

Conduite de projet informatisé dans les PME / PMI :
Les apports d'une démarche ergonomique

Virginie VALIANI sous la direction de Gérard VALLERY

Laboratoire ECCHAT – équipe ConTACTS

Université de Picardie Jules Verne

Faculté de Philosophie et Sciences Humaines

Chemin du Thil

80 025 Amiens Cedex 1

virginie.valiani@wanadoo.fr et gerard.vallery@libertysurf.fr

Résumé : Cette communication présente des éléments d'une recherche en cours. Cette dernière s'inscrit dans le programme Hommes, Technologies et Systèmes Complexes, axe mobilisateur de recherche financé par le Conseil Régional de Picardie. Cette étude participe aux réflexions d'un groupe interdisciplinaire : « Tolérants », réunissant des entreprises, institutions et universités, autour d'une thématique de développement technologique et industriel. La place donnée à l'ergonomie renvoie à la dimension humaine du projet. Elle ambitionne, par une approche comparative « PME/PMI – groupe », de signifier les déterminants et les effets (individuel et organisationnel), de l'intégration de la Maîtrise Statistique des Procédés dans une organisation. Tout en développant une réflexion sur la position de l'ergonomie dans une conduite de projet : des phases de négociation, aux étapes de conception, jusqu'à la mise en exploitation réelle du produit et son évolution. Cette communication est le développement d'une étude menée dans les PME/PMI.

Mots Clés : ergonomie de conception, conduite de projet, utilisation et appropriation, organisation du travail, milieux industriels

Problématique : Notre objectif est de montrer les apports d'une démarche ergonomique centrée sur l'analyse de l'activité des opérateurs [Daniellou, Terssac (de) et Schwartz, 2003], [Pomian, Pradère et Gaillard, 1997], dans les conduites de projet informatisé développées dans un premier temps en PME/PMI, et par la suite dans un groupe. Dans un contexte où une tâche manuelle va devenir informatisée, il s'agit d'accompagner un projet de développement technique en Maîtrise Statistique des Procédés (MSP) tout en développant une problématique de recherche en ergonomie et ingénierie industrielle (associant les aspects technologiques, sociaux et organisationnels). Autrement dit, nous cherchons à approcher les technologies sous l'angle de ses enjeux sociaux et organisationnels (modalités d'appropriation, organisation des temps, évolution des rôles et des fonctions ...), à travers les domaines de conception et de mise en œuvre des technologies, dans une visée d'amélioration de la situation de travail et de contribution à la productivité.

Nos interrogations renvoient aux modalités de coopération dans la conception d'une nouvelle activité, ainsi qu'au rôle de l'ergonomie et de son expertise dans les différentes phases constituant le processus d'une conduite de projet.

Nos hypothèses, pour ce premier travail exploratoire, sont les suivantes :

- *H1* : les motivations et les enjeux d'acquisition du progiciel de MSP par les PME/PMI, portent essentiellement sur l'amélioration des processus technique et économique sans intégrer les dimensions humaine et sociale ;

H2 : la participation active des opérateurs et l'analyse fine de leur activité, permettent d'une part, de développer la charte et les fonctionnalités du progiciel, et d'autre part, d'appréhender les impacts socio-organisationnels.

Méthodologie

Temporalité	Objectifs	Objets	Moyens
Phase 0 : présentation de l'action collective (1 jour)	Présentation Action Collective	Objectifs poursuivis	- intervenants divers (consultant, SSII, ergonomie).
Phase 1 : qualification des entreprises (1 jour)	Analyse de l'opportunité de la demande	- Motivations, - Enjeux.	- entretiens collectifs et semi-directifs à l'aide d'un guide (consultant + ergonomie).
Phase 2 : élaboration du plan de mise en œuvre			
1er comité de pilotage phase 2 (1/2 journée)	définition des objectifs et précision de la demande	- éléments relatifs à la conduite de projet et aux choix qui ont orientés la prise de décision	- entretiens collectifs et semi-directifs (consultant + SSII + ergonomie).
Première journée commune	- identification des services et des personnes, - présentation des intervenants extérieurs et de leurs objectifs.	organisation (services, production...)	- entretiens libres, - observations libres.(ergonomie)
Opérateurs (1/2 journée par opérateur)	- analyse de l'activité, - analyse de la conduite de projet dans les entreprises.	- atteindre les représentations des opérateurs, - saisir l'organisation, - appréhender l'activité réelle et l'environnement.	- observations de l'activité, - entretiens semi-directifs et d'explicitation, - traces. (ergonomie)
Restitution	Validation des données auprès des parties concernées.	- analyses développées à partir des données recueillies.	- entretiens libres guidés par la lecture des documents cités. (ergonomie)
Dernier comité de pilotage phase 2	Présentation des différents rapports (consultant, SSII, ergonomie) élaborant le plan de mise en œuvre du projet.	- propositions, - discussions.	- recueil libre des interactions par mode papier / crayon.

Les premiers résultats issus des traitements statistiques portés sur l'analyse de contenu thématique des entretiens et de l'analyse des observations selon le schéma des cinq carrés de Christol et Terssac (de) [Pomian, Pradère et Gaillard, 1997], apportent des précisions sur :

- ⇒ Les motivations / enjeux,
- ⇒ La conduite de projet (communication, information, changement)
- ⇒ Les leviers / Freins – Résistances,
- ⇒ Les apports/attentes envisagés,
- ⇒ Les fonctionnalités progiciel,
- ⇒ La formation à envisagée,
- ⇒ coopération entre les différents acteurs du projet
- ⇒ Emplacement solution informatique et aménagement du poste.

Bibliographie :

- Brangier, E., & Barcenilla, J. (2003). *Concevoir un produit facile à utiliser*. Editions d'Organisations.
- Cattan, M., Idrissi, N., & Knockaert, P. (2001). *Maîtriser les processus de l'entreprise*. Editions d'Organisation.
- Daniellou, F., Terssac (de), G., & Schwartz, Y. (2003). *Des pratiques en réflexion. 10 ans de débats sur l'intervention ergonomique*. Collection "Travail et activité humaine" sous la direction de Christian Martin et Dominique Baradat. Octarès Eds.
- Pillet, M. (2002). *Appliquer la Maîtrise statistique des procédés : MSP/SPC*. Editions d'Organisation.
- Pomian, J.L., Pradère, T., & Gaillard, I. (1997). *Ingénierie et ergonomie*. Cepadués Editions. ANACT.