaines (Zouinar, 2020) ou *qui sont capables par leurs mises en réseau d'augmenter les capacités d'actions humaines*



Robot d'accueil



smartphone



Borne de check-in assisté



Chatbot

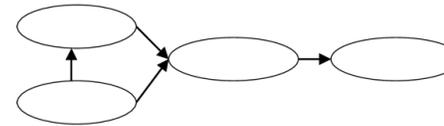
Introduction

- Un secteur peu étudié en **ergonomie**
- Industrie 4.0 mais aussi hôtellerie 4.0
- Des technologies interrogeant le travail
Tache, activité, compétence, emploi, formation

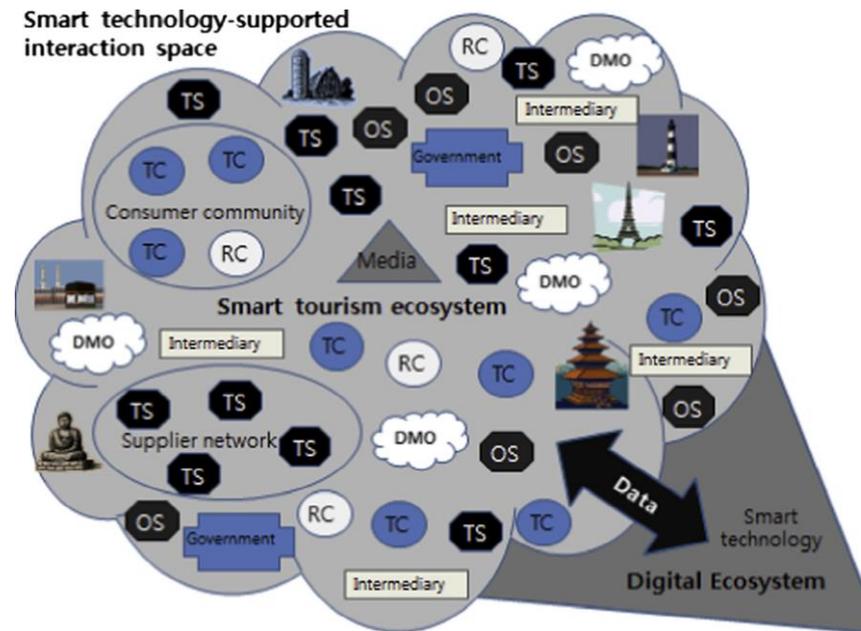


En science du tourisme

- Réplication des études avec les modèle classiques d'adoption (TAM, UTAUT)



- Customer Journey & Smart Tourism



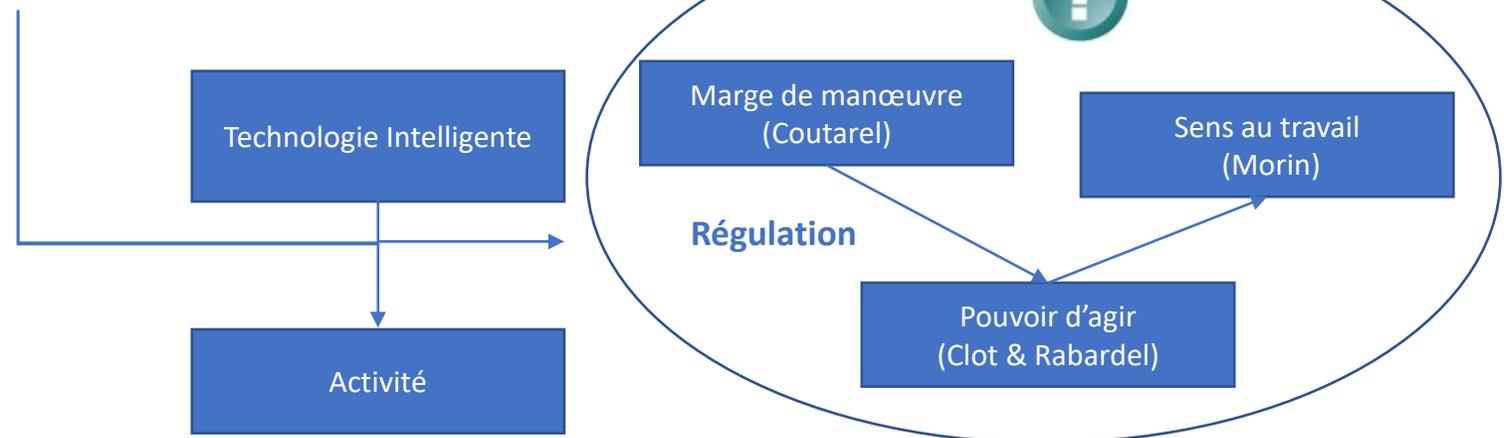
Cadrage méthodologique & empirique

Questionnements de recherche...

- (i) analyser et comprendre le processus d'adoption des TI par les organisations touristiques et les travailleurs de l'hospitalité et
- (ii) analyser les reconfigurations individuelles, collectives, organisationnelles des activités d'hospitalité liées aux usage des dispositifs technologiques intelligents.

Problématique

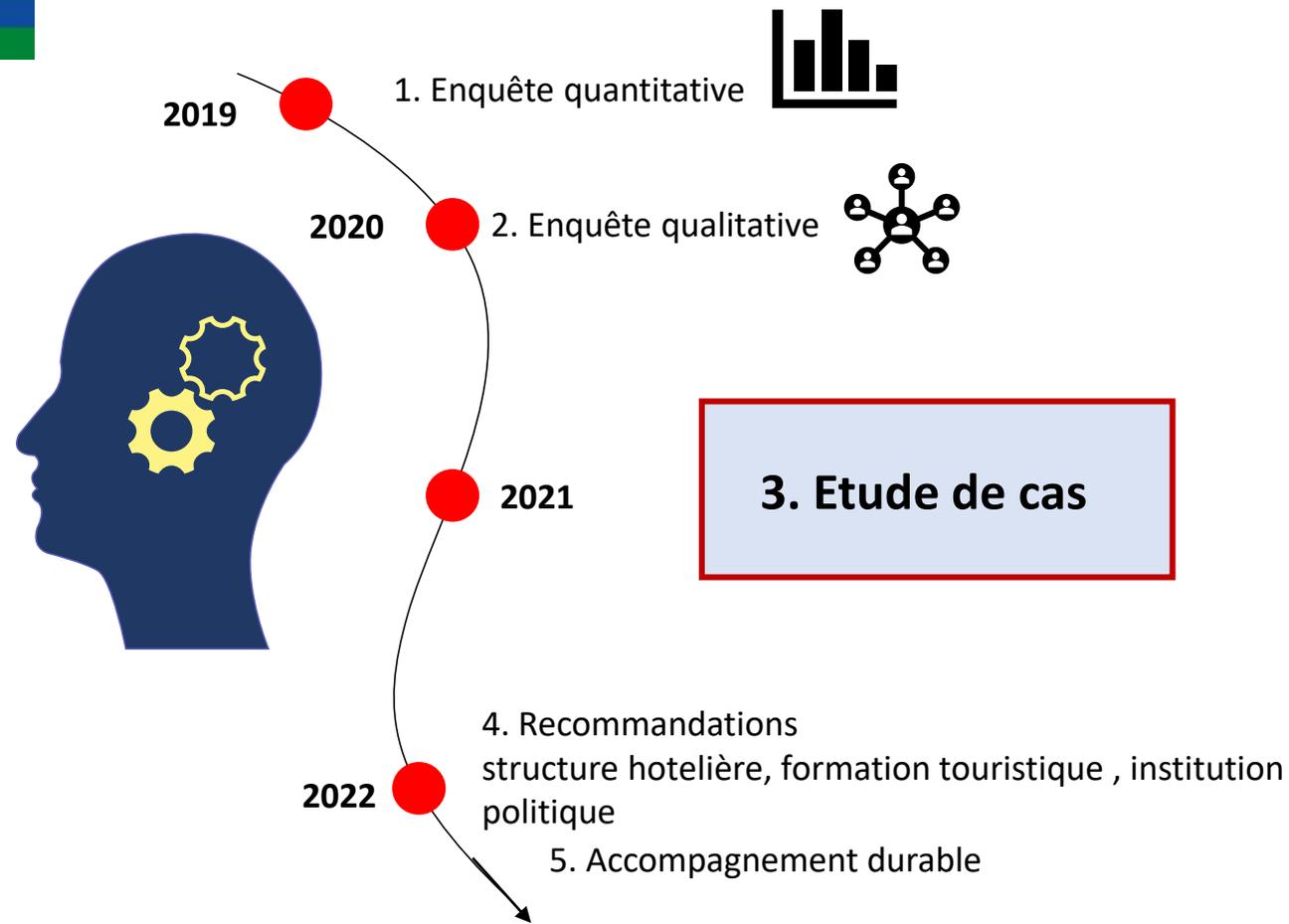
Dans quelle mesure, les technologies intelligentes reconfigurent le contenu, la nature de l'activité des travailleurs de l'hospitalité?



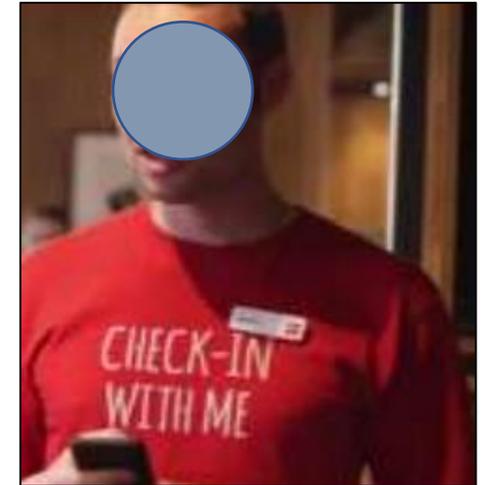
Ancrage théorique

- une approche systémique micro, méso et macro (Camus, et al., 2010 ; Yatchinovsky, 2018)
- Une approche mêlant démarche inductive et déductive avec la Grounded theory (Glasser & Strauss, 2010) et l'étude de cas (Yin, 2009)
- Une approche située et médiée de l'activité (bobillier chaumon, 2009)

Présentation de la recherche



Étude de cas 1
Smartphone



Étude de cas 2
Chatbot



Etude de cas : smartphone

Méthodologie

Population

3 hôtels pilotes
similitudes et variabilités

Recueil des données

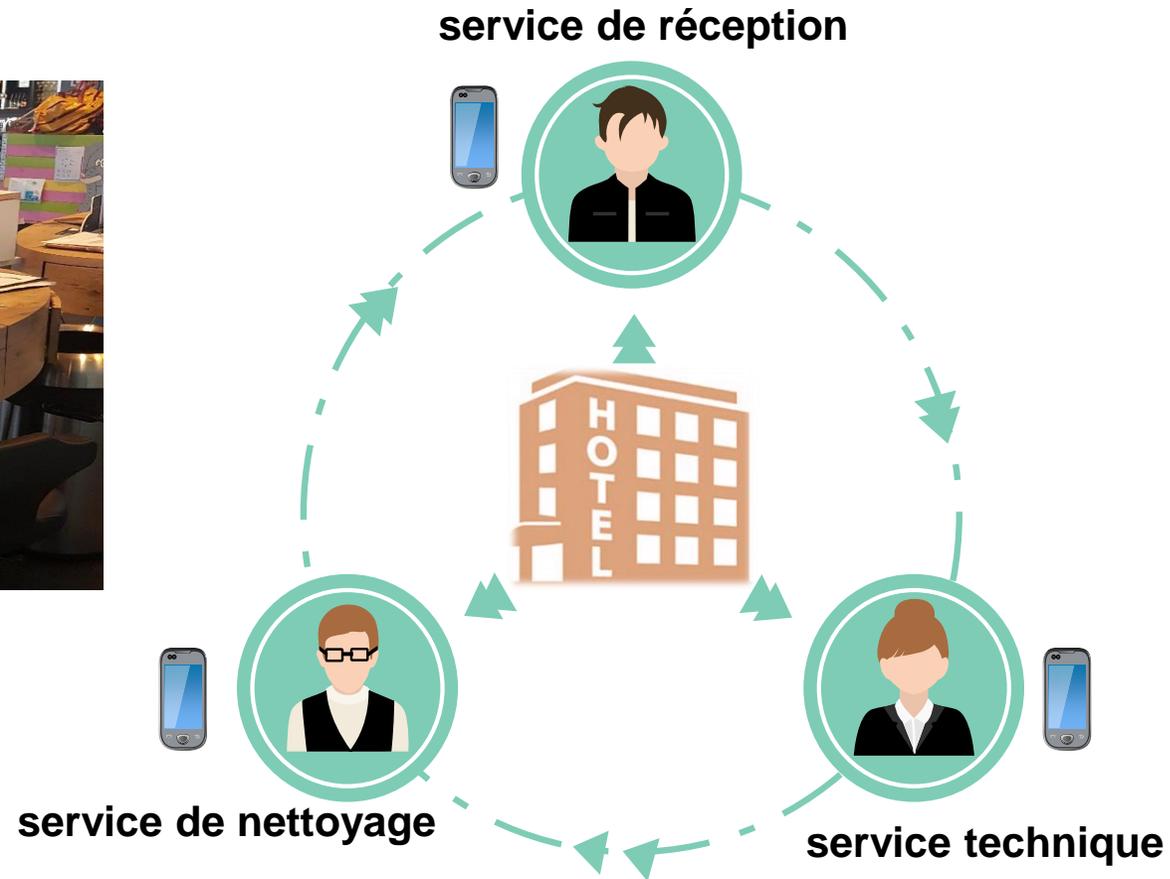
- **entretien exploratoire compréhensif, semi-directif**
réceptionniste, manager de réception, directeur IT etc.
- **documents d'entreprise**
fiche métier, texte généraux, process, rapport CCPT (=CHSCT)
- **analyse de l'activité :**
- observation générale ouverte du travail
- suivi d'activité
verbalisation, explicitation de l'activité

	Hôtel A	Hôtel B	Hôtel C
Caractéristiques générales des hôtels			
Standing	3 étoiles	4 étoiles	3 étoiles
Chambre	184	140	225
Taux d'occupation annuel %	90 %	95 %	90 %
Spécificité des hôtels			
Mode de gestion	Franchise	Contrat de management	Contrat de management
Localisation	Centre-ville	Centre-ville	Proximité de la gare
Réceptionniste par shift	2	2	2
Sécurité	Moyenne	Optimale	Sensible 24h/24
Cadence	Haute	Moyenne	Haute
Clientèle semaine/	Business/	Business/	Business/
Clientèle week end	Famille	Famille	Famille

Présentation étude de cas « Smartphone »



Conception de l'accueil
AVANT smartphone



Conception de l'accueil
AVEC smartphone

Hospitality mobile : dispositif partagé et interopérable
intégré dans l'activité intra et inter-service

Résultat : smartphone

L'analyse ergonomique de l'activité révèle :

- **Une diversité organisationnelle et de fonctionnement**

Des tâches de « back office » peu prises en compte pourtant essentielles dans la continuité de la « chaîne de service » (Petit, 2005)

- **Des pratiques empêchées**

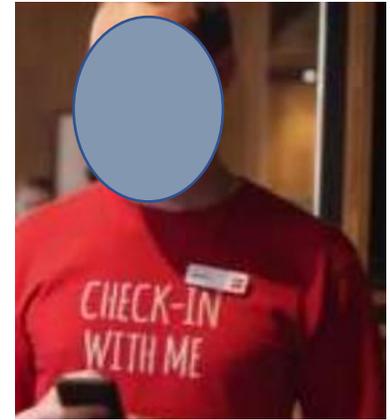
- Réaliser des walkins
- Gérer les groupes-roominglist
- Verser des arrhes-Imprimer des factures, documents
- Modifier le stock dans le logiciel de point de vente (POS)
- Aller sur Booking, Expedia
- Renseigner le take away

- **Une marge de manœuvre situationnelle qui ne permet le choix d'un mode opératoire d'accueil**

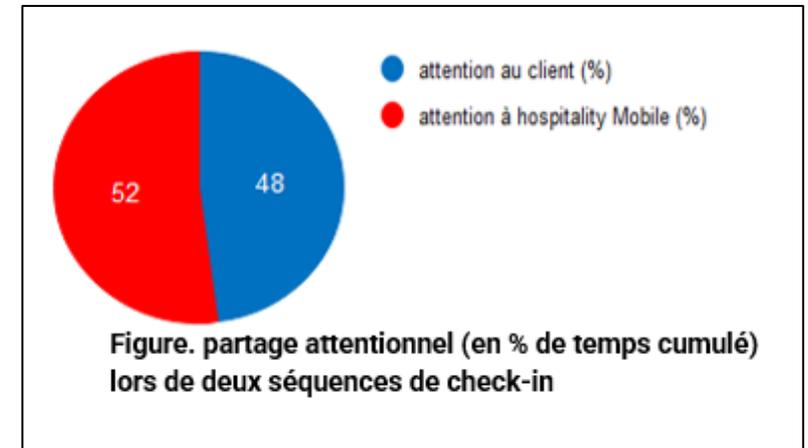
Pas d'accueil proactif et personnalisé, une attention partagée plus envers le smartphone, des difficultés à gérer le flux de client lors des pic de check-in, fragmentation de l'activité

- **Une réorientation de l'activité**

logique commerciale vs relation de service



« Demain j'ai 0 chambre mais je peux tricher et faire croire à l'ordinateur que j'ai une chambre en plus...je dois me dépêcher parce que Booking, Expedia ils peuvent réserver à ce moment-là. Donc je fais ça mais une fois que j'ai fait ça sur ce type de chambre là je dois faire l'inverse sur celle-là. Et donc ça c'est un truc que l'on fait souvent. » (Réceptionniste, verbalisation post-activité).

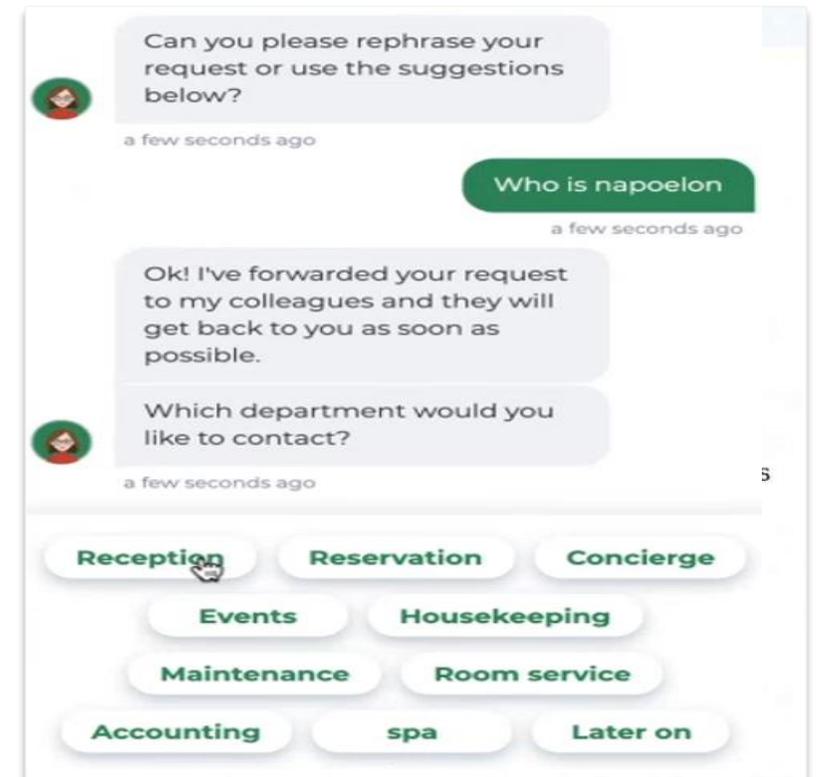
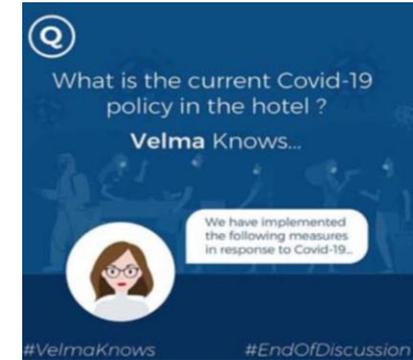


Résultat : Chatbot

Dispositif d'IA conversationnel (Dubois et al 2019 ; Velkovska & Zouinar, 2019)
Usages pour la recommandation touristique ou la réservation d'hôtel
(Parmar, Meshram, Parmar, Patel & Desai, 2019).

1. approche du processus d'adoption et de l'activité avec les courbes UX
2. approfondissement par observation

- complexification des demandes clientes à traiter
- un dispositif qui demande des reprises en main (automatisation de façade)
- difficultés à organiser son activité : priorisation des demandes
ex « disposez vous de la clim dans la chambre »?
- un dispositif qui réoriente lui aussi l'activité et qui la dénature
réorientation vers une activité commerciale pour les réceptionnistes



Résultat : Chatbot

- Des médiations interpersonnelles pour veiller à l'évolutivité du chatbot.

À propos d'un Chatbot hôtelier : « C'est une nouvelle plateforme donc ce n'est pas comme si tu connaissais ça par cœur. Et puis après tu dois extraire les informations. Je dois analyser les informations et puis **ce n'est pas moi qui fais les changements** et donc ça veut dire que je dois recréer le texte et renvoyer l'e-mail pour que les textes soient faits. Tu rajoutes une question, ça a l'air de prendre 5 minutes mais en fait non, parce que c'est **derrière tout un process**. Peut être que moi je l'aurais fait en 1 min de changer le texte directement. Mais pas du tout, tu dois contacter les personnes qui vont faire les changements. **Toutes les semaines, on avait un call de 1h** avec le supplier des USA plus les gens du siège à Bruxelles plus les gens de l'hôtel !! » **(Assistant General Manager)**



Points d'attention

Principe de réalité

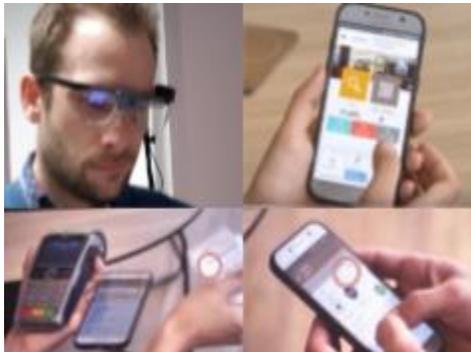
Difficulté à approcher le processus de conception avec les concepteurs du smartphone.

Impossibilité de suivre le projet de transformation de l'accueil avec smartphone (en cause covid19)

Un taux d'occupation faible dans les hôtels qui ne permet pas d'apprécier l'activité réelle

Perspectives de recherches

1. Analyser l'activité de coopération inter et intra service avec le smartphone

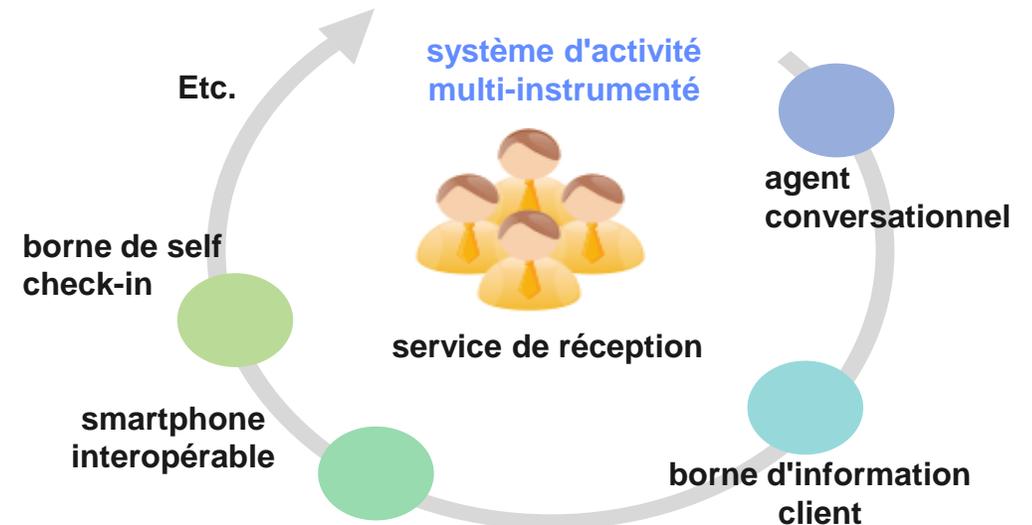


Observation de la situation d'accueil instrumentée avec oculométrie



Auto-confrontation/alloconfrontation

2. Comprendre le système d'activité des travailleurs du front en situation d'accueil multi-instrumentée et en multi activité dans l'environnement dynamique



étude de cas 2

étude de cas 1

merci



www.linkedin.com/in/pierreflandrinphd

Pierre.flandrin@ulb.be

