

La prise en compte des pratiques lors de changements technologiques

Christophe MERLO¹, Véronique PILNIERE²,
Katarzyna BORGIEL²

¹ Univ. Bordeaux, ESTIA INSTITUTE OF TECHNOLOGY, IMS, UMR 5218, Bidart, France

² Univ. Bordeaux, ESTIA INSTITUTE OF TECHNOLOGY, Bidart, France

1. Du contexte industriel à la problématique
2. Proposition d'un modèle centré Usages
3. Démarche et méthodologie centrée sur l'homme au travail
4. Conclusion & perspectives



- Association loi de 1901, créée en 1968 :
Hospitalisation à domicile (HAD) et soins infirmiers à domicile (SSIAD)

- 3 sites sur le territoire du Pays Basque

- Quelques chiffres :

- 450 patients/jour
- 230 salariés



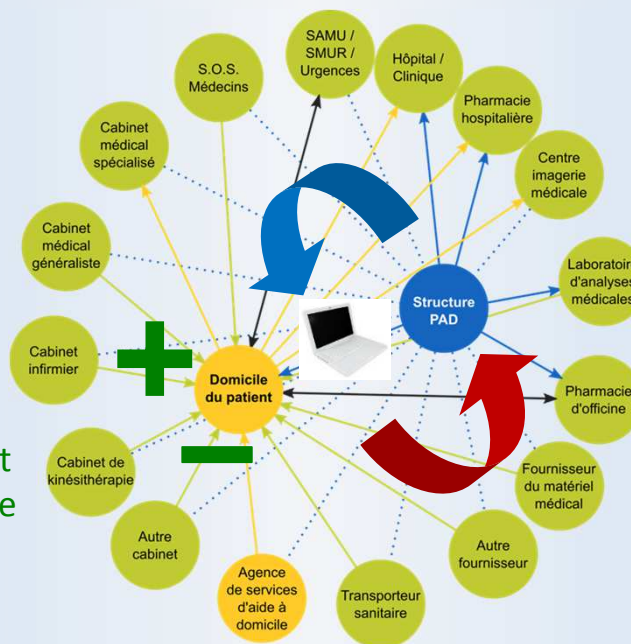
- **Projet :**

- **Remplacer le dossier de soins papier par un outil numérique,
au domicile du patient :**

- Diminuer la ressaisie d'informations tout en assurant leur traçabilité
- Faciliter l'accès à distance aux informations
- Améliorer la lisibilité et l'exhaustivité de l'information, et par là la prise de décision
- Assurer et sécuriser la « Prescription électronique alimentant le plan de soins »

Quelle démarche adopter pour informatiser le dossier de soins au chevet du patient afin d'améliorer la traçabilité et la transmission d'informations par et entre les différents acteurs de prise en charge ?

Comment l'organisation peut-elle traduire ses besoins, sa façon de travailler, pour adapter l'outil numérique « dossier de soins informatisé » ?



En quoi les pratiques professionnelles sont impactées de façon positive et/ou négative par l'outil numérique ?

Comment l'outil numérique « dossier de soins informatisé » va impacter l'organisation : son système d'information, ses acteurs, ses processus métier et **les pratiques des acteurs** ?

- Changement organisationnel = processus conduisant à une transformation, plus ou moins profonde, plus ou moins en adéquation aux intentions des acteurs initiateurs, de règles formelles mais aussi de comportements individuels et/ou collectifs caractérisant le fonctionnement socio-organisationnel [...] (Foudriat, 2015)
- Outils du SI = extensions de l'être humain, matérielles ou cognitives (Jonassen, 1992)
- Notion de pratique = accent sur l'Homme en situation de travail
- Notion d'usage = accent sur l'objet, pratiques établies entre acteurs et outils (Brangier 2004, Burton-Jones et Gallivan, 2007)
- Impacts positifs ou négatifs de l'outil sur les pratiques => changements facilitant ou pas ces pratiques (réalisation du travail accompli)

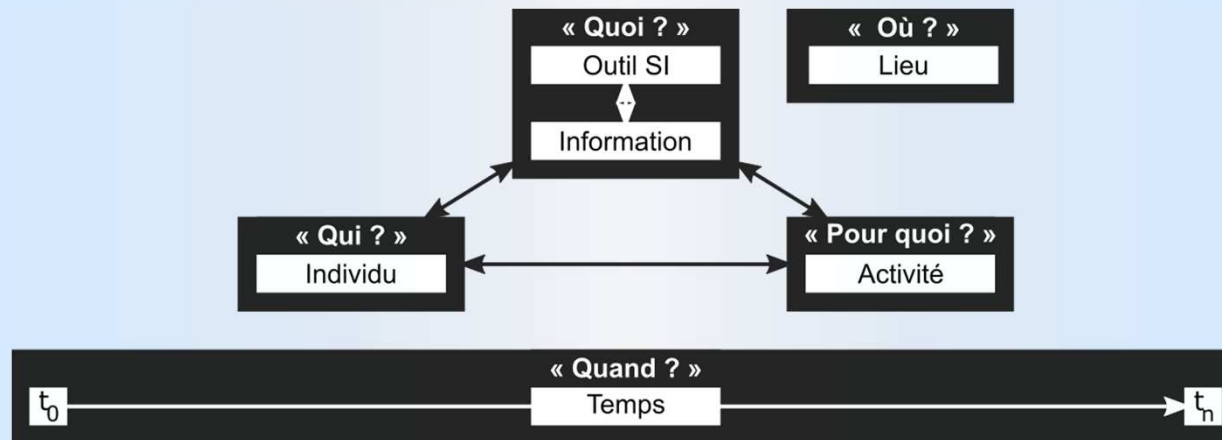
=> Besoin d'un modèle d'usage ET d'une méthodologie basée sur les pratiques

1. Du contexte industriel à la problématique
2. **Proposition d'un modèle centré Usages**
3. Démarche et méthodologie centrée sur l'homme au travail
4. Conclusion & perspectives

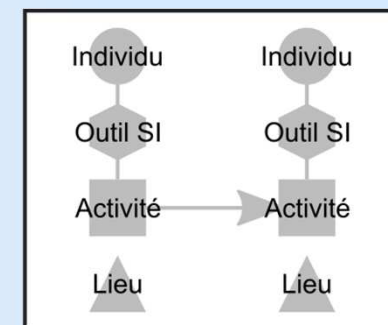
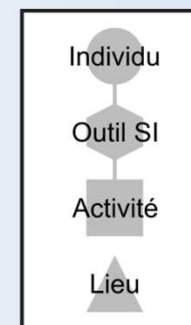


(Proulx 2005, Equixor, 2016)

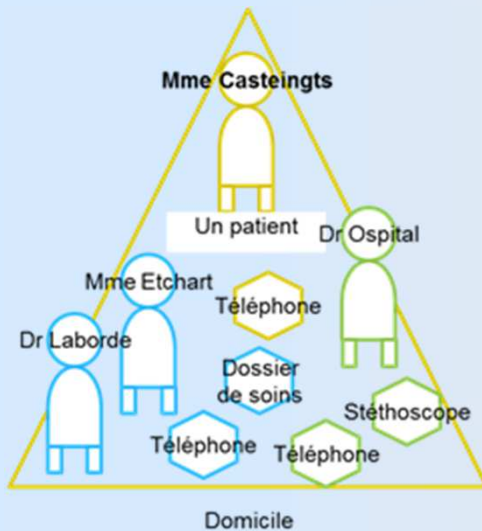
- Définition de 5 variables permettant de caractériser l'usage d'un outil :



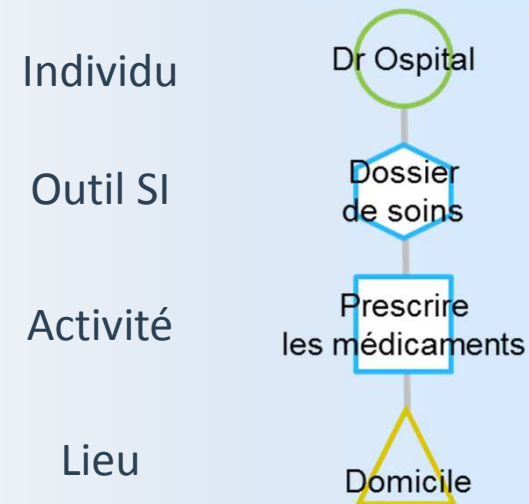
- 4 variables caractérisant l'usage identifié - vue statique
- 1 variable (le temps) caractérisant un scénario d'usage - vue dynamique



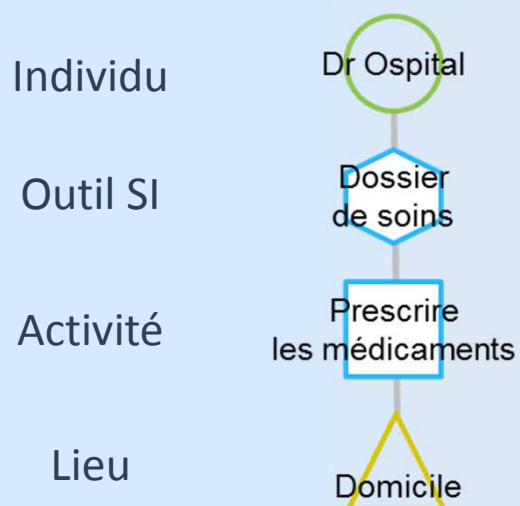
Situation décrivant le cas d'étude



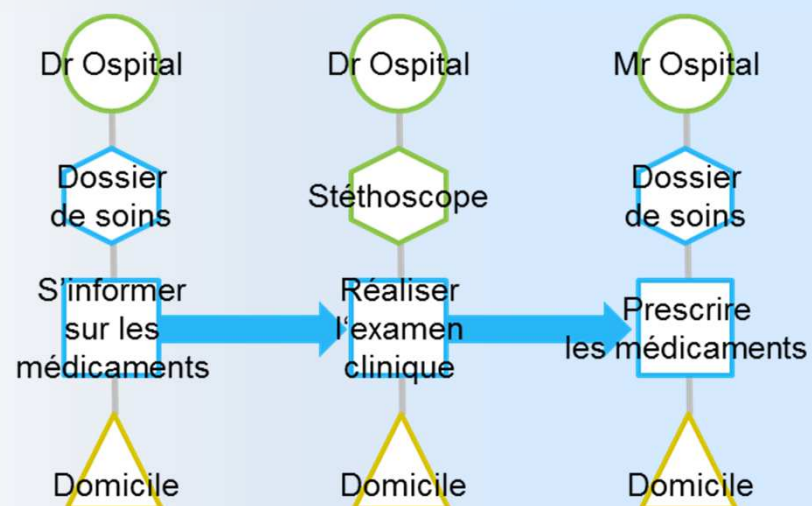
Cas d'usage



Cas d'usage



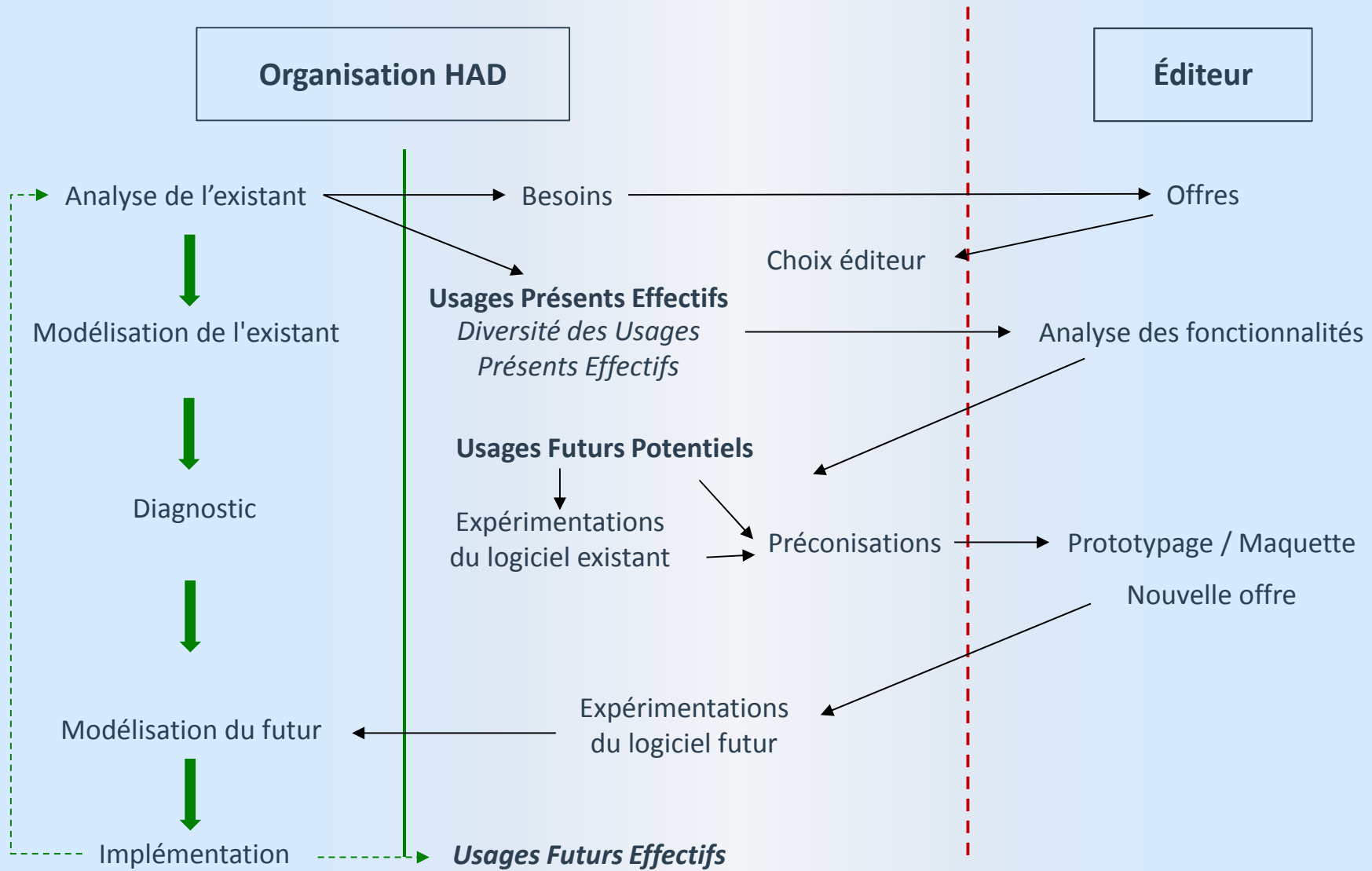
Scénario d'usage



Capacité à représenter les usages et leurs variabilités ➡ Donc la diversité des pratiques

1. Du contexte industriel à la problématique
2. Proposition d'un modèle centré Usages
3. **Démarche et méthodologie centrée sur l'homme au travail**
4. Conclusion & perspectives

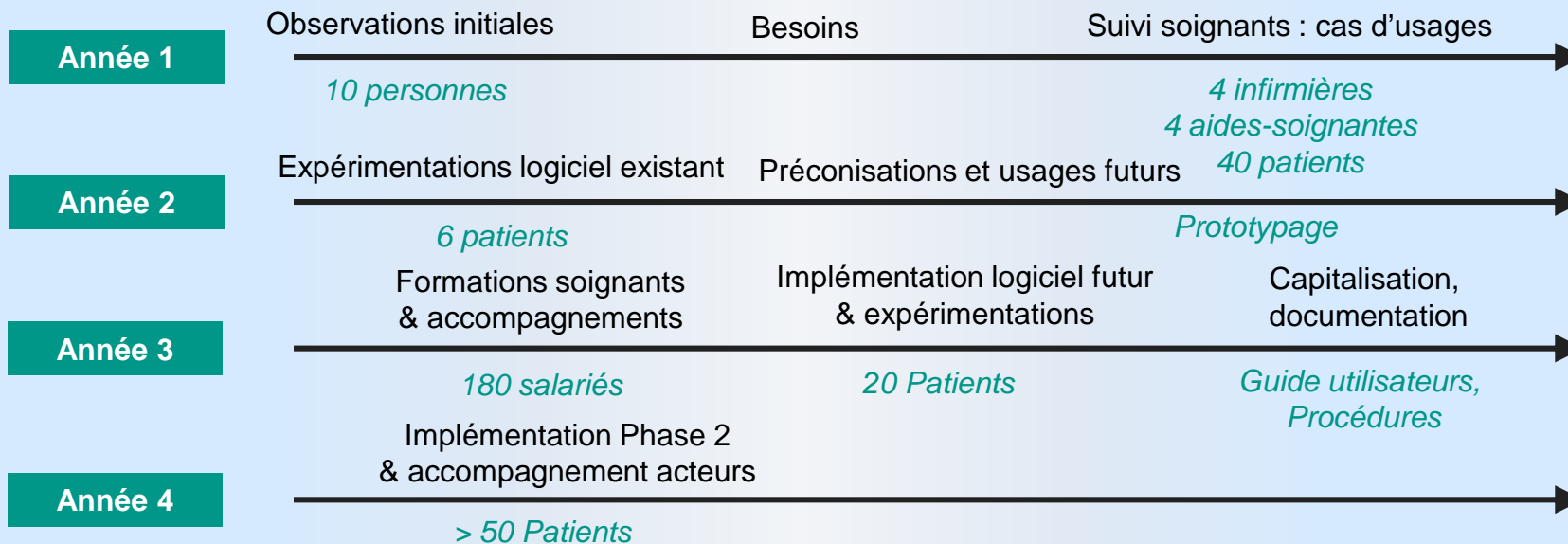




1. Du contexte industriel à la problématique
2. Proposition d'un modèle centré Usages
3. Démarche et méthodologie centrée sur l'homme au travail
4. **Conclusion & perspectives**



- Un modèle et une démarche applicables et appliqués :
 - Outil d'aide pour l'exploration et la représentation de la diversité des usages et des pratiques



- Avantages :
 - 1 an après : l'outil est effectivement utilisé
 - Les pratiques ont pu évoluer : si l'oral a été préservé sur certains aspects, les échanges autour de l'outil ont permis une réflexion sur l'importance des informations à numériser => les professionnels ont pu se responsabiliser et prendre confiance en eux
 - L'accompagnement et la démarche sont cruciaux dans ces évolutions
- Limites :
 - Niveau d'expertise pour mettre en œuvre la démarche
 - Généralisation de la démarche à travers d'autres projets

La prise en compte des pratiques lors de changements technologiques

Christophe MERLO¹, Véronique PILNIERE²,
Katarzyna BORGIEL²

¹ Univ. Bordeaux, ESTIA INSTITUTE OF TECHNOLOGY, IMS, UMR 5218, Bidart, France

² Univ. Bordeaux, ESTIA INSTITUTE OF TECHNOLOGY, Bidart, France