

1

Quelques notions

Qualité de Vie et des Conditions de Travail & numérique

La transformation numérique

Quelles représentations recouvre cette notion pour vous ?

La transformation numérique

Quelques représentations entendues sur le numérique...

- Le progrès technologique est toujours porteur de progrès social
- Le numérique est incontournable, il s'impose à nous
- L'important c'est d'avoir un outil qui techniquement « tient la route » et les utilisateurs s'adapteront
- Si les salarié.e.s sont réticents au numérique c'est qu'ils ne savent pas l'utiliser, il faut les former
- L'outil produira de fait agilité, gain de temps et collaboration au sein des organisations

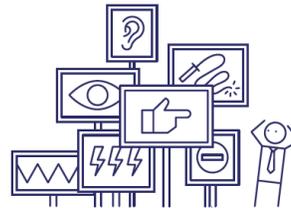
Le numérique : un phénomène qui transforme le travail

Irruption de nouvelles technologies



Des promesses et des menaces sur les conditions de travail

Combinaison de différentes technologies associées à internet



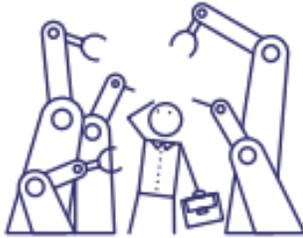
Des transformations du travail, des organisations mais aussi des modèles d'affaires

Un phénomène massif qui s'imposerait naturellement



Des incertitudes, des inquiétudes et un sentiment d'impuissance

Les principes clés que l'Anact et les Aract font valoir



Robotisation, automatisation, big data..

Les transformations numériques sont des changements technologiques... Et aussi économiques, organisationnels, sociaux, humains... A comprendre et anticiper !



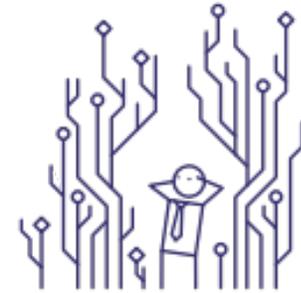
Les opportunités liées au numérique sont réelles, les risques aussi.

Pouvoir en débattre dans l'entreprise est une condition de réussite du projet.



Les transformations numériques ne s'imposent pas.

Elles se conçoivent, s'expérimentent, s'ajustent collectivement... pour répondre aux enjeux de tous.

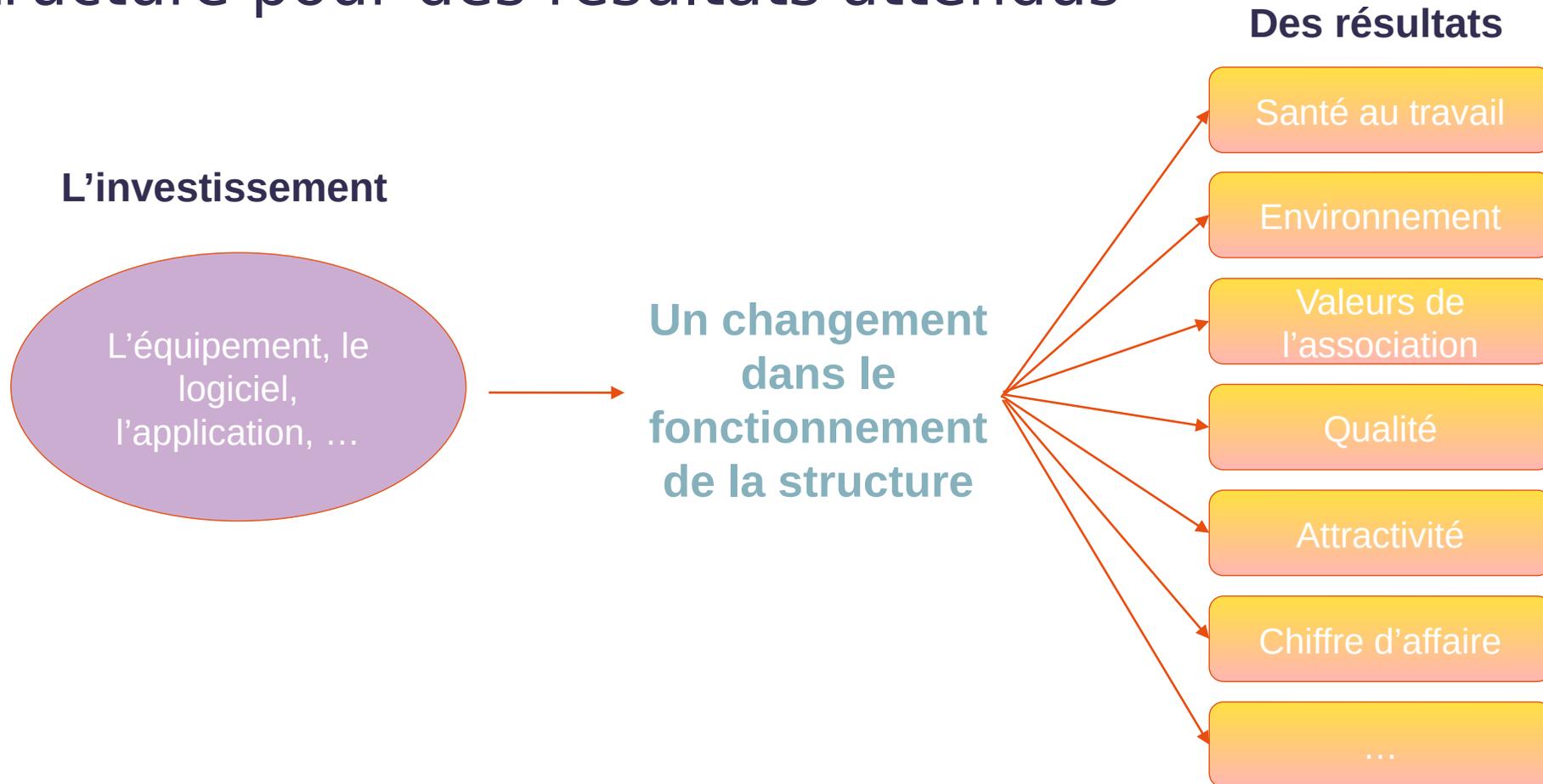


Innovations technologiques et innovations sociales ne s'opposent pas...

Elles se combinent et s'imaginent conjointement... pour de nouvelles coopérations dans l'entreprise et dans son écosystème...

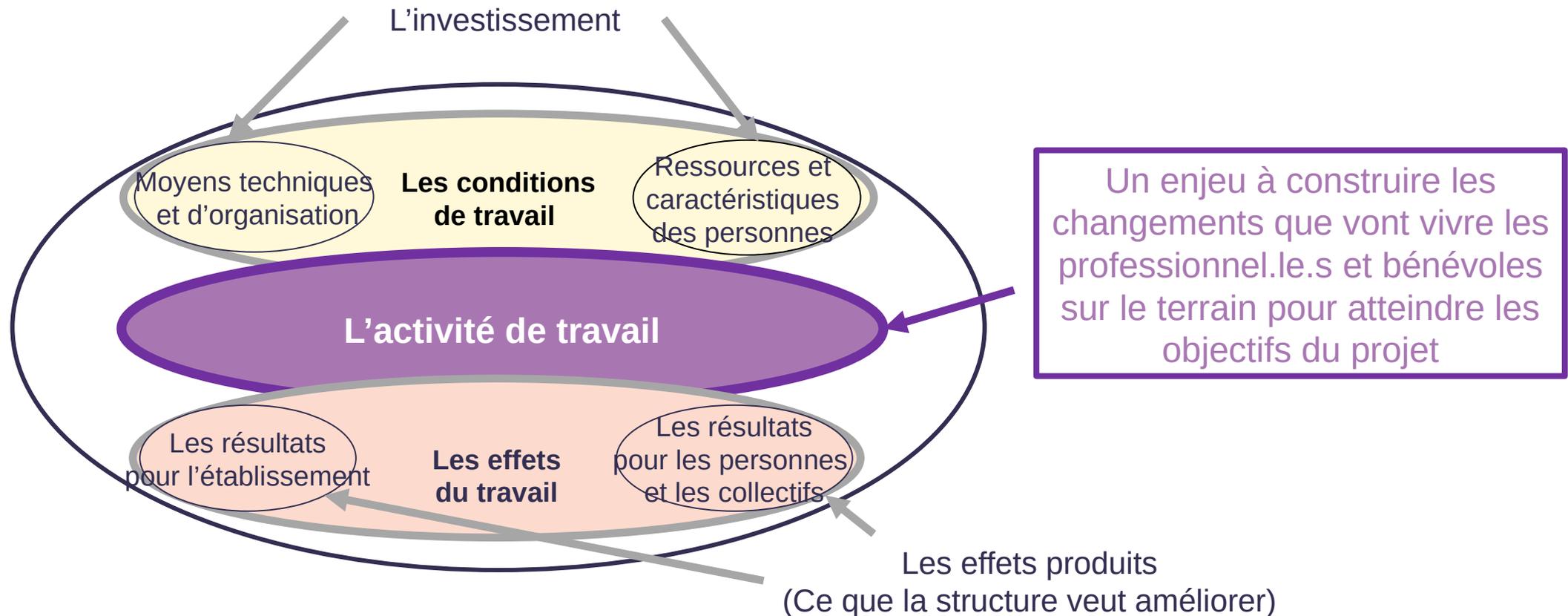
La transformation numérique

Un évènement qui doit provoquer un changement dans la structure pour des résultats attendus



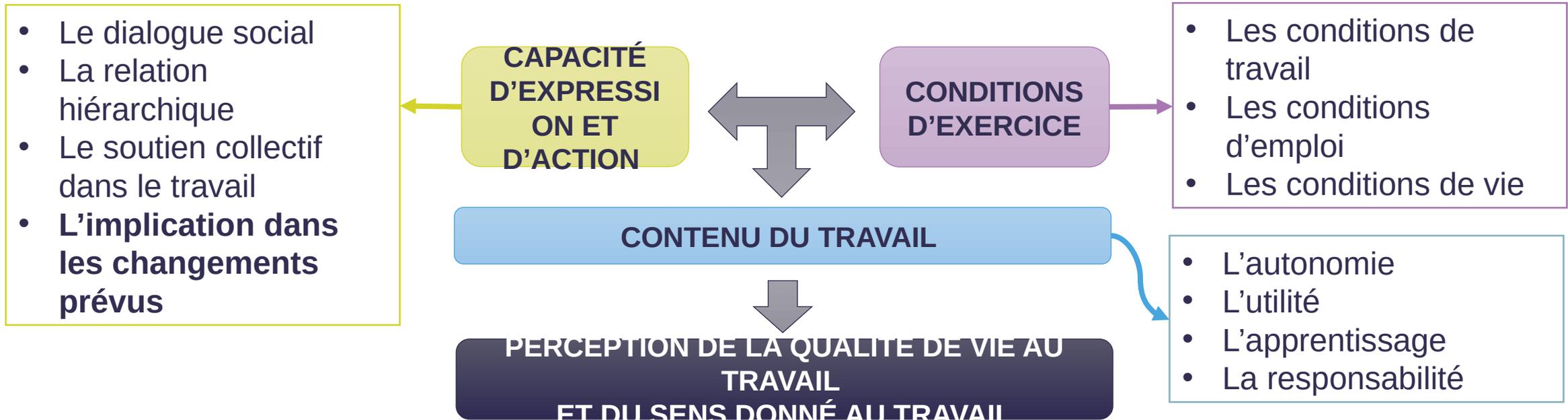
La transformation numérique

Un évènement qui doit provoquer un changement dans la structure pour des effets attendus



La Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)

« **Les conditions** dans lesquelles les salarié.e.s exercent leur travail et **leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu** de celui-ci déterminent la perception de la qualité de vie au travail » (*Accord interprofessionnel de juin 2013*)



Les effets possibles du numérique

Opportunités

- + de flexibilité
- + de souplesse pour l'organisation
- + de capacité productive
- + de coopérations possibles
- + d'autonomie pour les salarié.e.s
- + de mobilité

...

Risques

- Surcharge d'informations
- Exigence excessive de réactivité
- Intensification et individualisation du travail
- Renforcement du contrôle
- Impacts sur le management de proximité
- Brouillage vie professionnelle / vie privée
- Rigidification des processus et des organisations

□ Pas de fatalité mais un enjeu fort = garder la maîtrise de ces transformations !

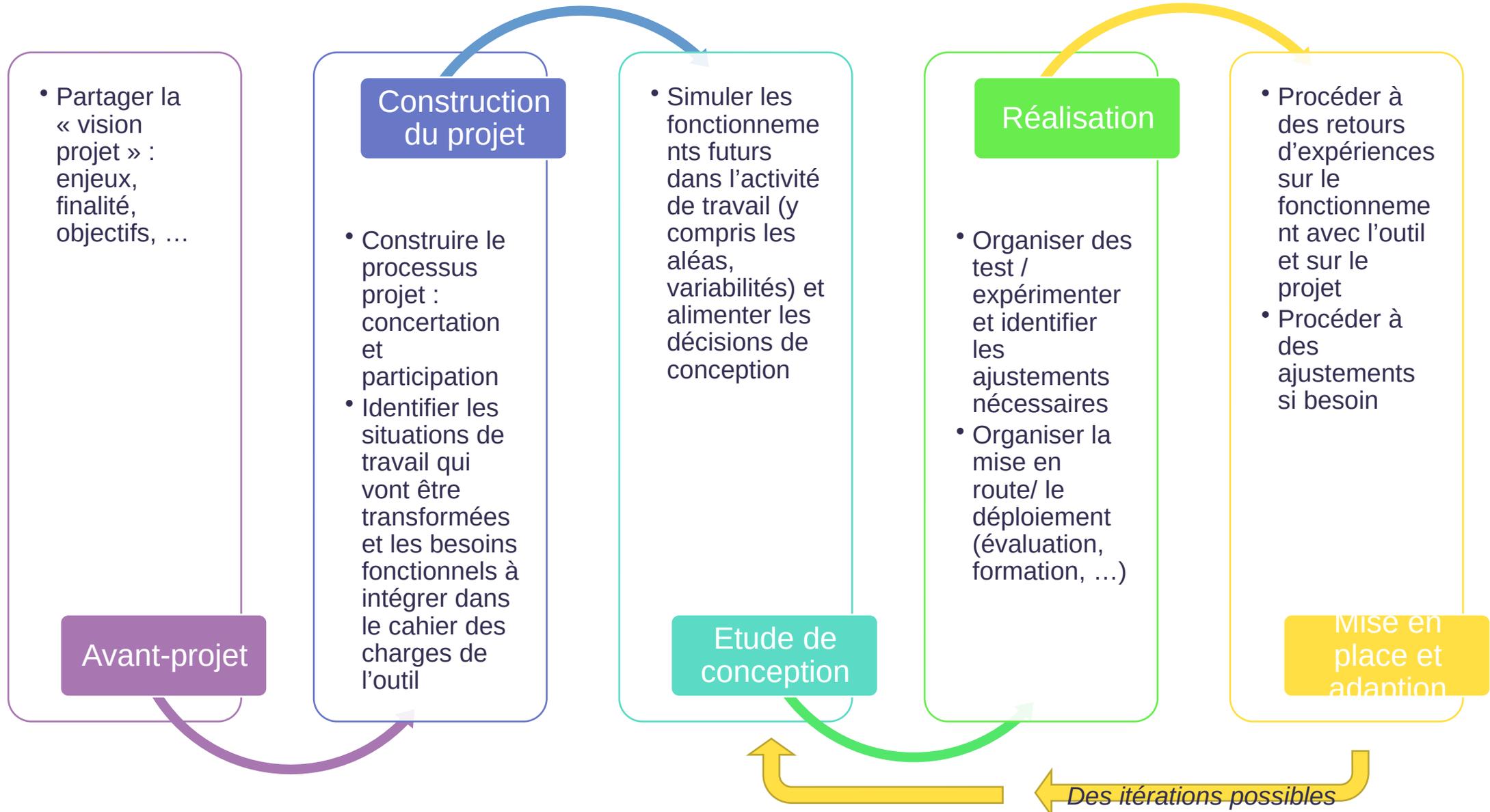
#2

Construire la transformation du travail lors de l'intégration du numérique

Faire de la transformation un projet : Un pilote de projet, des objectifs partagés, des étapes incluant le dialogue social et professionnel, des acteurs mobilisés (dont le fournisseur de l'outil) ...

- Questionner et **construire les usages du numérique** : Partir des situations de travail existantes et des besoins de l'activité pour construire les situations d'usage futurs
- Développer le dialogue professionnel : **Intégrer les utilisateurs** dans une conduite de projet concertée et participative
- Faciliter l'**appropriation des salarié.e.s** dans la transformation numérique : Co-construction des futures usages, organisation des transitions professionnelles, formations, retours d'expériences, ...
- Porter une réflexion sur **le management** : Repenser les espaces et les modes de régulation individuels et collectifs, construire la coopération, accompagner la transformation du rôle et des compétences des bénévoles employeurs, ...

Aux différentes étapes d'un projet



Un outil possible : la Boite Noire

La Boite Noire est un dispositif méthodologique développé par le réseau Anact-Aract qui a pour vocation de faciliter la discussion entre acteurs pour :

- Interroger les **conditions d'acceptabilité** des changements technologiques et organisationnels
- Enrichir et préciser les **conditions d'intégration** de technologies numériques
- **Enquêter et documenter** les transformations de l'expérience de travail
- **Construire et partager des repères communs** dans des environnements de travail en train de se reconfigurer

La Boite Noire peut être utilisée :

- En support d'**intervention** : Pour l'intervenant, les dimensions servent de grille de questionnement pour son analyse du projet et des impacts sur l'activité existante
- En **animation** : La boîte et ses 6 dimensions servent de questionnement du projet (en construction, en cours, terminé) et de production d'actions d'amélioration sur chaque face
- En support de **formalisation** : Les faces servent à formaliser et restituer l'analyse et les propositions d'actions



Un outil possible : la Boîte Noire

Les modalités d'utilisation

1. Questionner le projet (à venir, en cours ou passé)

AVANT

QUOI ?
Quel est le projet de départ ?

QUI ?
Quels acteurs sont impliqués ? Avec quel rôle (qui décide, qui organise, qui applique) ?
? Que font-ils ?

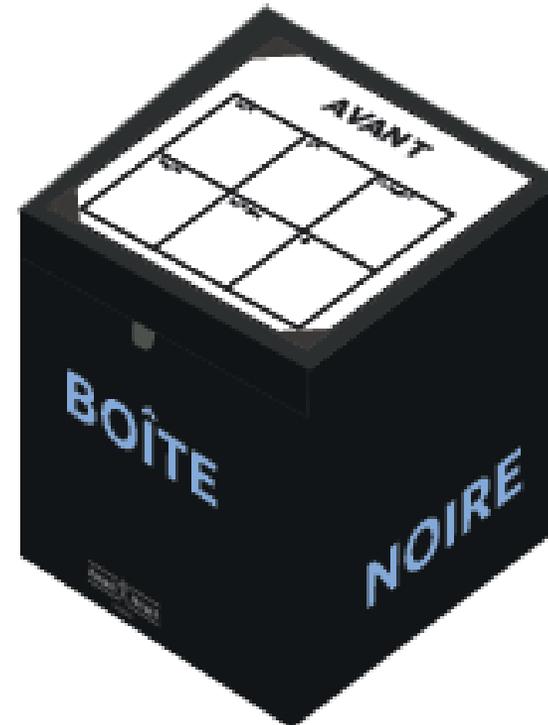
COMMENT ?
Comment avez-vous organisé la mise en œuvre du projet ?

QUAND ?
Avec quelle chronologie ?

POURQUOI ?
Pour quelles raisons souhaitez-vous mettre en place ce projet ?

OÙ ?
Où discutez-vous de ces raisons ?



Un outil possible : la Boîte Noire

Les modalités d'utilisation

2. Questionner les 6 dimensions de la BN dans le projet
« on garde », « on jette », « on améliore » et « ça fait débat »

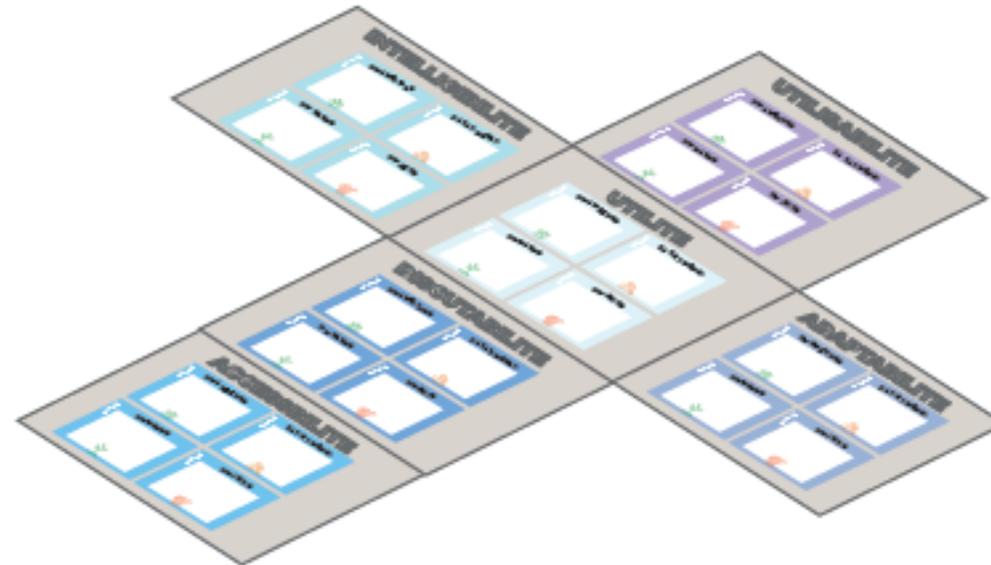
ACCESSIBILITÉ
Comment les outils sont-ils accessibles ?

Toutes et tous ne sont pas égaux devant le numérique. Des difficultés de prise en main peuvent survenir. Cette dimension questionne les besoins de chacun afin de faciliter l'accès et la prise en main des outils. L'objectif est d'identifier les ressources techniques et socio-organisationnelles qui permettent à tout-e-s d'accéder aux outils.

QUESTIONS POSSIBLES

Qui a besoin d'accéder aux outils ? Y a-t-il des situations spécifiques à prendre en compte (handicap, compétences...) ?
Quelles sont les attentes vis-à-vis des travailleurs quant à l'usage de l'outil ?
Quelles modalités / moyens d'accès aux outils ?
Quelles règles sont établies pour les accès et les usages des outils (connexion, etc.) ?
Comment sont prises en compte les besoins des différents publics pour accéder aux outils ?

EXEMPLE



Un outil possible : la Boîte Noire

Les modalités d'utilisation

3. Décrire le projet souhaité

3 APRÈS

QUOI ?
Finalement, que devrait devenir le projet ?
Au-delà de ce projet, dans votre entreprise, comment pourriez-vous systématiser l'implication des acteurs dans les projets ?

QUI ?
Sur ce projet, quels acteurs devraient être impliqués ? Avec quel rôle ? Que devraient-ils faire ? Et au-delà de ce projet ?

COMMENT ?
Finalement, comment devriez-vous organiser la mise en œuvre du projet ?
Au-delà de ce projet, comment pourriez-vous organiser la mise en œuvre des projets ?

QUAND ?
Avec quelle chronologie ?

POURQUOI ?
Finalement, pour quelles raisons devriez-vous mettre en place (ou non) ce projet ?

OÙ ?
Où devriez-vous discuter de ces raisons ?
Au-delà de ce projet, dans votre entreprise, dans quels espaces (instances, réunions d'équipe, « machine à café », etc.) devriez-vous discuter des projets ?

Anact Aract
LE MUSEE



APRÈS

qui est	qui	comment
qui sont	pourquoi est	où

#3

Mise en situation

Sur un cas vécu

Listons les transformations numériques que vous avez vécu depuis moins d'un an dans votre structure (arrivée d'un nouvel outil, développement d'une nouvelle fonctionnalité, ...)

Sur un cas vécu

En binôme :

L'un des deux joue son **rôle ayant vécu la transformation**

L'autre joue le **rôle de celui qui réalise un retour d'expérience** dans le but d'engager un nouveau projet en partant de l'expérience passée (ce qui a fonctionné ou moins)

Chaque binôme remplit:

- La face avant sur la description du projet
- Deux dimensions choisies

□ Debrief