

# Besoin<sup>1</sup>



Le concept de besoin est lié à celui d'activité : derrière le but intentionnel ou non de l'activité se cache un besoin que l'activité visera à satisfaire. Le rôle de l'ergonome est donc de l'anticiper (ergonomie prospective) ou de s'assurer qu'il est satisfait (ergonomie de conception et de correction). En ce sens, comprendre le besoin est central en ergonomie : pour qu'une personne s'engage dans l'utilisation d'un système il faut d'abord comprendre ses besoins.

---

## Définition

---

Un besoin, au sens large, est une configuration de caractéristiques psychologiques et physiques qui est ressentie comme un manque ou une tension (Brangier, 2007). Il se traduit sous la forme d'une motivation à l'action et sa satisfaction est vécue comme une expérience tangible.

La satisfaction (toujours temporaire) des *besoins psychologiques fondamentaux* (qui sont durables, universels et en nombre limité) est essentielle pour maintenir le bien-être : le développement, l'intégrité et la santé de l'utilisateur. Les besoins psychologiques fondamentaux peuvent faire naître ou nécessiter la satisfaction de *besoins secondaires* (ex. besoin pragmatique comme l'utilisabilité), ceux-ci sont en nombre illimité et se transforment dans le temps. Ils sont également associés à une expérience positive mais de moindre importance pour le bien-être.

Les besoins ne sont pas d'accès direct ; ils sont très rarement exprimés explicitement. Lorsqu'ils sont activés (besoin actif par opposition au besoin latent), ils peuvent être exprimés sous forme de désirs (eux-mêmes composés de préférences, d'attentes ou de prérequis). Les désirs sont des

constructions mentales progressives et dynamiques qui dépendent du contexte social et sociétal de leur émergence.

---

## **Les besoins psychologiques fondamentaux**

---

De nombreuses listes de besoins fondamentaux existent, notamment celles utilisées en ergonomie de l'expérience utilisateur (encadré 1). Ces besoins psychologiques fondamentaux permettent d'avoir une vue synthétique des forces motivationnelles centrales de l'utilisateur pour, ensuite, orienter l'idéation, la conception ou la correction d'un dispositif technique et/ou organisationnel.

### **Encadré 1 – Typologie des besoins psychologiques fondamentaux (inspiré de Sheldon *et al.*, 2001 et complété)**

- Accomplissement de soi – sens : se développer vers ses potentiels et trouver du sens dans sa vie.
- Autonomie : être la cause de ses actions plutôt que de sentir que leur cause est externe.
- Compétence – performance : être compétent et efficace dans ses actions.
- Créativité, inventivité : se sentir capable d'œuvrer à des inventions, des nouveautés, des choses inédites.
- Épanouissement physique : sentir son corps en bonne santé et entretenu.
- Estime de soi : se sentir être une personne de valeur (aussi bonne que les autres).
- Plaisir – stimulation : ressentir du plaisir et être stimulé.
- Popularité – influence : se sentir apprécié, respecté et avoir de l'influence.
- Relation à l'autre : avoir des relations régulières avec des gens qui comptent pour soi.
- Sécurité, robustesse, fiabilité : se sentir en sécurité et en contrôle.

---

## Besoin et conception

---

En ergonomie, l'étude des besoins est donc centrale. Le travail de l'ergonome est de participer à la recherche de la meilleure solution pour satisfaire le besoin, en prenant en compte les contraintes techniques, organisationnelles, sociales et économiques. En cas d'échec, c'est l'insatisfaction, la sous-utilisation, l'incident, l'accident, l'utilisation détournée ou l'abandon. En cas de succès, l'expérience est vécue positivement et un processus d'adoption et d'appropriation s'enclenche.

Alors, comment identifier les besoins ? L'ergonome peut s'attacher aux points de satisfaction/insatisfaction exprimés par l'utilisateur dans son activité et surtout déployer des méthodes d'analyse des situations de travail ou d'usage réel (tableau 1).

*Tableau 1 – Méthodes de collecte de données lors de la recherche de besoins*

	<b>Activité passée (correction)</b>	<b>Activité présente (conception)</b>	<b>Activité future (prospexion)</b>
Méthodes de collecte de données	Méthode des incidents critiques, retour d'expérience, analyse des événements	Méthodes d'analyse du travail, de l'activité, des usages	Méthodes fondées sur la cognition orientée future. Méthodes d'innovation

Une fois les données listées et ordonnées, un cheminement itératif s'engage afin de les transformer en spécifications utilisables pour la conception.

---

## Vers une éthique des besoins

---

Face à la surconsommation, au changement climatique et à la pollution croissante, l'aspect éthique des besoins doit être pris en compte. En effet, l'ergonome qui, dans le cadre du développement de systèmes et d'organisations, travaille sur les besoins doit se poser la question de leur impact environnemental. Par exemple, la question se pose si, au-delà de leurs avantages immédiats, la satisfaction qu'ils procurent participera réellement au bien-être et au développement des personnes ou ne mettra pas en péril la satisfaction des besoins fondamentaux des générations futures

(par exemple en entraînant une dégradation environnementale importante qui ne permettrait pas le maintien d'une société humanisée et fonctionnelle). L'enjeu pour l'ergonome est de prendre en compte, dans sa pratique, la dynamique de l'ensemble des besoins humains pour mieux concevoir et organiser les interactions entre humains et environnements.

## Bibliographie

Brangier, E. (2007). Besoin et interface. In J. Akoka et I. Comyn-Wattiau. *Encyclopédie de l'informatique et des systèmes d'information*. Paris : Vuibert, 1070-1084.

Sheldon, K., Elliot, A., Kim, Y. (2001). What is satisfying about satisfying events ? Testing 10 candidate psychological need. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80(2), 325-339.

☞ *Anticipation des besoins. Conception centrée humain. Usage futur et innovation. Design de service. Expérience vécue. Expérience utilisateur.*