

Mobiliser l'expérience des utilisateurs

DE QUOI PARLE-T-ON ?

Les transformations numériques du travail sont souvent présentées comme un signe de l'évolution normale voire « inéluctable » du progrès technologique. Elles semblent souvent non négociables comme s'il n'y avait pas moyen de discuter ni de leur utilité ni des modalités de leur intégration.

Le numérique apparaît comme étant essentiellement l'affaire des concepteurs et du management.

C'est une sorte de « boîte noire » pour les futurs utilisateurs.

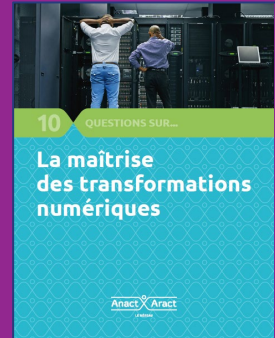
Pourtant, l'expérience montre qu'une représentation trop technicienne des systèmes numériques présente de nombreux écueils affectant tant la performance que les conditions de travail.

Pour toutes ces raisons, il importe d'introduire dans la conception et la diffusion des systèmes numériques un souci plus grand de « l'expérience-travailleur » en prenant appui notamment sur les espaces de dialogue professionnel.

Pour ce faire, il faut ouvrir ce que l'ANACT-ARACT a appelé la « boîte noire » des transformations numériques et accepter de soumettre les changements à une plus grande délibération collective quitte à en modifier le sens initial.

Ressource

Cette fiche reprend les éléments de méthode proposés par l'ANACT dans



COMMENT ?

S'appuyer sur l'expérience est essentiel.

- ◆ Écouter les besoins et les retours d'expériences des utilisateurs
- ◆ Les associer à la conception, au choix des outils et à la construction des usages

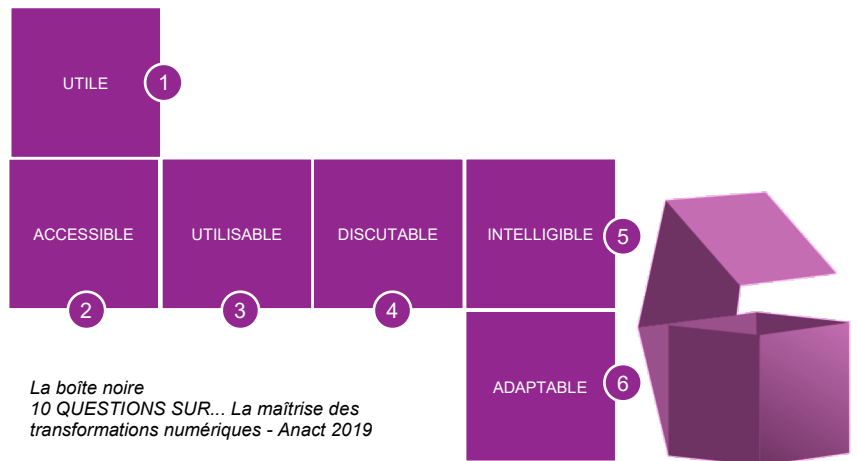
Dans cette phase prospective qui permettra d'identifier les usages actuels et les transformations numériques à venir, il est recommandé de mobiliser les concepteurs et les décideurs mais aussi les salariés, dont les managers.

Il s'agit de tirer les enseignements du passé et d'imaginer ce que seront, dans le futur, les conditions d'utilisation des outils numériques.

Définir ensemble les besoins, les usages et les outils numériques, en ouvrant « la boîte noire »

L'ANACT-ARACT propose six points de questionnement permettant « d'ouvrir la boîte noire » des transformations numériques.

Ces six grandes questions sont à mettre en discussion avec les acteurs concernés afin de s'assurer d'une meilleure conduite d'un projet de transformation.



La boîte noire
10 QUESTIONS SUR... La maîtrise des transformations numériques - Anact 2019

« L'EXPÉRIENCE-TRAVAILLEUR »

Cette notion désigne la prise en compte, dans les projets de transformations, de l'expérience et du ressenti des travailleurs pour améliorer le service rendu et la performance des organisations.

[En savoir plus ici](#)

Six points de questionnement :

- **L'utilité** : à quels acteurs et en quoi le projet de transformation est-il utile ?
- **L'accessibilité** : comment l'accès aux technologies et à l'information est-il organisé ? Les utilisateurs auront-ils les moyens et les compétences pour y accéder ?
- **L'utilisabilité** : le dispositif qu'il s'agit de mettre en place sera-t-il facilement utilisable dans les situations de travail concrètes ?
- **La « discutabilité »** : est-il possible de discuter des transformations en cours et à venir ? Les représentations et avis des concepteurs, vendeurs, directions, services techniques, représentants des salariés, travailleurs sont-ils pris en compte ?
- **L'intelligibilité** : le projet est-il compréhensible du point de vue de « l'expérience-travailleur » ? Prend-il sens dans le contexte du travail ?
- **L'adaptabilité** : le projet est-il adaptable aux contraintes et ressources de terrain et à des contextes de travail spécifiques ?

Ces éléments peuvent servir de repères pour mieux expliciter les conditions dans lesquelles les transformations numériques prennent forme et se déploient dans les milieux de travail. Le tableau ci-dessous propose un cadre pour aborder ces 6 points de questionnement.

Ressource ANACT-ARACT (page 13)

Repères pour ouvrir la boîte noire	
Quand ?	<ul style="list-style-type: none"> → Avant une transformation pour instruire et anticiper les conditions dans lesquelles celle-ci devrait se dérouler → Pendant pour procéder aux ajustements nécessaires → Après pour évaluer les impacts d'un projet
Sur quoi ? Quel périmètre ?	<ul style="list-style-type: none"> → Circonscrit à un projet précis et localisé → À une transformation plus ou moins étendue
Où ? Quel ancrage ?	<ul style="list-style-type: none"> → Dans l'entreprise en lien avec les représentants du personnel → Dans le territoire, la filière ou la branche
Comment ?	<ul style="list-style-type: none"> → De façon autonome en mobilisant les ressources internes → Avec l'appui d'un tiers pour soutenir la discussion, apporter des ressources et favoriser le travail collectif

[En savoir plus](#)

Anticiper l'introduction de nouveaux outils par des interlocuteurs externes

S'agissant de l'introduction ou de l'évolution d'outils numériques sur lesquels le choix n'est pas à la main de l'entreprise ou de la structure, c'est-à-dire des outils « imposés » par des interlocuteurs externes (exemple : donneurs d'ordre), la mise en œuvre d'une logique inclusive dans le déploiement des outils peut s'avérer plus complexe. Pour parer aux éventuelles difficultés liées à l'emploi contraint de ces outils, les entreprises concernées sont invitées à agir en amont de l'introduction de l'outil numérique à l'endroit des interlocuteurs externes impliqués. Elles peuvent également faire remonter leurs préoccupations à leurs branches afin qu'elles-mêmes puissent agir auprès de ces interlocuteurs externes.

L'expression des besoins et le retour d'expériences des utilisateurs permettront de choisir et/ou de concevoir les outils numériques qui seront expérimentés dans un premier temps.