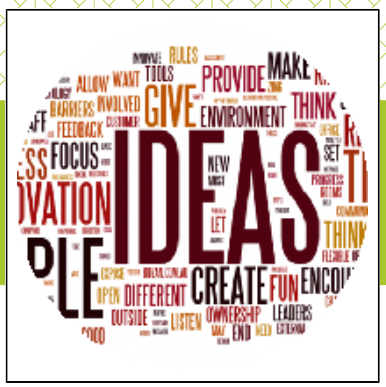

Concertation et outils numériques… nous avons testé Klaxoon !

Mener une concertation avec de très nombreux utilisateurs peut s'avérer compliqué pour le programmiste… Qui rencontrer ? Comment faire participer tout le monde ? Comment prioriser les informations, traiter les données ? L'utilisation d'outils numériques collaboratifs est-elle une alternative aux réunions de concertation classiques ? Nous en avons testé un : Klaxoon. Voici nos impressions. Comprendre les besoins, les attentes, les usages des utilisateurs d'un bâtiment, voilà une étape clef du travail du programmiste. Lorsque les utilisateurs sont nombreux, il peut être difficile de donner la parole à tous et de mener des réunions efficaces. Un outil collaboratif numérique peut alors être une solution pour dynamiser la concertation tout en facilitant la tâche du programmiste !

Un exemple d'outil pour accélérer les interactions : Klaxoon

Klaxoon est un outil permettant à un groupe d'échanger rapidement de l'information, de manière interactive. Chaque participant peut se connecter via son ordinateur, sa tablette ou son téléphone sur la plateforme d'une session commune, en utilisant une connexion locale ou une connexion internet classique. Chacun peut ainsi suivre le fil de la séance sur son écran. L'animateur de la session choisit les activités qu'il veut mettre en place : post-it, nuage de mots, sondage, quiz… les possibilités sont nombreuses ! Les réponses des participants apparaissent au fur et à mesure sur l'écran de l'animateur qui peut être projeté. Ainsi, tout le monde peut voir apparaître en temps réel les réactions de chacun. Cette possibilité est notamment intéressante pour les activités de brainstorming (post-it, nuage de mots) : elle permet aux participants de rebondir sur un mot, une phrase qui vient d'apparaître et de surenchérir ou contredire des propositions. Dans la fonctionnalité nuage de mots, plus un mot est utilisé, plus il grossit à l'écran… on voit donc apparaître rapidement les principales conclusions !

Des réunions dynamisées

Lors d'une réunion de concertation classique avec de nombreux utilisateurs, certains n'osent pas parler : peur de prendre la parole en groupe, peur d'être jugé, manque de motivation… Avec cet outil, les échanges sont facilités pour tous. Les réponses sont anonymes. Et le frein psychologique est levé : il faut l'admettre, il est plus facile d'écrire un message sur son ordinateur que de se déplacer pour aller coller un post-it au mur ! Pour autant, l'utilisation d'un outil numérique n'empêche pas la prise de parole des utilisateurs. Au contraire, des réactions sont soulevées par les éléments qui apparaissent à l'écran. Les participants ont envie d'interagir par rapport à ce qui est écrit et des débats, des discussions peuvent se créer. La réunion est donc dynamisée et plus efficace. Par ailleurs, l'animation de la réunion en est rendue plus aisée : il n'y

a pas besoin de donner la parole, de répéter les différentes remarques pour qu'elles soient entendues de tous, d'apporter des conclusions au fur et à mesure, ou même de prendre des notes. Fini la migraine !

Polarisation des données : des attentes clefs plus facilement cernées

Un outil numérique interactif permet au programmiste de récupérer un panel d'informations plus important, qu'il pourra exploiter et mettre en perspective lors de l'élaboration du programme. Habituellement, l'étape de synthèse des données peut être chronophage quand les utilisateurs sont nombreux du fait de la diversité et de la densité d'informations. De mêmes idées sont souvent reprises mais avec des formulations différentes, ce qui rend l'analyse plus longue et les conclusions à tirer n'apparaissent pas toujours clairement. Avec l'utilisation d'un outil comme Klaxoon, la dispersion des idées est moindre. En effet, en voyant apparaître un mot ou une idée, les participants peuvent surenchérir en utilisant la même formulation. Ainsi, les attentes globales, les grandes lignes des besoins ressortent tout de suite notamment à l'aide de la fonction « nuage de mots », à l'instant même de la concertation. La synthèse des données est donc facilitée.

Les limites : notre retour d'expérience

Nous avons à ce jour rencontré deux types de limites : d'une part l'outil lui-même, d'autre part l'utilisation qui peut en être faite. L'outil Klaxoon en lui-même, et bien que ses débuts soient très prometteurs, présente certaines limites d'utilisation. Nous avons constaté un manque de flexibilité dans l'utilisation des différentes activités proposées : impossible de voir les réponses d'un sondage en temps réel, pas de possibilité pour les participants de remplir une case « autre » lors d'un QCM, saturation rapide de l'écran de post-it, etc. De plus, nous pouvons regretter le nombre de connexions limitées sur la Klaxoon box dans le cadre de notre abonnement, qui restreint le nombre de participants. Ensuite, l'utilisation d'outils numériques ne se prête pas à tous les types ni à tous les niveaux de concertation. Les données ainsi recueillies concernent principalement les attentes qualitatives des utilisateurs ou encore les besoins individuels. Selon la structure concernée par le projet, les individus peuvent avoir des besoins qui diffèrent des besoins du groupe. Dans ce cas, l'outil numérique sera plus adapté à l'écoute des besoins individuels. Les besoins du groupe, surtout en termes de fonctionnalités, proximités, quantités, sont plutôt à étudier lors de rencontres plus classiques avec les utilisateurs directs d'un service, ou encore les équipes de management / direction. **En définitive, notre impression est très positive. Face à de nombreux utilisateurs ou devant une attente de réflexion collaborative, il peut être intéressant pour un programmiste de faire appel à des outils numériques comme Klaxoon. Ces outils permettent d'identifier les attentes clefs, les enjeux et la dimension qualitative du besoin, voire de servir de support à des approches créatives. Bien utilisé, il permet plus d'efficacité, cerne plus rapidement les enjeux et attentes fortes. Il facilite donc réellement la tâche du programmiste et des personnes interrogées. Ces dernières ont d'ailleurs témoigné de leur enthousiasme et de leur intérêt à la fin de l'atelier. C'est tout dire ! Comme tout outil, il ne saurait se substituer au savoir-faire du professionnel et son utilisation doit être réfléchie et adaptée aux spécificités de chaque étude. Parions enfin que la start-up française qui a créé Klaxoon saura le faire évoluer pour lui donner encore plus de souplesse d'usage.**

L.P.