

2

COMPLEMENTARITE DES APPROCHES DE LA CLINIQUE DU TRAVAIL & DE L'ERGONOMIE

En vue de transformer une situation de travail avec des professionnels dans le contexte du remplacement d'un outil informatique

CONTEXTE

La difficulté éprouvée par la Direction de la Qualité du groupe PSA Peugeot Citroën de disposer des « bons » outils informatiques, malgré des efforts et des investissements constants ; le constat des impacts importants de ces outils sur le travail → la Direction Qualité entreprend avec le Centre de Recherche sur le Travail et le Développement (CRTD) du CNAM, une recherche-action sur la maîtrise d'ouvrage de ses systèmes d'information.



Le laboratoire d'innovation de la direction des Systèmes d'Information du Groupe PSA

Le SILAB, prône l'importance du visuel dans les situations d'échanges. Depuis 3 ans, l'équipe travaille à la transformation de l'activité d'expression de besoin en proposant une approche scénarisée et l'utilisation de « storyboard ».

La recherche-action s'est engagée avec des professionnels (« pilotes convergence » et « chargés de projets »), autour des problèmes que leur posait l'outil informatique qui leur servait à mener les activités de « convergence qualité des projets automobiles ». La perspective était le remplacement de l'outil.

L'une des orientations fortes de ce travail a été de susciter et soutenir le développement d'un dialogue de métier à l'occasion du projet informatique :

- Mettre en place un cadre collectif, y soutenir la controverse professionnelle, plutôt que recueillir l'expression de besoins.
- Articuler ce cadre avec le projet informatique et avec l'organisation (méthodes et hiérarchie).
- Soutenir le discours de métier dans le projet informatique, et si nécessaire dans l'organisation.

1. Problématique

Les méthodes habituelles des projets informatiques (représentation du travail par des processus, traduction en fonctions, ...) semblent produire une sorte de « colonisation » du langage de métier par le langage de l'informatique, ce qui pose problème par rapport à l'orientation clinique qui tente au contraire de médiatiser le développement d'une « parole de métier » entre les professionnels par le travail de construction du nouvel outil.

Le laboratoire d'innovation a mobilisé ses compétences en ergonomie pour proposer une approche visuelle alternative aux méthodes classiques de spécification afin de soutenir le cadre de travail clinique.

2. Construction d'un instrument de médiation

Le storyboard a été produit avec le collectif, dans le cadre d'ateliers de scénarisation animés par l'ergonome :



« perte de contexte métier »
→ Modifications : ajout des scènes de narration du travail des métiers → effet de cette mise en contexte sur les Interfaces Homme - Machine (IHM)



forme insuffisante pour les informaticiens
→ Modifications : ajout d'un troisième niveau avec la description des règles métier et des comportements d'interfaces attendus



Au final le storyboard présente 3 niveaux (histoire métier, Interface (IHM), comportement IHM) et combine la forme narrative et la forme descriptive.

3. Résultats & Discussion

- Le travail sur le storyboard en lieu et place de l'écriture de spécifications semble avoir effectivement favorisé un déplacement des discussions du côté du métier.
- Le storyboard a été complété par un dictionnaire de données, qui a fait l'objet d'un travail complémentaire entre métier et équipe informatique. L'ensemble a été suffisant aux équipes informatiques pour mener les développements de l'outil.
- La scénarisation a été introduite pour soutenir le cadre clinique. Nous pensons à posteriori que les ateliers ont joué comme un espace particulier de médiation entre le cadre de travail clinique avec le métier et le cadre de développement de l'outil informatique :



→ Ce que nous avons réalisé apparaît donc sous la forme de 3 cadres que nous avons mis en dialogue. Les passages de l'un à l'autre ont provoqué des déplacements qui ont alimenté les discussions sur l'activité. La fluctuation entre les différents cadres a été mise ainsi au travail. Nous pensons que l'ensemble pourrait être retenu comme le principe d'un dispositif favorable à la transformation des situations de travail avec les professionnels, à l'occasion de certains développements informatiques.

4. Perspectives ...

- "l'ergonomie contemporaine est de plus en plus attentive à [des] préoccupations psychologiques et subjectives" [...] « le développement s'impose comme une thématique centrale en ergonomie. » (Clot, Daniellou, 2015)*
- Pour l'ergonomie, « Le développement du pouvoir d'agir dans un milieu de travail suppose de dépasser le périmètre habituel des actions des ergonomes pour agir davantage sur les processus qui configurent la situation de travail. » (Coutarel, Caroly, Vezina, Daniellou, 2015)**

Ce déplacement s'opère dans notre cas non pas à l'intérieur de l'activité ergonomique mais par un travail pluridisciplinaire, qui articule ici la clinique du travail, l'ergonomie et le développement informatique.