

Béatrice Cahour

Chercheuse/researcher **CNRS** HDR - UMR 5141 LTCI - i3

Ecole Nationale Supérieure **Télécom ParisTech**

Département SES - 46 rue barrault - 75634 Paris Cedex 13 - FR

Tél : 0145818320 Email : beatrice.cahour@telecom-paristech.fr

Research topics / *Thèmes de recherche*

Keywords : User lived experience, interactions at work, ecological mobility systems appropriation, emotional comfort/discomfort, re-situating interviews.

I study the lived experience and activity of persons using new technologies and services, for improving life quality through appropriate design. Two principal application domains are addressed : interactions in work settings and appropriation of new modes of ecological mobility (e.g. car-pooling, electric car). Emotional comfort and discomfort (linked to fear, stress, trust/mistrust,...), is a central concept in my work, including its sources and the emotional processes during the activity. I also deepen the following methodological issue: how to enable the verbalisation of the user lived experience with "re-situating" interviews, the possible supports for remembering, and the articulation with the observable behaviour.

J'étudie l'expérience vécue et l'activité des personnes utilisant des technologies et services innovants, pour améliorer la qualité de vie en orientant la conception. Deux domaines d'application principaux sont abordés : les interactions au travail et l'appropriation des nouveaux systèmes de mobilité écologiques (e.g. covoiturage, voiture électrique). Le confort et inconfort émotionnel (lié à la peur, au stress, à la confiance/méfiance...) est un concept central de mon travail, incluant ses sources et les processus émotionnels pendant l'activité et l'interaction. J'approfondis également la problématique méthodologique suivante : comment faire verbaliser l'expérience vécue à l'aide d'entretiens « resituant » (explicitation, autoconfrontation), les supports possibles pour le ressouvenir, et l'articulation avec les comportements observables.

Background and responsibilities

Participation to national and international projects, among which 4 European Projects (Esprit I "MMI2"; Esprit II "ISEE"; TMR "COTCOS"; COST "Twintide") about technologies and the way they are used in natural situations, to inform the design.

President of the EPIQUE 2009 Conference, and president of the GRAPE Ergonomic Psychology Group in the French Society of Psychology in 2008-09.

Responsible, in the CNRS G.D.R. 3169 "Psycho Ergo", of the axis "Emotions and charge in the activity" (2008-2012). Member of the management board of the GDR.

Co-leader of the management board of the domain "Shared mobility and electricity" (Eco-mobility) in the VEDECOM Institute for Energetic Transition, since 2013.

Teaching in Master Degrees specialized in Ergonomics (CNAM Paris, Paris-Sud University, Paris VIII University) and supervision of PhD students with national or industrial grants.

Member of the management board of the new Doctoral School (ED) "SHS", Paris-Saclay University.

Member of the Editorial Board of the Revue d'Anthropologie des Connaissances, and reviewer for Le Travail Humain, Interacting with Computers, @ctivités, Intern. J. of Human-Computer Studies, Intellectica, CHI, etc.

POSITION : Senior Researcher at CNRS (National Centre of Scientific Research) in Télécom ParisTech (Institut Mines-Télécom).

HDR (Habilitation à Diriger les Recherches) in Ergonomic Psychology.

Post-Doctoral training (with INRIA grant) at the Information Science Institute in the University of Southern California, Los Angeles, USA (1992).

PhD in Ergonomic Psychology at INRIA Paris-Rocquencourt (Dir.: P.Falzon).

Studies in Psychology (Univ.Paris X & Paris V) and Linguistics (Univ.Paris VII).

Publications

N.B.: Some of the following papers are available (pre-print versions) in HAL <http://hal.archives-ouvertes.fr>

Ongoing

Nguyen Cl. & Cahour B. (2014). Véhicule électrique et gestion de son autonomie : une approche prospective ancrée dans l'expérience vécue, *Revue Le Travail Humain/PUF*, 77-1, 2014.

Créno L. & Cahour B. (to appear). Chronicles of lived experiences for studying the process of trust building in car-pooling, ECCE 2014.

Prost M., Cahour B., Détienne F. (to appear). Le partage d'émotions et de connaissances sur la pratique : dynamique des échanges dans les communautés virtuelles de professionnels, A paraître dans la revue *Le travail Humain/PUF* en 2014.

Cahour B. (to appear). Démasquer incompréhensions et désaccords interactionnels avec des entretiens 're-situant', *Revue Recherches & applications ; le français dans le monde*, Numéro spécial F.Cicurel & J.Aguilar (eds) « La pensée enseignante », à paraître en 2014.

Creno L. & Cahour B. (to appear). Triangulation des méthodes pour une analyse écologique de l'expérience vécue de gestion des emails chez des cadres surchargés. Soumis à *Psychologie Française*.

2013

Cahour B. (2013). Emotions: characteristics, emergence and circulation in interactional learning, in Baker, M.J., Andriessen, J. & Järvelä, S. *Affective Learning Together: social and emotional dimensions of collaborative learning*. p. 52-70, London: Routledge.

Prost M., Cahour B., Détienne F. (2013). Masquage des émotions et des attentes de soutien psychologique sur des forums d'entraide professionnelle, *Revue @ctivités*, vol.10-2.

Petitmengin C., Remillieux A., Cahour B., Thomas S. (2013). A gap in Nisbett & Wilson's findings ? An access to our cognitive processes. *Consciousness and Cognition/Elsevier*, Vol.22-2, 654-669.

Cahour B. (2013). L'expérience utilisateur au cœur des nouveaux systèmes de mobilité, *Revue Télécom*, Les systèmes de transport intelligents : vers une nouvelle mobilité, n°170, oct.2013.

Nguyen C., Cahour B. (2013). Usages du Véhicule Electrique et styles de gestion de l'autonomie restreinte, *Revue TEC* (Transport, Environnement, Circulation), Numéro sur l'électro-mobilité, n°220.

Cahour B., Nguyen C, Créno L. (2013). *Methodology for Studying the user experience with new mobility systems: The cases of electric cars and dynamic car-pooling*, Proceedings of SMART 2013 International Conference, June 24-26th, Roma, Italy.

Créno L., Cahour B. (2013). *La triangulation des méthodes pour une analyse écologique de l'expérience vécue de gestion des emails chez des cadres surchargés*, Actes du Colloque EPIQUE 2013 (communication sélectionnée et proposée pour Numéro Spécial de la revue Psychologie Française), Bruxelles, 10-12 juillet.

Legout MC., Détienne F., Cahour B. (2013). *Arrangements spatiaux informationnels et conscience partagée de la situation dans la prise en charge des personnes âgées dépendantes*, Actes du Colloque Epique 2013, Bruxelles, 10-12 juillet.

Prost M., Cahour B., Détienne (2013). *Masquages et processus de soutien sur des forums d'entraide professionnelle*, Actes du Colloque Epique 2013, Bruxelles, 10-12 juillet.

Zouinar M., Cahour B., (2013). *Activité et expérience vécue, quels liens ?* Actes du Colloque Epique 2013 (Psychologie ergonomique), Bruxelles, 10-12 juillet.

Bourgeon E., Cahour B. (2013). *Intégration de la dimension émotionnelle dans l'analyse de l'activité en situation dynamique à risques*, Actes du Colloque Epique 2013 (Psychologie ergonomique), Bruxelles, 10-12 juillet.

Créno L., Cahour B. (2013). *L'expérience vécue de gestion des emails chez des cadres surchargés : déroulement de l'activité et émotions engendrées*, Actes du 48^e congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française (SELF 2013), Paris, 28-30 août.

Cahour B. (2013). *Re-situating interviews for studying the user lived experience*, Workshop of the Twintide COST Network (Transsectorial IT Design and evaluation), Coimbra, Portugal, March 22-23rd (conférence invitée, sans actes).

2012-2010

Détienne F., Cahour B., Legout M.C., Gourvenec P., Relieu M., Coppin G. (2012). Interactive frames constructed in second life meetings : a study in professional and educational settings. *Cognition, Technology and Work*, juin 2012 DOI : 10.1007/S10111-012-0230-y.

Cahour B. & Salembier P. (2012). *Extending activity analysis through lived experience*, European Workshop ARPEGE on Activity Analysis , October 15-16th, Paris (communication sans acte).

Cahour B., Nguyen C., Forzy JF., Licoppe Ch. (2012). *Using an electric car : a situated, instrumented and emotional activity*, Proceedings of ECCE 2012 (Cognitive Ergonomics), 29-31th of august, Edimburgh.

Cahour, B., Salembier P., (2012). *The user phenomenological experience ; evoking the lived activity with « resituating interviews*, CHI 2012 Conference, (Computer-Human Interaction), Workshop "Theories behind User Experience research", 5-10th of may, Austin, USA.

Cahour B. & Lancry A. (2011). Co-éditeurs du Numéro Spécial « Emotions et activités », *Le Travail Humain*, vol 74(2), p.97-106.

Cahour B. & Lancry A. (2011). Emotions et activités professionnelles et quotidiennes, Introduction du Numéro Spécial « Emotions et activités », *Le Travail Humain*, vol 74(2), p.97-106.

Prost M., Cahour B., Détienne F. (2011). Collectifs virtuels de soutien entre professionnels : formes des échanges et vécus associés. In H.Boyer (Ed.), *Les forums de discussion: agoras du XXI^e siècle ?*, collection Langue et Parole, Paris : L'Harmattan.

Cahour B. (2011). *Préface* de l'ouvrage de D.A.Norman (Version Française), *Design émotionnel; pourquoi aimons-nous (ou détestons-nous) les objets qui nous entourent ?* De Boeck, collection Design et Innovation : Bruxelles.

Nguyen C., Cahour B., Forzy JF., Licoppe C. (2011). *L'inquiétant risque de panne ; des instruments pour anticiper et des instruments pour réagir*, 46è Congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française, Issy-les-Moulineaux, 14-16 sept.

Nguyen C., Cahour B., Forzy JF., Licoppe C. (2011). *Conforts et inconforts émotionnels dans la gestion de l'autonomie automobile*, Colloque Epique (Psychologie ergonomique), Metz, 5-7 sept.

Détienne F., Cahour B., Legout MC., Relieu M. (2011). *Participation frameworks in Second Life meetings : communication media and roles*, proceedings of ECCE 2011(Europ.Conf.of Cog.Ergonomics), Rostock, august 24-26.

Cahour B. et Licoppe C., (2010), co-éditeurs du numéro spécial "Confrontations aux traces de son activité", *Revue d'anthropologie des connaissances*, vol. 4, n° 2.

Cahour B. et Licoppe C., (2010), *Confrontations aux traces de son activité ; compétences, développement et régulation de l'agir dans un monde de plus en plus réflexif*, Introduction au Numéro Spécial «Confrontations aux traces de son activité » de la *Revue d'Anthropologie des Connaissances*, vol. 4, n° 2, pp. 243253.

Cahour B. (2010). *Emotions, affects et confort comme nouveaux déterminants de l'activité et de l'usage*, in G.Valléry, M.Zouinar, MC.Leport (Eds). *Ergonomie, conception de produits et services médiatisés*, PUF : Paris.

Cahour B., Forzy JF., Martin C. (2010). *Feelings and strategies of senior drivers: ways of coping with fear ?* ECCE Conference (Cognitive ergonomics), Delft, Netherlands, 24-27th of august.

Détienne F., Cahour B., Lefèvre L. (2010). *Why do users communicate via such or such media ? some insights from users daily experiences*, NordiCHI 2010, Reykjavik, Island, 18-20 oct.

Prost M., Cahour B., Détienne F. (2010). *Le soutien mutuel sur le Web: un nouveau mode d'adaptation aux vécus professionnels difficiles ?* Actes du 45è Congrès de la SELF (Ergonomie), Liège, 13-15 sept.

Prost M., Cahour B., Détienne F. (2010). *Analysing online social support between professionals*, ECCE Conference (Cognitive ergonomics), Delft, Netherlands, 24-27th of august.

Light A., Cahour B., Otero N. (2010). *How Critical Thinking relates to Collecting Accounts of Experience using Explicitation Techniques*, workshop "Critical dialogue: interaction, experience and cultural theory", CHI 2010 (Computer Human Interaction), Atlanta, USA, 10-15 avril 2010.

2009-2006

Cahour B., Forzy J.F. (2009). Does projection into use improve trust and exploration ? the case of a cruise control system, *Safety science*, vol.47, issue 9, p.1260-1272.

Cahour B., Anceaux F., Giboin A. (2009). *Actes du Colloque Epique 2009*, Psychologie Ergonomique, Nice, 28-30 septembre.

Cahour B. (2009). *Affects and subjective appraisal in collaborative interactions*, Workshop "Social, emotional and cognitive aspects of cooperative learning" of the European Science foundation, 25-27th of may, Paris (Proceedings with abstracts).

- Martin C., Cahour B., Forzy JF (2009). *Emotions of seniors during driving through mimics and verbal reports*, Proceedings of ISRE Conference (International Society for Research on Emotion), 6-8 août, Leuven.
- Cahour B. & Giboin A. (2008). Proceedings of the Workshop "Affective aspects of cooperative interactions", COOP 2008 conference, Carry le Rouet, may 20th.
- Cahour B. (2008). *Discomfort, affects and coping strategies in driving activity*. Proceedings of ECCE 2008 conference (Conference on Cognitive Ergonomics), Madeira, 16-19 sept.
- Cahour B. (2008). *Affects management and protection of the relation in cooperative interactions*, Proceedings of the Workshop "Affective aspects of cooperative interactions", COOP 2008 Conference, Carry le Rouet, may 20th.
- Cahour B., Brassac C., Vermersch P., Bouraoui J.L. , Pachoud B., Salembier P. (2007). Etude de l'expérience du sujet pour l'évaluation de nouvelles technologies; l'exemple d'une communication médiée, *Revue d'anthropologie des connaissances*, 2007/1.
- Cahour B., Forzy J-F. (2007). *Intelligibilité et confiance dans un système de contrôle : effet d'une projection dans l'usage*, Colloque Epique 2007, Nantes, 11-13 septembre.
- Cahour B. (2007). *La perte de contrôle d'une partie de l'action comme situation émotionnelle; études de cas en situations d'usage technologique*. Actes du colloque international CEM 07 (Cognition, Emotion, Motivation), Hammamet, 25-28 octobre.
- Cahour B. (2007). *Investigating the subjective and situated experience of mutual modeling*, Actes du Workshop Computer Supported Cooperative Learning "Mutual modeling in collaborative tasks" (abstracts), Villars, Suisse.
- Cahour B. (2006). Les affects en situation d'interaction coopérative : proposition méthodologique, *Le Travail Humain/PUF*, tome 69, n°4/2006, 379-400, déc.2006.
- Cahour B. (2006). *Quand je perçois moins l'autre : inconfort cognitif et affectif dans des interactions médiées*. In F.Jeffroy & J.Theureau (Eds), *Relations entre activité individuelle et activité collective*, Octarès, Toulouse.
- Cahour B. (2006). *L'expérience vécue des utilisateurs; pourquoi l'étudier et comment ?* Actes du colloque CITE 2006 (Coopération, Innovation, Technologie), Semaine de la Connaissance, Nantes, 26-30 juin.
- Cahour B., Salembier P., Brassac C., Bouraoui J.L., Pachoud P., Vermersch P., Zouinar M. (2005). *Methodologies for evaluating the affective experience of a mediated interaction*, CHI'05, Workshop 14 (Innovative methodologies for evaluating affective interfaces), Portland, Oregon, USA.

2005- 2000

Cahour B. (2005). *Interprétation affective en situation de travail collectif : méthode et processus*. A.Battistelli, M.Depolo, F.Fraccharoli (Eds), Actes du 13^e Congrès de Psychologie du Travail et des Organisations de Langue Française, CD-Rom, CLUEB : Bologna. (Invitation à symposium).

Cahour B., Salembier P., Brassac Ch., Bouraoui J.L., Pachoud B., Vermersch P. & Zouinar M. (2005). *Evaluating the user's invisible emotions in interactive situations*. The HUMAINE Workshop (abstracts), March 10-11, Paris.

Cahour B. & Pentimalli B. (2004). Conscience périphérique et travail coopératif dans un café-restaurant, *Revue Activités*, 2, n°1.

Cahour B.(2003). *Accès aux affects en situation d'interaction professionnelle*, Actes du Colloque de Psychologie Ergonomique Epique'03, Paris, 2-3 octobre 2003.

Cahour B. (2003). *Usage complémentaire de l'entretien d'explicitation et de l'auto-confrontation pour la description d'un vécu interactionnel*, Actes des Journées Scientifiques ACTING-03, Quiberon, 30-31 mai.

Cahour & Legout M.C. (2003). Modes de communication non-verbaux en situation de création collective d'histoires ; préconisations pour les réunions virtuelles avec clones, Rapport FranceTélécom R&D, projet Houria2/Escape (96 pages + annexe), non publié ;

Cahour B. (2002). How the subjective memory of interactions at work makes cooperation complex. In Salembier & Benchekroun (Eds), *Cooperation and complexity*, *Revue des Sciences et Technologies de l'Information / série RIA*, Hermès Lavoisier, Londres/Paris.

Cahour B. (2002). Décalages socio-cognitifs en réunion de conception participative, *Le Travail Humain /PUF*, 65,n°4, 315-337.

Cahour B., Lorant F., Sanchiz F. (2002) *Use of teleconferencing : perturbing cognitive and social comfort ?*, Actes de ECCE'02 (European Conference on Cognitive Ergonomics) , 7-10 septembre 02, Catania, Italie, p.319-328.

Cahour B. & Karsenty L. (2002). *Explicitation methodology for the study of interpretation in dialog*, Actes du colloque ISAPL'2000 (Applied Psycholinguistics), Europa Prod., 2002, Paris.

Cahour B. & Lorant F. (2002). Rôles des regards pour l'intégration des points de vue en réunion de conception, Rapport Intègre MRT (42 pages), non publié.

Cahour B. & Pemberton L. (2001). A model of conversational positioning in collaborative design dialogues, *AI and Society*, 15(4):344-358.

Cahour B. (2001). *Décalages socio-cognitifs en réunion de conception*, Actes du X^e Workshop du Travail Humain " Modéliser les activités coopératives de conception", 27-28 juin, Paris, p. 55-72, Ed. INRIA-Rocquencourt.

Cahour B. (2000). *Some socio-cognitive processes of collaborative design : a case study of participative design in a large industry*, Actes du Workshop de COOP'2000 " Analysing and modelling collective design ", Editions de l'INRIA.

Cahour B. (2000). *Accès aux émotions censurées lors d'interactions agents-clients*, Actes du colloque "Les émotions dans les interactions", Plantin & al (Eds), Presses Universitaires de Lyon (CD-ROM).

1999- 1995

Cahour B. (1998). Mémoires d'interactions verbales coopératives : qu'advient-il de Soi et de l'Autre ?, Numéro commun des *Cahiers de Praxématique et revue Dyalang/Presses Universitaires de Rouen* " L'autre en discours ", 445-466.

Cahour B. (1998), *Interunderstanding and subjectivity in commercial dialogues*, Dialogue Analysis VI, 167-177, Max Niemeyer Verlag, Tübingen, 1998.

Cahour B. & Pemberton L. (1998). *When people design: conversational positioning and roles in collaborative design dialogues*, Actes du colloque international COOP'98 (Cooperative Systems), 26-29 mai 1998, Cannes, publication INRIA, Sophia-Antipolis.

Cahour B. & Salembier P. (1996). Cooperation and cooperator modeling, *CSCW journal* (Computer-Supported Cooperative Work), Kluwer, Vol.5, n°2-3, octobre 1996.

Cahour B. & Karsenty L. (1996). Contextes cognitifs et dysfonctionnements de la communication, *Interaction et cognitions* (revue renommée *psychologie de l'interaction*), n°4, 1996.

Cahour B. (1997). Motivation cognitive des dialogues coopératifs, Dialogue Analysis V, Max Niemeyer Verlag: Tübingen.

Bulot T., Cahour B., Delamotte E. (1996). Prise en compte de l'utilisateur pour une adaptation dialogique, in J.Vivier ed.: *Psychologie du dialogue homme-machine en langage naturel*, p.61-73, Europa productions, Paris.

Cahour B. (1996). Difficultés de communication et contexte visuel, Congrès International de Psychologie, Montréal, Abstracts publiés dans l'International Journal of Psychology, vol.31, 3-4, 1996.

1994-1990

Cahour B. & Karsenty L. (1993) *Context of dialog: a cognitive point of view*, Actes du Workshop "Using knowledge in its context" de la Conférence Internationale d'Intelligence Artificielle IJCAI'93, p.20-29, Chambéry, 28 août 1993.

Cahour, B. & Falzon, P. (1991) Assistance à l'opérateur et modélisation de sa compétence, *Intellectica*, 12.

Ehrlich, M.F., & Cahour, B. (1991) "Contrôle métacognitif de la compréhension : cohésion d'un texte expositif et auto-évaluation de la compréhension", *Bulletin de psychologie*, tome XLIV no399.

Cahour, B. & Paris, C. (1991) *Role and use of user models*, Actes du congrès international IJCAI'91, workshop "Agent modeling", Sydney, Australie, août 1991.

Cahour, B. (1991) La modélisation de l'interlocuteur : *élaboration du modèle et effets au cours de dialogues de consultation*, Thèse de doctorat de psychologie cognitive, Paris VIII, mars 1991.

Cahour B. (1990) Systèmes d'aide et modélisation de l'utilisateur: apport de l'étude des situations naturelles de consultation, *Techniques et Sciences Informatiques*, 9, 5.

Cahour, B., Falzon, P., & Robert, J.M. (1990) *From text coherence to interface consistency : a psycholinguistic approach*, Actes du congrès international "Work With Display Units 89",

Montréal 11-14 septembre, L. Berlinguet & D. Berthelette (Eds.), Amsterdam : North Holland.

Cahour, B.(1990). *Competence modelling in consultation dialogs*, L. Berlinguet & D. Berthelette (Eds.), Actes du congrès international "Work With Display Units 89", Montréal 11-14 septembre, L. Berlinguet & D. Berthelette (Eds.) Amsterdam : North Holland.

Cahour, B. (1990) *Structure des dialogues et répartition de l'initiative : effets du niveau de compétence et répartition de l'initiative*. Actes de AILA'90, Congrès mondial de linguistique appliquée, Thessalonique, 15-21 avril.

Mai 2014