

Convivialité dans une interface de simulation d'entretien de recrutement

Valérie Billaudeau¹, Paul Richard², Hamza Hamdi²

1. Laboratoire « Géographie humaine et sociale »
ESO-CARTA CNRS : UMR 6590, Université d'Angers – ISTIA
62 Avenue Notre Dame du Lac 49100 Angers. France
valerie.billaudeau@univ-angers.fr

2. Laboratoire d'Ingénierie des Systèmes Automatisés
LISA (EA 4094) Université d'Angers – ISTIA
62 Avenue Notre Dame du Lac 49100 Angers. France
paul.richard@univ-angers.fr
hamza.hamdi@gmail.com

DOI:10.3199/RIN.1.505-519 © AFDI 2012

<RÉSUMÉ>

La convivialité dans un entretien de recrutement paraît presque impossible du fait de l'enjeu pour les deux parties. Pourtant, cet article montre qu'elle est non seulement voulue par les professionnels mais également recherchée à travers une application informatique vouée à simuler des entretiens de recrutement. Le projet PISE (plateforme immersive de simulation d'entretien), financé par le secrétariat d'État chargé de la prospective et du développement de l'économie numérique, a donné l'occasion d'interroger cette notion de convivialité lors de la phase amont du projet et lors de son développement.

<ABSTRACT>

Usability in a job interview seems almost impossible because of the stakes for both parties. However, this article shows that it is not only desired by professionals but also sought through a dedicated computer application aiming to simulate job interviews. The PISE project (Immersive Simulation Platform for job Interview), funded by the Secretariat for Strategic Studies and Development of the Digital Economy has given the opportunity to question the concept of usability in the upstream phase of the project and during its development.

<MOTS-CLÉS>

Convivialité, machine, entretien de recrutement, communication, émotions, interactions.

<KEYWORDS>

Friendliness, computer, job interview, communication, emotion, interaction.

1. Introduction

Est-il possible, aujourd'hui, de créer, développer et commercialiser une interface sans convivialité? La situation de l'entretien de recrutement est l'exemple où le recours à une « machine » semble incohérent, impossible, voire totalement infondé, si on veut y ajouter en plus la notion de convivialité. Malgré les enjeux humains et sociaux de l'entretien en face en face, dont l'objectif est la rencontre de personnes avec leur « savoir-faire » et leur « savoir être », des tentatives d'interfaces ont été lancées. Au-delà de certaines pratiques déjà automatisées (cf. les tests de personnalités...) nous faisons référence aux projets initiés à travers l'appel à projets sur le « serious gaming » lancé en 2009 par le secrétariat d'État¹ chargé de la prospective et du développement de l'économie numérique. Parmi 166 projets déposés, 48 ont été retenus² et deux d'entre eux se rapprochent de la situation d'entretien de recrutement. Le financement de tels projets interroge l'usage d'une application informatique, d'un serious game³ pour aborder la situation délicate de l'entretien de recrutement. Est-il possible de la rendre conviviale ?

1. Nathalie Kosciusko-Morizet avec Luc Rousseau, directeur général de la Compétitivité de l'Industrie et des services (DGCIS). « En lançant ces appels à projets sur le « serious gaming » et le web 2.0, j'ai voulu donner un coup de projecteur sur des secteurs innovants et porteurs d'avenir. Le succès de cette initiative, plus de 500 dossiers déposés en moins d'un mois et demi, témoigne de l'effervescence d'un secteur qui mérite d'être davantage soutenu et mis en valeur » Nathalie Kosciusko-Morizet.

2. <http://www.developpez.net/forums/d809471/applications/developpement-2d-3d-jeux/pensez-serious-gaming-ait-vraiment-bel-avenir/>

3. « serious game » : application informatique dont l'objectif est de combiner des aspects d'enseignement, d'apprentissage, d'entraînement, de communication ou d'information, avec des ressorts ludiques et/ou des technologies issus du jeu vidéo. Définition donnée par la DGCIS, lors du Colloque : 1er bilan de l'appel à projet serious game.

L'étude du projet PISE (plateforme immersive de simulation d'entretien), notamment, permet de relever les différents aspects de la convivialité et d'apporter des éclairages nouveaux sur les évolutions des interactions homme-machine. En effet, ce projet a pour enjeu de permettre des interactions comportementales et émotionnelles entre une personne et un agent virtuel (recruteur) dans un environnement 3D. L'objectif est de permettre au candidat, bénéficiant d'un suivi pédagogique par un coach, d'améliorer ses compétences comportementales et de s'entraîner à gérer la dimension émotionnelle dans un contexte de recrutement. Un recruteur virtuel et un environnement 3D peuvent-ils être suffisamment conviviaux au point de créer l'immersion mentale du candidat dans une situation d'entretien de recrutement ? Ainsi, nous proposons de réinterroger la notion de convivialité avec le prototype de simulation d'entretien de recrutement à travers deux éléments :

- Les résultats d'une enquête préalable, réalisée dans le cadre du projet PISE, sur les besoins d'une telle application et les techniques retenues pour accéder aux dimensions émotionnelles de la situation d'interaction et de convivialité lors d'un entretien de recrutement virtuel.

- Une enquête sur l'entretien de recrutement et l'utilisation d'un serious game dans cette perspective a été menée auprès de deux types de populations enquêtées : 350 étudiants (répartis entre un bac+1 et un bac+5) interrogés par le biais d'une analyse quantitative et 60 professionnels du recrutement (Responsable des ressources humaines, cabinets de recrutement, consultant RH...) rencontrés au cours d'entretiens individuels et collectifs.

L'analyse de la conception de cet outil fait apparaître une triple difficulté dans la prise en compte de la convivialité ; en effet, la création d'une interface de ce type met en relief des approches différentes de la convivialité notamment entre les informaticiens/développeurs et les commanditaires mais fait aussi ressortir l'impératif d'une convivialité qui permette une crédibilité de l'application (de l'environnement, de l'agent virtuel, des dialogues, du déroulement...).

2. Attentes contrastées de convivialité pour une application de simulation d'entretien de recrutement

Avant d'arriver aux données proprement statistiques de notre enquête sur les attentes en termes de convivialité, nous nous sommes intéressés aux représentations des personnes interviewées sur l'entretien de recrutement. Une vision d'ensemble s'impose aux professionnels pour un poste à pourvoir au sein d'une équipe dans un environnement de travail et une culture d'entreprise. Le candidat, lui, se pose en tant qu'individu cherchant à obtenir un poste qui satisfasse ses besoins et ses attentes. Le candidat se situe donc dans une logique individuelle au service d'un collectif.

2.1. Utilisateurs génération Y

Nous avons recueilli les attentes de 315 étudiants⁴ sous la forme d'un questionnaire. Cet échantillon est constitué de jeunes ayant l'habitude de l'informatique avec, pour 73,9 % d'entre eux, une pratique active des jeux vidéo et un accès permanent à l'information ; ils correspondent au profil de la génération Y

2.1.1. Génération Y et contenu attractif des entretiens de recrutement

L'objectif du projet PISE est d'entraîner les personnes à l'entretien de recrutement et 92,7 % des étudiants interrogés disent en avoir déjà réalisé un. Les résultats obtenus à bac + 3 sont tous supérieurs à la moyenne totale car les étudiants, notamment à l'ISTIA-École d'ingénieur de l'université d'Angers, passent un entretien pour entrer dans leur formation.

L'application telle que les étudiants l'envisageraient pour être conviviale au sens d'attirer, donner envie de l'utiliser, se déroulerait, pour 312 étudiants sur 315, avec un entretien complet, c'est-à-dire de la phase d'accueil à celle des remerciements. Ils souhaitent donc

4. Étudiants de l'université d'Angers issus de formations spécialisées en informatique et sciences de gestion. Composantes ISTIA-École d'Ingénieurs et des Master 2 management international des ressources humaines de l'UFR de Droit, Économie et Gestion d'Angers et de modélisation numérique et réalité virtuelle de Laval.

s'entraîner sur la totalité de l'entretien et cela individuellement. La notion d'entretien collectif (en groupe) n'est pas leur priorité car ils ont une large préférence pour l'entraînement à l'entretien dans lequel le jeu de questions réponses leur permet de discuter de façon conviviale. Ils s'orientent en second choix vers un entretien directif, c'est-à-dire avec un recruteur plus exigeant, qui les pousse dans leurs retranchements. En effet, ils attendent surtout d'avoir en face d'eux un recruteur « expressif et complaisant » en priorité et « provocateur, impassible, changeant, ou autoritaire » dans le cas d'un second entraînement. Il est intéressant de mettre en perspective ces résultats avec le nombre de simulations de recrutement souhaité pour un entraînement efficace. De manière générale, les étudiants préfèrent avoir la possibilité de s'entraîner 2 ou 3 fois pour un entretien d'une durée de 20 à 30 minutes. Au delà, le temps serait trop long et l'entraînement moins attractif.

2.1.2. Attentes d'environnements « branchés »

L'interface qui leur semble la plus efficace et pertinente serait l'utilisation d'un écran auto-stéréoscopique ou d'écran 3D sans recours aux lunettes 3D pour la simulation. Paradoxalement, l'écran d'ordinateur, qui pourrait sembler être l'interface la plus pratique pour des simulations en salles, est la dernière proposition choisie par les étudiants. En effet, cette proposition a été votée comme interface la plus pertinente par seulement 29 étudiants qui la trouvent sans doute trop banale. Pour autant, 69 % des étudiants trouvent sans intérêt l'idée d'un environnement imaginaire ou futuriste ; ils préfèrent un environnement réaliste pour cet exercice et se projettent volontiers dans un bureau, une salle de réunion ou même un restaurant. Les étudiants laissent ainsi penser qu'ils ont saisi les fonctionnements des professionnels et seraient prêts à utiliser une application informatique qui se rapproche d'un environnement réaliste.

De plus, le projet PISE a pour but de capter les émotions des candidats pour qu'ils essaient de les maîtriser. Ainsi la question de capteurs a été abordée auprès des étudiants pour connaître leur niveau d'intérêt et de tolérance. Ils ont classé les mouvements des gestes en premier, en second le rythme cardiaque, en troisième le mouvement des yeux et pour finir les signaux cérébraux. Ces résultats nous montrent que les étudiants ont déjà une connaissance de ce que les recruteurs

observent. Les signaux relatifs à ce qui ne peut pas être perçu à l'œil nu, à l'exception du rythme cardiaque, arrivent en dernière position. Ils ont choisi de mettre en première position les signaux non verbaux observables lors d'un enregistrement. Nous pouvons imaginer aussi que les étudiants ont réagi par rapport à la faisabilité. Peut-être n'imaginent-ils pas qu'il soit possible de mesurer la conductivité électrique de la peau, la pression artérielle ou encore l'activité cérébrale lors d'une simulation d'entretien ou hors du cadre d'une clinique.

De plus, il apparaît que les étudiants sont favorables au port de dispositifs (casques, capteur cardiaque...) pour enregistrer des émotions. Parmi ces capteurs, ils ont manifesté peu d'intérêt pour les outils trop ou pas assez innovants tels que le clavier pour les entrées textuelles et casque de vision 3D, outils désuets pour les élèves ingénieurs. Les capteurs les plus plébiscités sont ceux qui vont permettre au candidat de communiquer avec l'agent virtuel mais aussi de se voir lors du débriefing avec le formateur. La caméra arrive ainsi en seconde position et renvoie à l'importance de l'interprétation non verbale lors de l'entretien de recrutement.

2.2. Une convivialité fondée sur les pratiques des professionnels du recrutement

Afin de croiser les pratiques de soixante professionnels du recrutement, nous avons interviewé⁵ trois cibles que sont les professionnels Ressources humaines en entreprise, les cabinets de recrutement et les cabinets d'Outplacement. Nous avons construit trois guides d'entretiens différents avec des questions communes à toutes les cibles et des questions plus spécifiques correspondant à l'activité propre de chacun. Nous présentons ici les résultats communs.

2.2.1. Une convivialité réelle favorisée pour mieux découvrir le candidat ?

Pour les professionnels interviewés, l'entretien de recrutement est avant tout un échange qui offre une rencontre entre le recruteur et le candidat. Cet échange a pour but de mieux connaître le candidat et de

5. Interview individuelle de minimum une heure.

répondre à ses interrogations le concernant : valider les compétences techniques du candidat mais surtout discerner sa personnalité, son comportement pour percevoir si une adéquation semble possible entre le poste à pourvoir et le candidat. Ce terme « d'adéquation » revient fréquemment dans le discours des professionnels. En effet, l'adéquation entre l'équipe et le candidat envisagé est un sujet sensible tout comme l'adéquation entre le candidat et la culture d'entreprise. Les recruteurs « valident » d'abord le CV rapidement et vont ensuite « aller creuser » pour savoir si le candidat semble être en corrélation avec les valeurs de l'entreprise ; « la personnalité va-t-elle répondre à la culture d'entreprise ? ». Cette partie de l'entretien donne souvent l'impression qu'il ne s'agit pas d'un temps convivial dans le sens où les recruteurs ont le pouvoir de décision et où ils sont les « questionneurs », parfois vécus comme les « inquisiteurs ». Pourtant, la majorité d'entre eux mettent en avant tout l'intérêt de savoir créer une réelle rencontre reposant sur la confiance. Pour tous, l'entretien de recrutement repose sur de la « communication », du « partage d'informations » mais certains le qualifient plus précisément comme un temps de « partage » et de « convivialité » bien différent de « l'examen austère » ou de l'acte « d'achat et de vente » ! En mettant à l'aise le candidat, sa motivation est interrogée ainsi que sa capacité à évoluer, à apprendre et à s'intégrer. Un des recruteurs utilise le mot « collaborateur » à la place du mot candidat tandis que d'autres n'hésitent pas à « mettre en situation » afin de voir comment le candidat réagit. Car ce « passage obligé », même s'il demeure pour beaucoup « subjectif » et « intuitif » aboutit à un « choix », à une « sélection ». Les termes « évaluer », « jauger », sont également récurrents et entrent quelque peu en contradiction avec l'esprit très large évoqué par certains.

2.2.2. Convivialité d'un serious game du point de vue des professionnels du recrutement

Le but des simulateurs virtuels n'est pas un jeu de simulation à proprement parler mais bien un outil d'entraînement qui exige de mettre en situation un futur candidat en chair et en os avec une application informatique dans laquelle les échanges, les interactions et les émotions sont crédibles. Un des apports majeurs de la simulation virtuelle est de permettre de jouer sur les univers, les environnements dans lesquels les entretiens de recrutement peuvent avoir lieu. En

proposant des univers non réels (comme des univers futuristes, des lieux symboliques, des environnements de dessins animés...) la simulation virtuelle permet d'engager le candidat dans une composante fictionnelle qui « semble porteur pour l'activité d'apprentissage du candidat »⁶.

Les professionnels pensent que l'« outil » est « intéressant », que cette méthode est « différente » des moyens « classiques » existants de « préparation » à l'entretien de recrutement. Mais ils ont du mal à « imaginer » jusqu'où l'« outil » peut aller et de quelle manière celui-ci peut capter les « émotions ». Même si l'utilité de l'outil est très largement ressortie des interviews, une très large majorité des professionnels pense que celui-ci ne remplacera pas les simulations en face à face car elle permet de pouvoir adapter l'entretien réellement au métier recherché. La possibilité d'avoir recours à la simulation virtuelle est donc envisagée comme complémentaire aux méthodes déjà existantes d'entraînement car certains professionnels restent perplexes devant la possibilité de capter des émotions avec de la technologie. Cependant ils sont tous d'accord sur le fait que les aspects d'acquisition ou de développement de compétences comportementales sont un atout pour le candidat qui pourra se préparer sur le fond et sur la forme.

Pour conclure sur cette partie, nous avons constaté quelques nuances entre les jeunes et les professionnels qui n'ont pas la même approche d'un outil d'interface de simulation à l'entretien de recrutement et de sa convivialité. La génération Y est prête à s'engager, à s'immerger en utilisant un certain nombre de capteurs tandis que les professionnels restent plus interrogatifs sur l'utilité d'une telle simulation. Pour être plus exact, deux tendances, rejoignant la thèse d'Ivan Illich⁷, sont ressorties à travers le positionnement des professionnels : ceux qui doutent de l'intérêt d'une telle application et ceux qui voient que cet outil pourrait être plus qu'un entraînement mais également une première étape de sélection qui leur ferait gagner du temps pour le recrutement.

6. Marc Durand, Un programme de recherche technologique en formation des adultes, *Education & Didactique*, vol 2, numéro 3, p. 97-121, décembre 2008.

7. I. Illich, *La convivialité*, Seuil, 1973.

3. Convivialités plurielles pour un même projet

La première partie de cet article a présenté la phase amont du projet de simulation d'entretien de recrutement PISE qui a permis de faire des choix pour son développement. Cette deuxième partie explore la façon dont la notion de convivialité a été prise en compte dans la réalisation du projet.

3.1. Convivialité négociée ?

Le projet PISE a réuni cinq partenaires⁸ des Pays de la Loire dont les spécialités avaient l'avantage de la complémentarité mais aussi l'inconvénient d'objectifs parfois divergents.

3.1.1. Convergence vers la crédibilité

Forte des mises en garde des professionnels, l'équipe de projet s'est orientée vers un outil qui rend « l'homme autonome »⁹ au sens d'Ivan Illich. En effet, le concept même d'une application qui permette aux candidats potentiels de s'entraîner au recrutement rejoint l'idée que l'outil soit bien au service de l'utilisateur et non l'inverse :

« L'outil est convivial dans la mesure où chacun peut l'utiliser, sans difficulté, aussi souvent ou aussi rarement qu'il le désire, à des fins qu'il détermine lui-même. L'usage que chacun en fait n'empiète pas sur la liberté d'autrui d'en faire autant. Personne n'a besoin d'un diplôme pour s'en servir : on peut le prendre ou non (...) »¹⁰

Tous les membres du projet étaient en accord sur cette question : l'application doit être à la disposition de toute personne qui éprouve le besoin de s'entraîner au recrutement. Elle doit donc être facile d'accès tant dans sa disponibilité (sur internet par exemple) que dans son contenu et dans son ergonomie (intuitive). Elle s'adresse à n'importe quel candidat, qu'il soit jeune diplômé ou sans diplôme, avec expérience

8. Deux partenaires universitaires dont un laboratoire de recherche, une société de développement informatique, une société spécialisée dans le graphisme et les applications 3D interactives, une société spécialisée dans les ressources humaines.

9. Ivan Illich, Op. Cit.

10. Ivan Illich, Idem, p. 45.

ou sans. Elle doit être un outil d'aide sur les émotions que traverse le candidat lors de ses simulations et non pas un diktat uniforme de comportements à reconduire quel que soit l'entretien. Enfin, cette simulation peut être répétée autant de fois que la personne le souhaite. C'est à l'utilisateur de se l'approprier.

Ce postulat en a entraîné un second pour l'équipe du projet PISE : celui de la crédibilité qui permettrait à l'outil de trouver ses utilisateurs potentiels. Ce terme a été présent dans presque tous les comités de pilotage du projet : être crédible afin d'être attractif et convivial. Selon les membres du projet, être crédible (c'est-à-dire « faire qu'une chose mérite d'être crue » – définition du Robert – ou « le caractère de quelqu'un qui est digne de confiance » – définition du Larousse – doit être corrélé à la notion de convivialité. De même celle-ci, dans son approche informatique du terme, c'est-à-dire, la facilité d'utilisation d'un matériel par un public non spécialisé¹¹, ne peut être appréhendée si l'outil ne possède pas une finalité et/ou un contenu digne de confiance pour les utilisateurs. Ainsi le projet PISE met en exergue les liens intrinsèques de la crédibilité et de la convivialité, l'une validant les fondements de l'autre. Pour ce faire, les membres du projet se sont d'abord attelés et attachés au premier concept de crédibilité. C'est pourquoi, ils ont réalisé l'enquête présentée, pour une part, dans la première partie de cet article, afin d'être en phase avec les attentes de futurs utilisateurs mais également ancrés dans les pratiques des professionnels. Les choix des environnements de l'application, de la définition des profils des avatars et des capteurs résultant de l'enquête préliminaire n'ont pas posé de problème pour l'équipe pluridisciplinaire. C'est dans le travail plus fin et du détail que certaines divergences sont apparues.

3.1.2. Décalage des approches

La phase de développement de l'application à T + 12 mois a fait émerger des différences d'approches. Les partenaires du domaine

11. Pour être plus précis, selon Le grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française (OQLF), la convivialité dans le domaine informatique signifie : « Qualité d'un matériel ou d'un logiciel qui est facile et agréable à utiliser et à comprendre, même par quelqu'un qui a peu de connaissances en informatique. »

informatique ont eu le souci de la faisabilité du projet s'orientant sur l'« utilisabilité »¹² : « Bien que souvent utilisé avec le sens de « convivialité », le terme « utilisabilité » a un sens plus large qui correspond à la « capacité d'un système à permettre à ses utilisateurs de faire efficacement ce pourquoi ils l'utilisent ». Afin que le travail soit fait, le système « utilisable » doit non seulement être facile à utiliser, mais aussi « fiable et efficace ». Dans cette perspective, les développeurs ont parfois donné des contraintes de réalisation qui se sont entrecroisées avec les besoins des partenaires des ressources humaines qui portaient une attention particulière à l'attractivité et la convivialité de l'application. En d'autres termes, les développeurs sont soumis aux limites de leur technologie, les chercheurs à l'exactitude et la rigueur de leurs expériences et les partenaires aux besoins des futurs utilisateurs. Ainsi, l'application pouvait avoir une grande « utilisabilité », car elle propose un jeu de questions qui s'enchaînent de façon efficace, mais aussi une faible « convivialité », parce que son utilisation est ardue et son apparence rebutante.

À titre d'exemple, nous pouvons évoquer le travail de paramétrage des capteurs d'abord présentés de façon exhaustive et exacte mais qu'il a fallu « accommoder » afin de simplifier l'approche pour le futur utilisateur (cf. figure 1).

3.2. Convivialité d'utilisation

Tous les éléments convergent vers la nécessité d'une convivialité pour l'utilisation de l'application et, pour ce qui concerne le projet PISE, une attention particulière a été portée à deux étapes importantes : celle de l'interprétation des résultats lorsque la simulation est terminée et celle de l'accompagnement de la personne qui s'entraîne au recrutement.

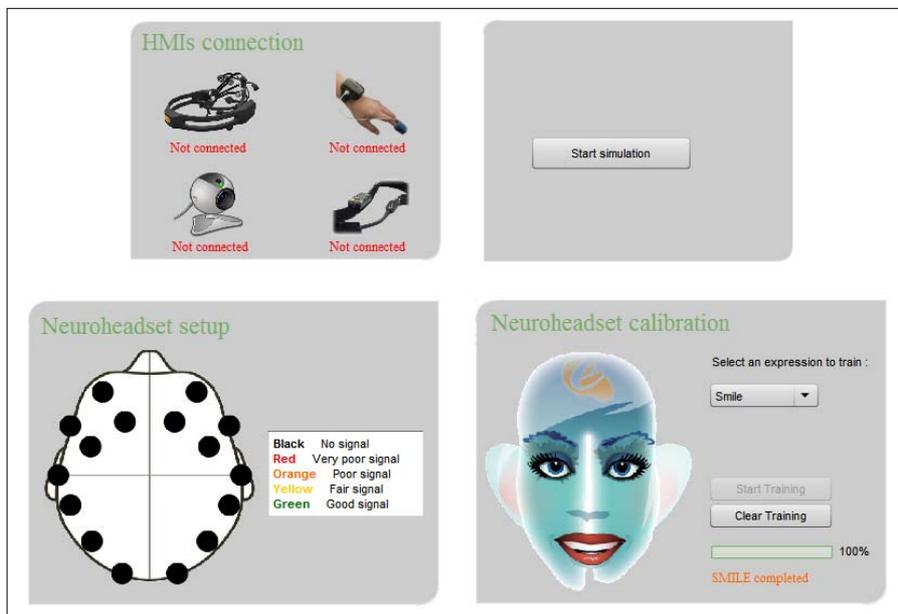
3.2.1. Convivialité d'interprétations ?

La simulation dure environ 20 à 30 minutes durant laquelle des informations sont enregistrées : le rythme cardiaque, les six expressions

12. <http://www.w3qc.org/ressources/contributions/convivialite/>

définies par Ekman¹³, les questions posées par le recruteur, etc. Les données recueillies sont nombreuses mais difficilement transmissibles au candidat de façon brute. Les membres du projet se sont posés deux questions majeures avant même de penser le type de présentation visuelle : dans le champ du serious game fallait-il proposer un score comme il est d'usage dans les jeux informatiques ? Par ailleurs, quel autre type d'informations livrer au candidat qui serait seul devant son écran ?

Figure 1. Écran de paramétrage des capteurs de l'application



L'idée du score est restée longtemps d'actualité comme un élément convivial du jeu mais le problème d'un ratio qui soit juste a finalement mis fin à cette perspective. Il était en effet difficile de faire une moyenne des émotions relevées et peu pertinent d'en privilégier une plutôt qu'une autre. C'est la crédibilité évoquée précédemment et la rigueur scientifique qui ont fait abandonner l'idée d'un score final qui semblait plutôt attractif de prime abord. Cependant, la simulation ne serait pas

13. Il s'agit des six émotions de base définies par Ekman en 1972 : la tristesse, la joie, la colère, la peur, le dégoût et la surprise.

conviviale sans données finales : c'est pourquoi, après de multiples possibilités étudiées et évoquées, il a été choisi la configuration de la figure 2.

Figure 2. Écran d'analyse de la simulation



Les courbes de couleurs (non visibles sur cette version imprimée) correspondent aux pics des émotions réparties sur la durée de la simulation et les lettres coïncident avec les étapes du scénario. Ainsi à 16h 15, le candidat passe par un sentiment léger de peur (cf. courbe violette) au moment de la conclusion (lettre C). Les questions sont enregistrées et permettent au coach, en débriefing, de faire parler le candidat sur ses émotions.

La brièveté des résultats apportés en fin de simulation a été privilégiée pour deux raisons : la première est la crainte que le candidat fasse des erreurs d'interprétation et soit même parfois affecté par des résultats qui ne sont que le produit d'une simulation à un instant T. La

seconde raison repose sur la volonté d'inviter le candidat à poursuivre le travail avec un coach ou un formateur. Ce dernier, par un entretien de débriefing, doit permettre un travail de réflexion avec le candidat pour repérer ses points forts et ses points d'amélioration afin de l'accompagner dans sa démarche.

3.2.2. Convivialité d'accompagnement ?

L'accompagnement des candidats était le point d'ancrage du projet et reste un aspect fondamental selon notre enquête : 80,4 % des étudiants pensent avoir besoin d'une personne spécifique pour encadrer le débriefing. À l'unanimité, les étudiants préfèrent d'abord que l'encadrant soit un professionnel du recrutement, ensuite une personne de l'équipe pédagogique et finalement les étudiants de leur promotion. Ces résultats montrent qu'ils accordent beaucoup de crédit aux remarques, recommandations et conseils qui peuvent émaner des professionnels. L'outil leur paraîtrait utile si, au moment du débriefing, ils pouvaient avoir des indications d'abord sur les points faibles, ensuite sur l'impression générale de l'entretien, l'analyse des difficultés rencontrées, les points forts et enfin sur les évolutions par rapport aux simulations précédentes. Ici la notion de convivialité est une nouvelle fois associée à celle du professionnalisme et du sérieux du contenu.

Mais la faisabilité de cet accompagnement est remise en question notamment à cause du modèle économique d'une telle application. Malgré le coût conséquent qu'il représente, plusieurs pistes sont aujourd'hui envisagées. La convivialité peut également être abordée par l'aspect financier : une application très onéreuse sera-t-elle considérée comme conviviale ?

4. Conclusion

La convivialité d'une application ne peut être réellement prise en compte que s'il existe une convivialité de gestion de projet où chacun écoute et prend en compte le point de vue et/ou les difficultés de l'autre. Nous avons montré que les impératifs diffèrent en fonction du positionnement des différents partenaires et que la convivialité de l'application repose sur des négociations qui permettent à chacun de se

comprendre accréditant la thèse de la sociologie de la traduction¹⁴. La tâche n'est pas facile du fait des contraintes temporelles et des financements.

Le projet PISE est arrivé à terme fin mars 2012 avec un prototype qui n'a malheureusement pas pu être testé auprès d'utilisateurs. Un travail conséquent attend les partenaires pour trouver des ressources qui permettront de mettre en œuvre un protocole de test de l'outil pour confronter les éléments indispensables de convivialité, crédibilité et utilisabilité.

Bibliographie

- Akrich Madeleine, Callon Michel, Latour Bruno (2006). *Sociologie de la traduction : textes fondateurs*, Mines ParisTech, les Presses, « Sciences sociales », Paris.
- Alvarez Julian, Djaouti Damien (2010). *Introduction au serious game*. Broché, Paris.
- Durand Marc (2008). Un programme de recherche technologique en formation des adultes. *Education & Didactique*, vol. 2, n° 3, p. 97-121.
- Ellul Jacques (1954, 1990). *La technique ou l'enjeu du siècle*. Economica, Paris.
- Fontanille Jacques (2002). Des théories aux problématiques. *Actes du Congrès de l'Association Française de Sémiotique SÉMIO 2001*, Pulim, Limoges.
- Illich Ivan (1973). *La convivialité*. Seuil, Paris.
- Negroponte Nicolas (1995). *L'homme numérique*. Seuil, Paris.
- Mitropoulou Eléni, Pignier Nicole (dir.) (2012). De l'interactivité au(x) interaction(s) médiatrice(s). *Revue Interfaces Numériques*, n° 1, Lavoisier, p. 123-153.
- Watzlawick Paul, Helmick Janet (1979). *Une logique de la communication*. Le livre de poche, Paris.

14. Madeleine Akrich, Michel Callon et Bruno Latour (éd.), *Sociologie de la traduction : textes fondateurs*, Paris, Mines ParisTech, les Presses, « Sciences sociales », 2006. Textes rassemblés par le Centre de sociologie de l'innovation, laboratoire de sociologie de Mines ParisTech.