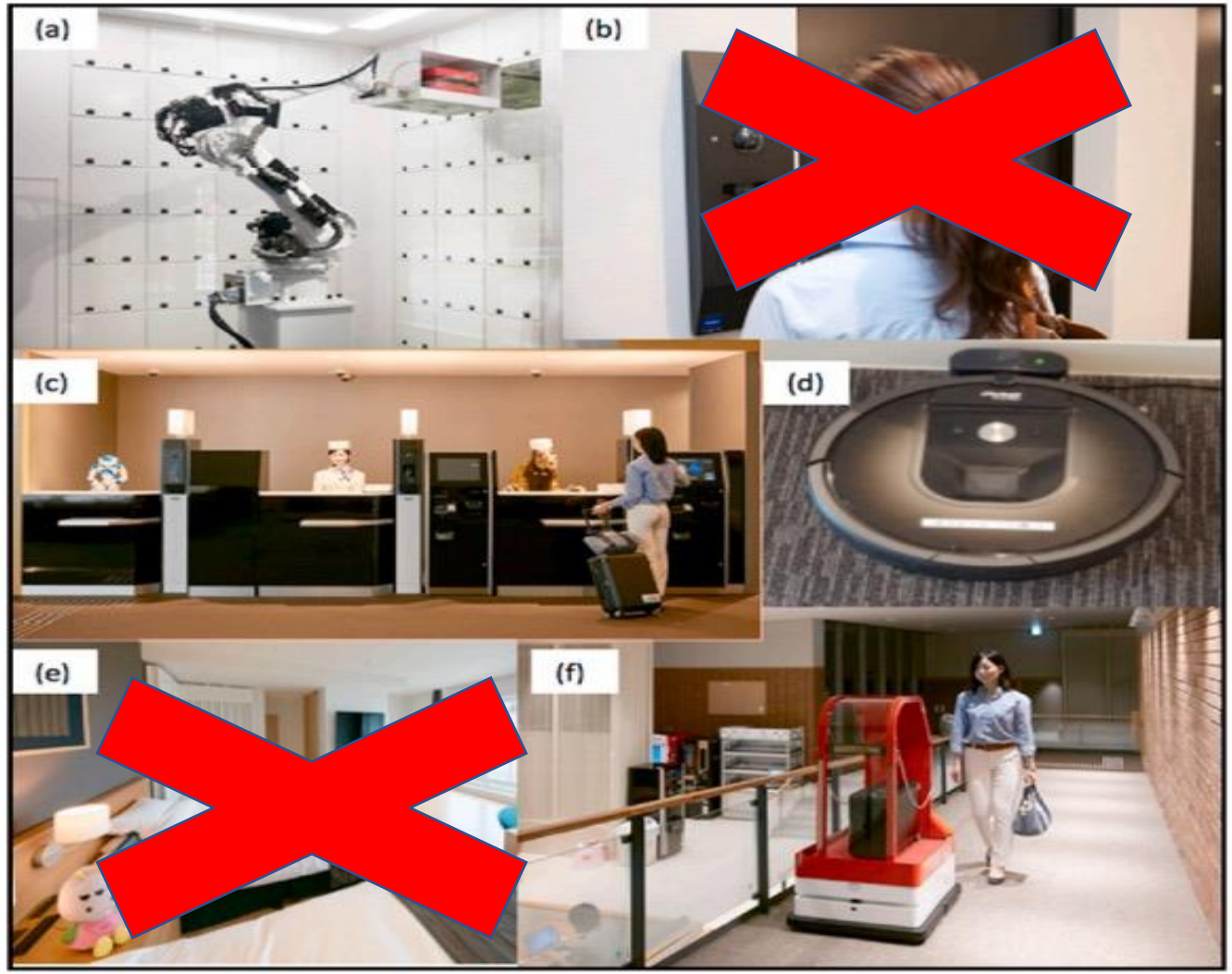
XXIème congrès AIPTLF, Paris 2021
Changements et innovations au travail : quels enjeux pour les personnes et les organisations ?

Représentations de l'intelligence artificielle chez les dirigeants du secteur hôtelier de la Région de Bruxelles-Capitale

P. Flandrin [1], V. Juziak [2], I. Cloquet [2], I. Bauthier [2], C. Hellemans [1], & C. Van de Leemput [1]
Université Libre de Bruxelles (ULB), Belgique
[1] Centre de Recherche en Psychologie du Travail et de la Consommation (PsyTC)
[2] Laboratoire Interdisciplinaire Tourisme, Territoires et Sociétés (LIToTeS)

Hôtel Henn-Na (Japon)



INTRODUCTION

2019 1. Enquête quantitative

Phase exploratoire

2020 2. Enquête qualitative

2021 3. Etude de cas
PME & chaines hotelières

2022 4. Recommandations
structure hotelière, formation touristique , institution politique

5. Accompagnement durable

LE DIRIGEANT, LE CONTEXTE ET LA TECHNOLOGIE

- Les attitudes positives du dirigeant de PME envers les technologies influencent directement leur adoption (Aldebert et Geugen, 2013).
  - Hôtel familial ou de taille modeste : **pluriactivité** et transversalité des compétences du dirigeant.
  - Grande organisation, chaine hôtelière : division du travail plus marquée avec une **spécialisation** des niveaux d'encadrement.
  - Selon Joas (1999), la relation constitutive entre **contexte** vécu et **représentation** orienterait les choix en matière d'adoption technologique

https://fusion.molotov.tv/arts/i/224x294/Ch8SHQoU9QEZ0necBdRKeGOacV419mAGPw0SA2pwZxgBCh8IARIbChTkr1U_Y1pf3Ku7YOthak4jat-euxIDcG5n/jpg

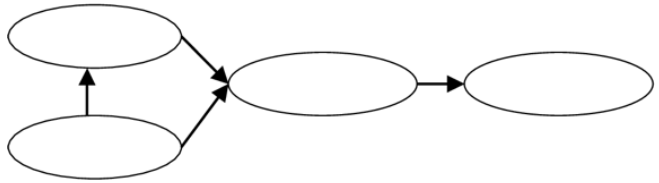
CONTEXTE D'ADOPTION TECHNOLOGIQUE (1)

Trois catégories de contexte d'adoption (DePietro, Wiarda, & Fleischer, 1990) :

- Technologique : quelles technologies déjà présentes, celles qui pourraient être adoptées,
- Organisationnel : taille, ressources, pouvant contraindre ou faciliter l'adoption
- Environnemental : secteur d'activité, concurrents, fournisseurs, contexte politique et légal

http://www.larideped.org/wp-content/uploads/2017/10/webFotolia_58711093_S2.jpg

INTENTION D'USAGE ET ADOPTION TECHNOLOGIQUE (2)



- 30 ans d'études sur le modèle d'acceptation des technologies (TAM) : utilité perçue et facilité d'utilisation perçue de la technologie, facteurs explicatifs de son adoption (Atarodi & al., 2018).
  Donc rôle des représentations et des croyances (Bobillier Chaumon & Dubois, 2009).
- L'intention d'usage et l'usage effectif de la technologie modérés par :
  - des caractéristiques personnelles et sociodémographiques (âge, niveau de formation),
  - une trajectoire particulière (parcours de formation, évolution au poste, ancienneté),
  - un profil technologique « technophile » ou « technophobe » (Meyer et Allen, 1984 ; Mathieu & Zajac, 1990).
- Les études insistent aussi sur l'importance du sentiment de sécurité du travail comme facteur d'acceptation de la technologie (Atarodi & al., 2018).

OBJECTIF

Les cadres des organisations touristiques possèdent un pouvoir décisionnel sur le changement technologique, sur l'orientation de l'organisation vers ce changement ou sur son adoption (Autissier & Vandangeon-Derumez, 2007).

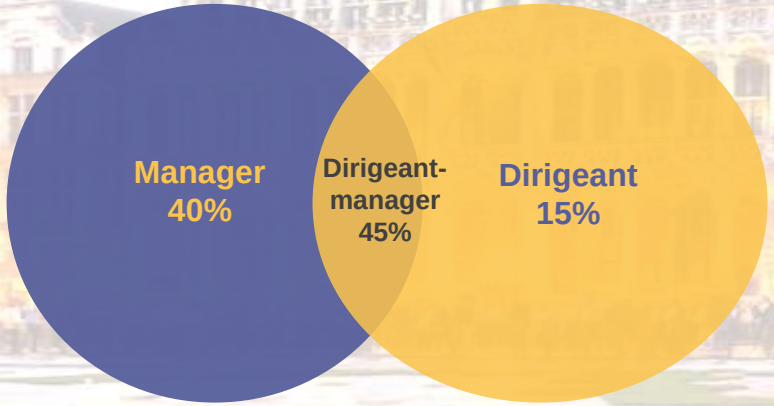
OBJECTIF :

Analyser les représentations des cadres du secteur hôtelier de la Région de Bruxelle Capitale vis-à-vis de l'IA :

- Identifier les perceptions et attitudes quant à l'IA des différents niveaux d'encadrement,
- Analyser les éléments d'acceptabilité sociale impactant l'adoption des technologies intelligentes dans leur structure.

METHODE – PROCÉDURE ET PARTICIPANTS

- Cadres des hôtels de la Région de Bruxelles-Capitale. 141 hôtels répertoriés.
- Entretien, structuré par large questionnaire fermé.
- 58 cadres rencontrés, 26 questionnaires avec informations détaillées.
- 10 hôtels du cœur de Bruxelles, 9 hôtels d'autres quartiers de Bruxelles. Hôtels 3 étoiles 47%, 4 étoiles 32%, 5 étoiles 13%.
- Petites structures indépendantes (32%); Hôtellerie de chaîne (62%).
- Trois groupes selon missions et proximité avec l'équipe opérationnelle :



METHODE – OUTILS (Likert en 5 points, de « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord »)

(1) Intérêt pour la technologie,
Likert de 0 « ça ne m'intéresse pas » à 10 « ça m'intéresse énormément »

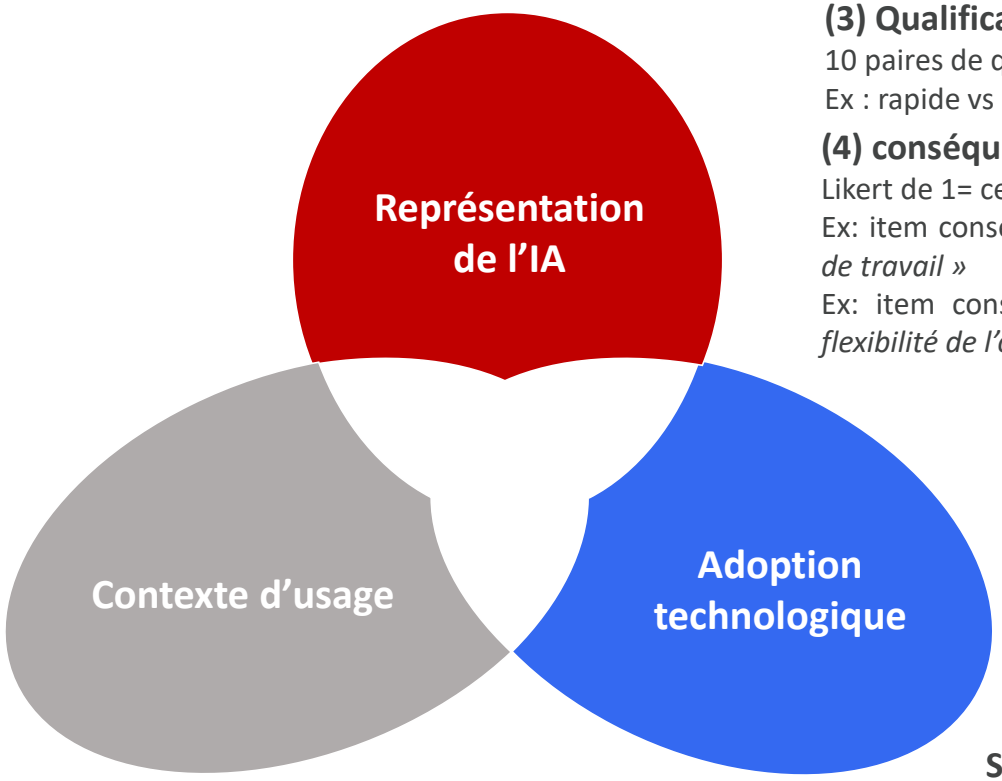
(2) Image de l'IA,
Likert de 1 « une très mauvaise image à 5 « une très bonne image »

(3) Qualifications de l'IA,
10 paires de qualificatifs, échelle à 5 pas
Ex : rapide vs lent, contrôlable vs incontrôlable, etc.

(4) conséquences de l'adoption des technologies
Likert de 1= certainement pas à 5 = c'est certain
Ex: item conséquences en termes humains : *« une diminution de la charge de travail »*
Ex: item conséquences en termes organisationnels : *« une plus grande flexibilité de l'organisation »*

Echelle multidimensionnelle portant sur les freins et facilitateurs de l'adoption des technologies,
Likert de 1 « pas du tout d'accord » à 5 « tout à fait d'accord ».

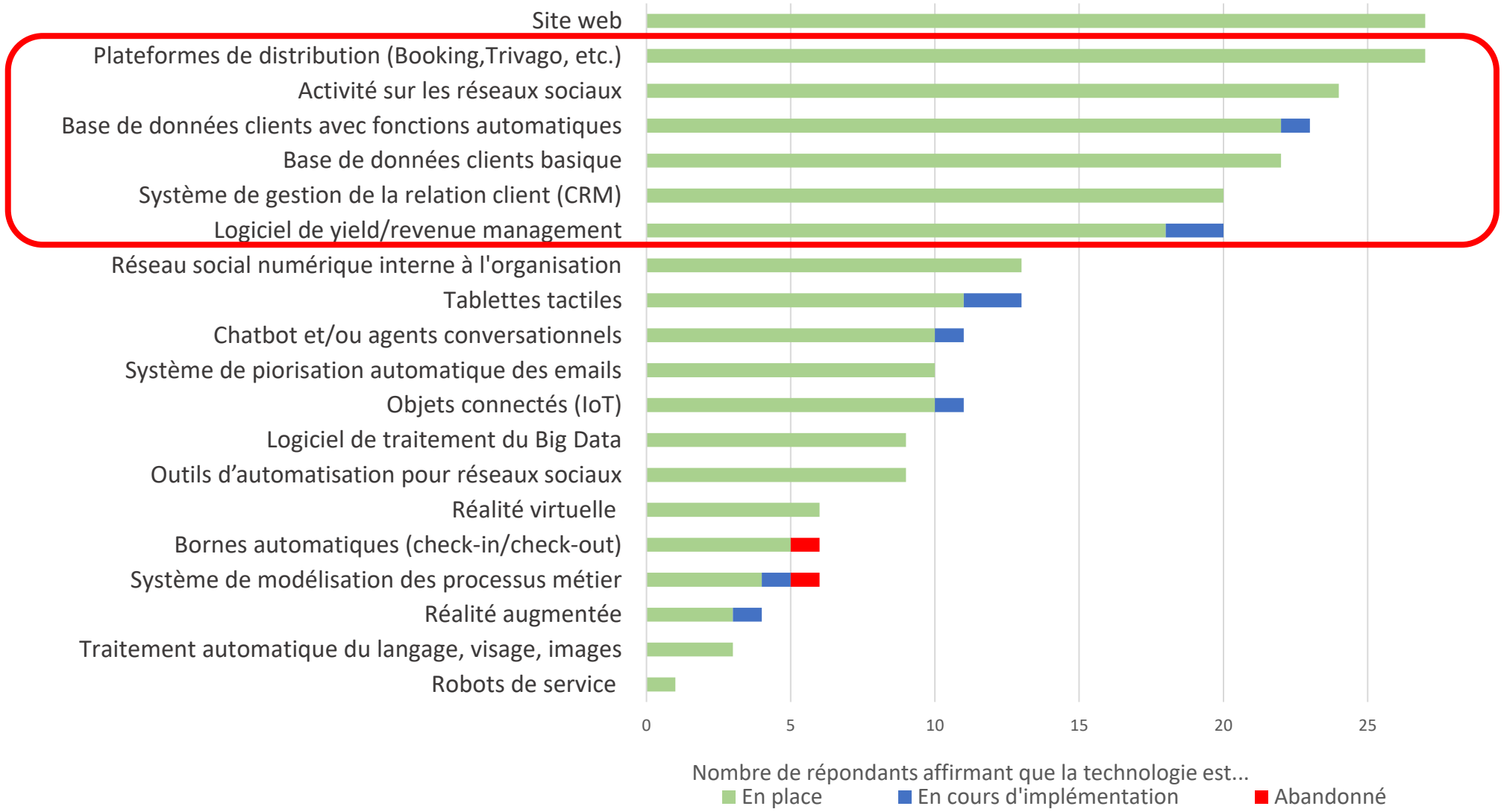
Ex item: contexte environnemental : « *la concurrence* »
Ex item: contexte organisationnel : « *la taille de la structure* ».
Ex item: contexte technologique : « *disponibilité en temps pour les projets technologiques* »



Score d'ampleur d'adoption sur base d'une liste de 19 technologies identifiées dans la littérature
Ex : chatbot, application mobile, robotique de service, réalité virtuelle, blockchain, edge computing etc.

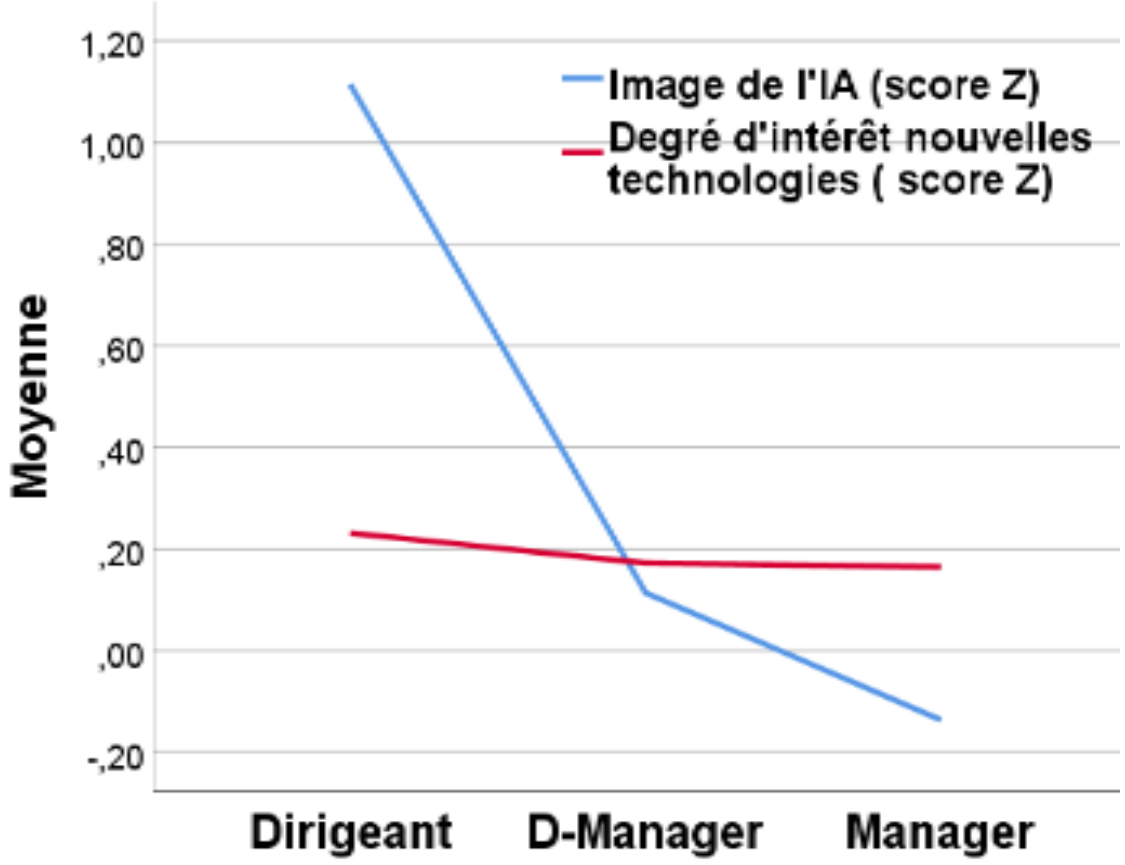
RESULTATS – Ampleur des technologies présentes dans les hôtels

Sur 19 technologies présentées, on obtient une ampleur moyenne de 10 technologies.



RESULTATS – Image et degré d'intérêt

Le pouvoir de décision des dirigeants est plus élevé (M = 3.50) que celui des dirigeants-managers (M = 2.67) et que celui des managers (M = 2.57).



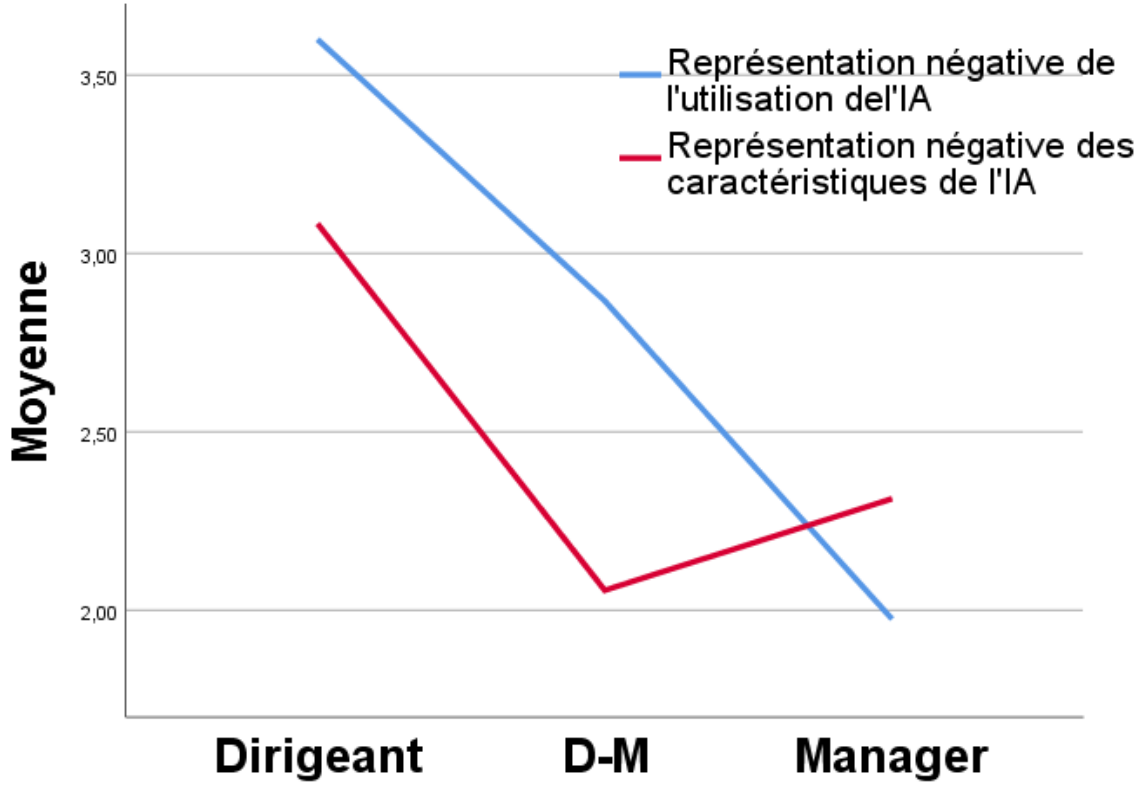
- *Le degré d'intérêt vis-à-vis des nouvelles technologies ne se différencie pas d'un type de cadre à l'autre.*
- *L'image de l'IA qu'ont les dirigeants est nettement plus positive que l'image qu'en ont les autres.*

RESULTATS – Qualification de l'IA (1)

- Qualificatifs de l'IA : ACP, rotation varimax. Deux composantes, 63,86% V.E.

Représentations négatives en relation avec l'**utilisation** de l'IA (compliquée, chronophage, etc.),

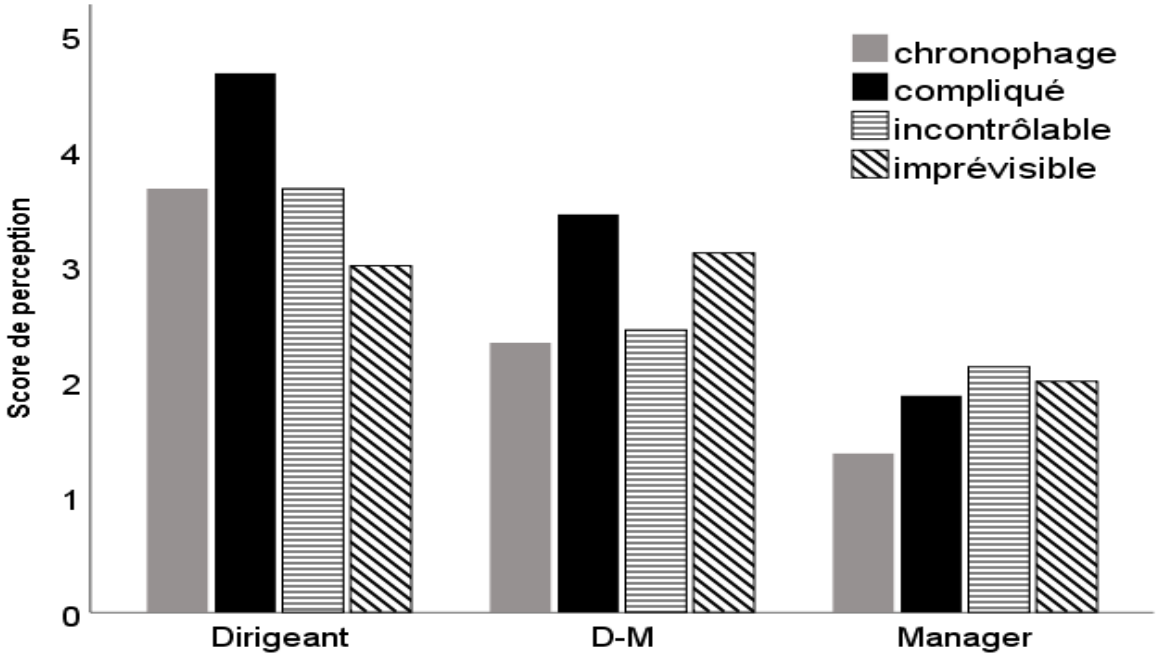
Représentations négatives **évaluatives** de l'IA (disruptive, bête, faillible).



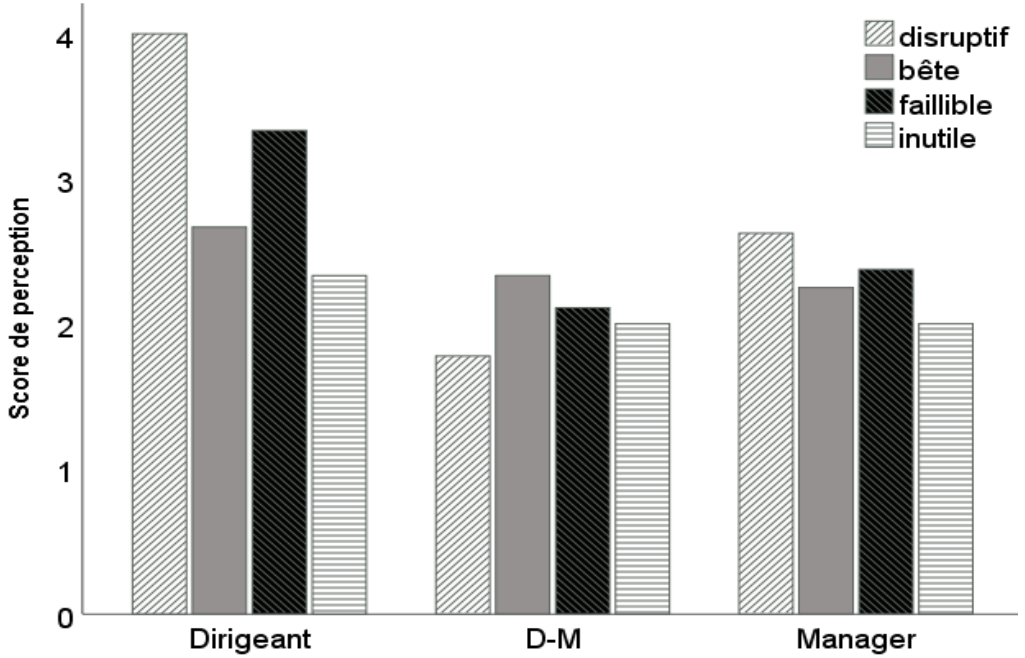
Les dirigeants ont, pour les 2 composantes, une vision plus négative de l'IA que les autres catégories de cadre, alors même que leur image globale était la plus positive

RESULTATS – Qualification de l'IA (2)

- Le résultat précédent nécessite de mieux comprendre le détail des représentations pour ces différents cadres.



Les dirigeants trouvent l'IA plus compliquée que les autres catégories de cadres, plus chronophage, plus incontrôlable



Les dirigeants trouvent aussi l'IA bien plus disruptive que les autres cadres, et plus faillible

RESULTATS – Conséquences humaines et organisationnelles

TYPES DE CONSÉQUENCES	Dirigeant M (ET)	Dir-Manager M (ET)	Manager M (ET)
HUMAINES			
Reporting & contrôle (+)	4,33 (.58)	3,78 (1.20)	3,38 (1.06)
Erreurs (-)	4,33 (1.16)	3,67 (1.41)	3,00 (1.07)
Tâches pénibles (-)	4,00 (1.00)	3,56 (1.13)	2,87 (.84)
Possibilités métier/ Parcours pro (+)	4,00 (1.00)	3,67 (1.00)	2,88 (1.13)
Attractivité sur concurrents (+)	4,00 (1.00)	3,22 (1.09)	3,38 (1.12)
Qualité du service (+)	3,33 (2.08)	4,22 (1.09)	3,87 (.84)
Personnalisation du service (+)	3,33 (1.53)	4,33 (.71)	3,63 (.52)
Déshumanisation & perte de lien social (+)	2,33 (0.58)	2,33 (1.12)	3,88 (1.13)
ORGANISATIONNELLES			
Adaptation des salariés (+)	4,00 (.50)	4,33 (.87)	3,75 (1.28)
Réorientation compétences (+)	4,33 (.58)	4,11 (.78)	3,88 (1.36)
Flexibilité (+)	3,67 (.58)	3,78 (1.20)	3,88 (1.36)
Polyvalence (+)	3,33 (.58)	4,00 (1.41)	3,50 (1.07)

RESULTATS – Eléments contextuels impactant l'adoption des TI

- Les dirigeants voient la concurrence, les ressources financières et la taille de leur structure, comme les **principaux freins**.
- Les dirigeants-manager et managers ciblent d'autres freins :
  -les questions de sécurité des données et les instances de décision pour les dirigeants-manager,
  -les ressources en temps pour se consacrer à des projets technologiques pour les managers.
- Les résultats ne font ressortir **aucun facilitateur** à l'adoption des technologies chez les cadres.

https://www.meilleurtaux.com/images/actu/2015-1030_peur-francais.jpg

DISCUSSION – RETOUR AUX OBJECIFS

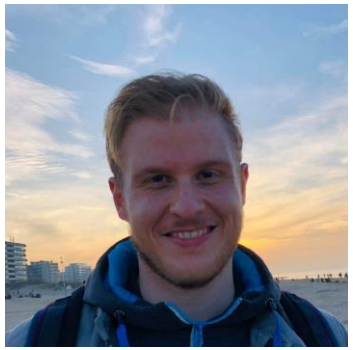
- L'IA est surtout perçue par les managers comme une menace pour la dimension sociale et collective du travail, elle-même considérée comme facteur protecteur de santé et de bien-être (Caroly, 2016).
- La hiérarchisation des niveaux d'encadrement dans les chaines hôtelières pourrait être à l'origine d'une distanciation cognitive de l'encadrement gestionnaire avec le niveau d'exécution
- Au niveau des conséquences organisationnelles, les cadres partagent la nécessité d'une réorientation des compétences, de nouveaux parcours métiers tournés vers plus de polyvalence.
- l'IA n'est pas vu comme un moyen de substitution du travail. On retrouve le souci d'un accompagnement du changement technologique par des changements organisationnels respectueux de la complémentarité des capacités humaines et de l'IA (Zouinar, 2020).

DISCUSSION – LIMITES & PERSPECTIVES

- **Limite :** contexte précédant la crise du covid-19. Une réévaluation du contexte dans une visée comparative et inclusive est nécessaire à la vue de l'impact sur l'écosystème touristique bruxellois.

- **Perspective :** analyses pratiques et situées des technologies intelligentes par les travailleurs, intégrant le rôle tenu par les managers pour comprendre l'écart entre adoption et usages effectifs de la technologie (Medzo-M'engone, 2018).

CONTACT



www.linkedin.com/in/pierreflandrinphd

Pierre.flandrin@ulb.be

Web : http://capsmart.ulb.be
@ : Capsmart@ulb.be

merci