



Vous voulez une meilleure  
rentabilité technologique ?

# Pensez User adoption.

eBook par Mathieu Boldireff,  
Leader de la pratique Solutions d'affaires

[nexusinno.com](http://nexusinno.com)



## Vous dépensez des milliers de dollars sur de nouvelles solutions technologiques ?

Ne laissez pas votre investissement partir en fumée parce que votre personnel ne sait pas s'en servir de façon optimale, ou pire : parce que **personne ne s'en sert.**

Souvent négligée, l'adoption utilisateur.trice est pourtant un facteur pouvant grandement influencer le succès du déploiement d'un logiciel d'entreprise. Il est régulièrement pris pour acquis que les utilisateurs.trices seront en mesure d'adopter cette nouvelle technologie naturellement, sans difficulté. Les efforts et les investissements sont donc concentrés sur l'implantation technologique en entreprise. Effectivement, l'expérience utilisateur-trice est très peu prise en considération dans de nombreux projets informatiques ainsi que dans l'évaluation de la rentabilité de ses derniers. Pourtant, lorsque vos équipes n'adoptent pas une solution technologique, c'est souvent parce que cette solution ne les aide pas réellement à résoudre leurs défis quotidiens.

Les organisations qui choisissent de mettre leur attention sur l'adoption utilisateur.trice en retirent des bénéfices importants. Elles sont en mesure de réduire significativement les coûts d'implantation, leurs employé.es atteignent un niveau de productivité supérieure et elles s'assurent du succès de l'implantation logicielle.

Lorsque vos équipes font partie intégrante du processus de déploiement d'un projet, du design à l'implantation, elles ont plus de facilité à adopter le changement qui en découle. Vos employé.es seront également plus susceptibles d'intégrer de nouvelles pratiques qui leur permettront d'accroître leur efficacité ainsi que leur niveau de satisfaction au travail.

“**Le moyen le plus efficace de gérer le changement est de participer à sa mise en place.**”

---

L.W. Lynet, cadre chez IBM

# Alors, que fait Nexus Innovations exactement ?

Chez Nexus Innovations, on donne une voix aux utilisateurs.trices. Nous les invitons à participer à la conception de nouveaux systèmes afin de confirmer que cette solution répondra bien à leurs besoins en plus de favoriser son adoption au sein de l'entreprise.



Avant de commencer un projet, nous menons toujours un atelier diagnostique avec toutes les parties prenantes, incluant les utilisateurs.trices. Cet atelier nous permet d'avoir une meilleure vue d'ensemble sur l'objectif d'affaires du projet, les risques et la préparation liés à la transition organisationnelle, les défis et avantages pour les utilisateurs.trices ainsi que sur l'ensemble des technologies avec lesquelles ils travaillent. Nous nous concentrons principalement sur la compréhension des obstacles que vos équipes doivent surmonter pour accomplir leur travail.

Mais ce n'est pas tout ! Après avoir recueilli des informations essentielles sur les méthodes de travail des utilisateurs.trices et après avoir bien défini les objectifs du projet, nous élaborons un plan complet de gestion du changement. Le but de ce plan est de communiquer efficacement les informations importantes sur le changement technologique aux employé.es. Cela permet d'assurer une certaine cohérence entre tous les départements de votre entreprise et de minimiser la résistance de vos employé.es face au changement.

# Démystifions l'adoption technologique



## Qu'est-ce que l'adoption utilisateur.trice ?

L'adoption utilisateur.trice, c'est l'introduction réussie d'une nouvelle technologie et le renforcement de son utilisation à travers le temps. Elle permet aux utilisateurs.trices d'en tirer parti et d'améliorer son impact.

# Pourquoi est-il si difficile pour les utilisateurs.trices d'adopter de nouvelles technologies ?

Nos équipes ont entendu des histoires d'horreur d'équipes TI ou de firmes de consultation qui ont fait des choix technologiques audacieux et consacré des ressources importantes à de nouveaux logiciels et à de nouvelles applications sans avoir inclus les personnes qui allaient être les plus touchées par ces nouvelles solutions et les changements dans les procédures. L'adoption utilisateur.trice est difficile à accomplir lorsque les entreprises et les firmes TI ne prennent pas le temps de comprendre comment les employé.es travaillent vraiment, quels sont leurs défis et quels sont leurs besoins. Ce faisant, elles ignorent un élément crucial : les personnes appelées à utiliser la nouvelle technologie et la résistance au changement.

**Il ne faut jamais présumer que les gens vont adopter une solution simplement parce qu'elle est disponible.**

La résistance au changement est normale. Le succès d'un projet peut être atteint seulement si vous supportez les utilisateurs.trices durant la période de transition.



## Ignorer l'importance de l'adoption utilisateur.trice n'est pas une option.

La technologie est censée rendre la vie plus facile. Malheureusement, alors que les technologies de nouvelle génération devraient améliorer l'efficacité opérationnelle, rehausser les produits et services et enrichir l'expérience des employé.es ou des client.es, la plupart d'entre elles échouent à offrir les résultats escomptés.

Alors pourquoi est-ce que les organisations continuent de vivre autant de difficultés après avoir dépensé autant de temps et d'argent sur une nouvelle technologie? Généralement, les difficultés surviennent lorsque la gestion du changement n'a pas été prise en compte dans le budget.

Le meilleur conseil que nous pouvons donner à toute organisation est de voir le budget attribué à l'adoption technologique comme étant un investissement plutôt qu'une dépense pouvant être coupée.

# La technologie, un élément perturbateur.

Les technologies peuvent être difficiles à adoptées parce qu'elles obligent les gens à changer leurs façons de faire. Elles sont perturbatrices lorsqu'elles sont implantées par des équipes TI ou des consultants qui se concentrent plus sur la technologie en elle-même que sur les utilisateurs. Elles peuvent également être perturbatrices lorsque les équipes ont une perception négative ou fautive du changement et que cela cause du stress et de la résistance. Et c'est aussi perturbateur parce qu'elles peuvent réduire la productivité, compromettre l'accès à des informations critiques en temps réel et exacerber des problèmes découlant de technologies qui sont déjà disparates et non compatibles entre elles.



# Repenser le processus.

Travailler en amont sur l'adoption utilisateur.trice permet d'éviter des investissements et erreurs inutiles. Les projets de nouvelles technologies ne feront guère plus que de gaspiller plus d'argent et de diminuer les performances des employé.es en plus d'être difficiles pour leur moral si les utilisateurs.trices ne sont pas impliqués.es dans le processus d'implantation et que les objectifs ne sont pas partagés clairement avec toute l'équipe.

# Pourquoi l'adoption est essentielle

Lorsque l'on peut identifier les vrais problèmes, on peut trouver de vraies solutions plus aisément. En incluant directement les utilisateurs.trices dès le début, nous favorisons une adoption plus rapide et proposons des solutions qui font réellement avancer l'entreprise vers l'atteinte de ses objectifs stratégiques.

L'adoption numérique garantit que vous tirez le meilleur parti de vos investissements technologiques et que vous exploitez toute la puissance du logiciel dans lequel vous avez investi et non seulement une fraction des bénéfices potentiels que vous pourriez en tirer.

## Les facteurs qui influencent l'adoption technologique des utilisateur.trices

### Les objectifs d'affaires

Les objectifs d'entreprise constituent l'un des facteurs les plus importants en ce qui concerne l'adoption technologique des utilisateurs.trices. Si les objectifs ne sont pas suffisamment clairs ou spécifiques, les employé.es ne sont pas en mesure d'utiliser la technologie efficacement. Il est important de vous assurer que vos objectifs d'entreprise sont alignés avec la technologie que vous implantez pour que les utilisateurs.trices puissent voir la valeur de son utilisation.

### Préparation des utilisateurs.trices

Les changements peuvent être intimidants pour les employé.es, surtout lorsqu'ils concernent leurs opérations quotidiennes. Il est important que les utilisateurs.trices s'approprient la solution. Vos équipes doivent l'essayer, tester toutes les fonctionnalités et partager leurs commentaires tout au long du processus d'implantation. Cela leur permet d'apprendre à l'utiliser au fur et à mesure afin qu'elle puisse être exploitée à son plein potentiel.

### L'expérience utilisateur

L'expérience utilisateur (UX) est essentielle pour l'adoption utilisateur.trice. Si la convivialité du logiciel n'est pas une priorité, il est peu probable qu'il soit adopté par les utilisateurs.trices ou bien, iels risquent de l'utiliser à contrecœur. La conception de la solution est aussi importante que la solution en elle-même. L'interface utilisateur doit être agréable, pratique et facile à utiliser.

### Implication des gestionnaires

La direction (les gestionnaires de projet comme les superviseurs directs) doit prendre son rôle de soutien des employé.es au sérieux. Dans le cas contraire, les utilisateurs.trices ne seront ni prêt.es, ni disposé.es à effectuer la transition.

**Chez Nexus Innovations, on place les utilisateurs.trices devant la technologie.**

**On remet les projets en question pour s'assurer qu'ils soient efficaces pour les entreprises et leurs employé.e.s.**

Le succès de n'importe quelle solution technologique dépend de sa façon de résoudre les difficultés des utilisateurs.trices. Cela implique premièrement de comprendre leurs défis.

Pour ce faire, nous étudions leur utilisation de la technologie et leur expérience utilisateur. Nous nous concentrons sur les utilisateurs.trices : comment ils et elles travaillent, pourquoi ils et elles travaillent ainsi, qu'est-ce qui rendrait leur vie plus facile, etc.



Nous validons également l'ensemble des technologies en place au sein de l'organisation pour mettre en lumière des problèmes technologiques ou opérationnels qui n'auraient pas encore été décelés. Nous contribuons ainsi à mettre en place les différentes pièces du puzzle pour identifier des problèmes qui sont de nature organisationnelle et non seulement des problèmes liés à l'adoption d'une application en particulier.

- Est-ce que ce changement est nécessaire ? Est-ce que la nouvelle application ou le nouveau logiciel est meilleur que celui présentement utilisé ?
- Est-ce que cette nouvelle solution améliorera les méthodes de travail individuelles et les procédés collectifs ?
- Est-ce que c'est facile à comprendre ? Quel pourcentage de cette solution va réellement être utilisé ?
- Quel impact aura cette solution sur les autres utilisateurs.trice.s au sein de l'entreprise ?
- Est-ce que cette technologie peut être intégrée à l'infrastructure TI de l'entreprise ?



L'adoption utilisateur.trice peut aider les entreprises à naviguer avec ces éléments perturbateurs et même à en tirer avantage. Ainsi, inclure les utilisateurs.trices en amont d'un projet :

**Notre approche aide les organisations à naviguer au travers de ces perturbations et même de les exploiter à leur avantage.**

- Permet aux entreprises d'identifier et de résoudre les problèmes ou défis survenant durant l'implantation de nouvelles technologies.
- Assure que les nouvelles technologies sont conformes aux stratégies et objectifs de l'entreprise.
- Fais en sorte que les nouvelles technologies sont efficacement implantées et utilisées pour maximiser leurs bénéfices potentiels.
- Permet aux responsables du projet de bien saisir les défis que le changement a créés et de soutenir les individus avant le déploiement pour qu'ils comprennent bien les bénéfices de cette nouvelle technologie.
- Améliore la performance et la productivité générale de l'entreprise, des facteurs essentiels à sa survie et à sa croissance.

# Débloquez le plein potentiel de votre entreprise

## Aidez votre personnel à se concentrer sur les tâches à valeur ajoutée

L'adoption utilisateur.trice redéfinie ce que signifie « être productif ». L'adoption numérique peut donner lieu à une meilleure acceptation des applications, avec des processus plus efficaces et moins d'étapes à suivre et de boutons à presser.

## Permettez à vos employé.es d'être plus créatif.ves

Une adoption rapide et réussie permet à vos employé.es d'accomplir plus dans leur journée de travail. Cela leur donne également la liberté d'être plus créatif.ves et de développer des solutions et approches innovantes.

## Diminuez les frustrations liées aux technologies

Les nouveaux logiciels qui répondent systématiquement aux attentes des utilisateur.trices, ou même les dépassent, sont plus susceptibles d'être adoptés avec joie par votre équipe qui sera heureuse de les utiliser. Cela permettra à vos employé.es d'accomplir leurs tâches plus efficacement.

## Améliorez, standardisez et automatisez les processus d'entreprise

Adopter les dernières technologies logicielles ouvre les portes sur une productivité exponentiellement plus élevée pour les nouveaux membres de votre équipe, les partenaires et les client.es. Il en résulte moins de maux de tête !

## Allégez la pression sur votre équipe de support technique

Lorsque les utilisateur.trices sont correctement formé.es sur les nouvelles solutions technologiques, ils n'ont pas besoin de constamment faire appel à l'expertise de votre équipe TI interne. Cette dernière se retrouve alors avec plus de temps libre pour se concentrer sur les projets à venir.



# Conclusion

Pour une transformation numérique réussie, vous devez modifier votre état d'esprit et passer de « l'acquisition de technologies innovantes » à « l'adoption de technologies innovantes ». En lançant votre projet en vous engageant à améliorer l'expérience utilisateur, vous serez en mesure de faciliter l'engagement des employé.es avec n'importe quelle nouvelle plateforme. De plus, vous favoriserez une collaboration fluide entre les utilisateurs tout en maximisant la rentabilité de vos investissements technologiques.

**Tirez le plein potentiel de vos investissements technologiques et utilisez le plein potentiel des solutions que vous implantez au sein de votre organisation.**

Curieux de savoir comment vous pouvez accélérer l'adoption utilisateur avec votre infrastructure technologique actuelle ?

**Contactez-nous dès aujourd'hui !**

info@nexusinno.com  
[nexusinno.com](https://nexusinno.com)