

DSI, faites participer les utilisateurs! ou pas...

Les praticiens sont unanimes! Il faut faire participer les utilisateurs afin de tendre vers le succès lors de la mise en œuvre d'un logiciel. Les chercheurs sont unanimes! La notion de participation est ambiguë et les recherches scientifiques réfutent son influence positive.



« La participation des utilisateurs doit être adaptée au type de logiciel à mettre en œuvre »

Dr Cédric Baudet, Professeur, Haute école de gestion Arc (HES-SO), Neuchâtel

La participation des utilisateurs lors de la mise en œuvre d'un logiciel dans une entreprise semble être un facteur clé de succès. Mais en sommes-nous certains? Et d'ailleurs, qu'est-ce que la participation des utilisateurs? Pour répondre à ces questions, nous avons mené une recherche entre 2013 et 2015 dans six entreprises romandes et auprès d'utilisateurs d'applications informatiques.

La notion de participation est ambiguë

Les praticiens sont unanimes! Il faut faire participer les utilisateurs afin de tendre vers le succès lors de la mise en œuvre d'un logiciel. Les chercheurs sont unanimes! La notion de participation est ambiguë et les recherches scientifiques réfutent son influence positive. Après avoir mené des entretiens et observations auprès d'entreprises romandes, complétés par une analyse des précédentes recherches sur ce thème, nous avons proposé une définition de la notion de participation. En voici une synthèse: «la participation des utilisateurs est un concept incluant les comportements décisionnels et psychologiques ainsi que les activités effectuées lors de la mise en œuvre d'un système informatique par une personne non technique qui utilisera ou interagira directement avec le système pour réaliser des opérations liées à son activité.» Cette définition à destination des chercheurs doit permettre de clarifier la notion de participation.

Comment optimiser les chances de succès du futur logiciel?

En vue d'appréhender les impacts de la participation des utilisateurs sur le succès de la mise en œuvre d'un logiciel,

nous avons adressé un questionnaire à des utilisateurs d'applications informatiques. Les résultats démontrent que la participation des utilisateurs doit être adaptée au type de logiciel à mettre en œuvre. Une unique «bonne» façon de faire est donc illusoire! Ainsi, nous avons conçu une matrice listant les actions à sélectionner lors de la mise en œuvre d'un logiciel selon leur contexte. Par exemple, pour la conception d'un logiciel sur mesure, nous proposons aux DSI de faire participer les utilisateurs tout au long du projet sur différentes activités telles que l'analyse des besoins, la création des maquettes du logiciel, l'identification des sources d'information nécessaires pour l'application ou encore aux tests finaux.

Toutefois, selon le type de logiciel, des actions sont à éviter, car elles peuvent mener à un échec du projet. Certaines de ces actions sont singulières, car elles sont contraires aux pratiques observées dans les entreprises! Relevons ici ce que nous avons nommé le «paradoxe de l'ERP». DSI, renoncez à faire participer les utilisateurs à la définition des besoins d'un ERP si vous voulez réussir un tel projet! En effet, les ERP sont structurants et les éditeurs de ces solutions proposent une mise en œuvre en suivant des *best practices* rendant l'analyse des besoins inutile. Ainsi, les utilisateurs ayant participé à la mise en œuvre de cette solution et ayant de fortes attentes quant au nouvel ERP sont insatisfaits, le rejettent et contournent son utilisation en privilégiant des logiciels locaux non urbanisés tels qu'Excel. L'ERP, «prêt à l'emploi» peut être adapté au métier de l'entreprise, mais la difficulté et les coûts engendrés sont responsables de nombreux échecs de projets informatiques.