

Persona et liberté de choix : comment transformer le poste de travail

Avis d'expert



Aujourd'hui, Alexandre travaille de chez lui. Un livreur vient de livrer sa commande. C'est son nouveau Mac. Celui qu'il a commandé sur l'intranet de son entreprise. Il le déballe et le connecte en quelques clics à Internet.

Son profil d'utilisateur professionnel se télécharge automatiquement : suite logicielle, paramètres de sécurité... Le voilà opérationnel en quelques minutes, avec un accès au SI de son entreprise, via l'environnement qu'il préfère.

Cette situation n'a rien d'exceptionnel. Chez IBM, cela fait quelques années que l'opportunité de travailler sur Mac ou PC est offerte à chacun. L'objectif est simple : améliorer l'engagement, l'efficacité et la créativité des collaborateurs, en cultivant l'expérience utilisateur.

Placer cette expérience au cœur de la conception du poste de travail constitue une véritable révolution culturelle et technique.

L'approche historique privilégiait le poste de travail bâti autour des applications qu'il devait accueillir. Charge aux utilisateurs de s'y adapter.

L'approche centrée autour de l'expérience utilisateur est inverse. C'est son profil et ses aspirations qui permettent de concevoir le poste qui lui est proposé : le terminal, les logiciels, les droits d'administration, etc. sont idéalement calibrés.

La première difficulté liée à cette ambition de personnalisation est la multiplicité des profils. Comment IBM, qui compte 400 000 collaborateurs, a pu offrir un poste de travail adapté à chaque profil ?

L'entreprise a combiné deux dispositifs : la structuration de son offre de postes de travail autour de « persona » et la personnalisation fine de ces mêmes postes en laissant une grande liberté de paramétrage aux utilisateurs.

Quel est ton persona, je te dirai qui tu es

L'étude des comportements et usages des salariés montre qu'il est possible de définir des catégories types d'utilisateurs qui ont des besoins assez comparables. Ces persona peuvent être définis de deux manières.

La méthode quantitative exploite l'analyse statistique des usages des postes de travail pour en dégager les grandes familles d'utilisateurs.

La méthode qualitative repose sur des interviews et des ateliers afin de lister les usages : terminaux utilisés, besoin de mobilité, applications exploitées, difficultés techniques rencontrées, etc.

Chez IBM, treize persona ont été définis : sept persona primaires et six persona secondaires.

Les primaires sont des populations déterminées de collaborateurs (ventes, VIP, développeurs, etc.), les secondaires sont des déclinaisons, par exemple un commercial qui connaît particulièrement bien l'informatique.

Liberté de choix

Aller au-delà du persona dans la personnalisation du poste de travail garantit une meilleure expérience utilisateur.

Pour cela, la liberté qui lui est laissée en matière de paramétrage et d'installation de logiciels peut être essentielle.

Les collaborateurs d'IBM disposent ainsi de terminaux relativement ouverts et cela surprend : la plupart d'entre eux peuvent installer les applications qu'ils souhaitent et sont administrateurs de leurs propres postes.

En contrepartie, les dispositifs de sécurité ont été repensés : gestion de blacklists, analyse périmétrique, détection des comportements frauduleux...

Le tout associé à une sensibilisation accrue aux problématiques de sécurité.

Preuve qu'une plus grande liberté accordée aux collaborateurs ne doit pas être un frein, il est intéressant de noter qu'il y a pas plus d'incidents de sécurité depuis que les utilisateurs sont autonomes sur leur poste que lorsque tout était verrouillé.

Les clés d'une transformation réussie

La segmentation par persona et la liberté de paramétrage sont des choix stratégiques.

Leur mise en œuvre repose sur des changements en termes d'organisation, d'outillage et de processus (comment l'utilisateur commande son matériel ? Comment dispose-t-il d'un support technique ?) qui sont au cœur du défi de la transformation digitale.

Si cette transformation est réussie, les bénéfices sont nombreux. Le collaborateur gagne en confort, en efficacité, en autonomie... la qualité de son poste de travail peut aussi constituer un privilège au même titre que d'autres avantages sociaux.

Cette transformation est aussi un moyen d'alléger les contraintes IT : lorsque les persona sont définis, les profils téléchargés directement sur les devices permettent de limiter les gestes opérationnels.

Au final, pour l'entreprise, la satisfaction des collaborateurs et la maîtrise des coûts sont les leviers d'un grand nombre d'avantages : développement de la flexibilité, optimisation

du partage des connaissances, amélioration de l'image, rationalisation des processus et augmentation de productivité.

À propos de l'expert

Guillaume Raud

Associate Partner Consulting

IBM Services

www.linkedin.com/in/guillaume-raud-bab6b41

IBM, le logo IBM, sont des marques de International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans les autres pays. Les autres noms utilisés pour désigner des sociétés, des produits ou des services sont des marques ayant leur titulaire respectif. Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seuls ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Ce témoignage montre l'utilisation faite par un client d'IBM des technologies/services d'IBM et/ou des Partenaires Commerciaux. De nombreux facteurs ont contribué aux résultats et bénéfices décrits. IBM ne garantit pas des résultats comparables dans tous les cas de figure. Toutes les informations mentionnées ici ont été fournies par le client et/ou par le Partenaire commercial. IBM ne garantit pas l'exactitude de ces informations.

