1. **Retours sur l’utilisation de l’outil numérique lors de l’administration de l’enquête**

* Facilité d'adaptation des ouvriers sur l'informatique et surtout une grande "envie" d'utiliser le matériel informatique. Certains découvraient l'outil pour la première fois.
* Plus de facilité à utiliser les tablettes tactiles et aussi plus de plaisir, plus ludique.
* Préférence pour l'utilisation de la souris avec les ordinateurs portables.
* Très peu d'erreur de manipulation de la part des usagers.
* Les ouvriers ont montré leur empressement à faire l'enquête sur Klaxoon : ce qui leur a permis de se servir de tablettes, ils étaient très contents d'utiliser cet outil.
* On a noté une disparité d'ambiance selon les différentes séances, parfois calme, parfois animée, certains un peu stressés, mais une grande concentration, …et une grande envie de manipuler.

1. **Retours sur la posture du groupe de pairs lors de l’administration de l’enquête**

* Les membres du CVS ont très bien assuré leur rôle pendant toute la durée de l'enquête avec calme. Ils ont eux-mêmes posé et expliqué les questions. Ils étaient visiblement très heureux de pouvoir aider leurs collègues dans cette découverte.

1. **Retours sur la qualité des échanges lors de l’atelier d’élaboration de l’enquête : retours des facilitateurs**

La qualité des échanges entre les animateurs et le CVS a été très bonne.

Parmi les facteurs de succès, on peut noter :

* L’environnement de travail : salle accueillante : mise à disposition d’un gouter …

La disposition des participants : autour d’une table ronde : si possible avec les facilitateurs. Si des observateurs sont présents, il est préférable de les mettre en 2ème plan et surtout ils n’interviennent pas.

L’introduction de la séance : bien expliquer comment cela va se passer

Faire un tour de table pour que les personnes se présentent.

Sur chaque thème, il est important de définir le thème : ex : l’accueil, c’est quoi ?

* L’écoute active des animateurs permet d’instaurer un climat de confiance avec les CVS et entre les animateurs. Lors des échanges, le silence a été un élément respecté car son rôle est primordial dans l’écoute.
* Ne pas hésiter à encourager régulièrement les participants, à faire des pauses si besoin, à entretenir le climat de confiance.

Dans le cas de plusieurs animateurs, pré-définir les rôles et des codes pour enrichir la qualité de la communication (gestes pour demander la parole, pour aller à l’essentiel si de besoin…)

* Une évaluation sur le groupe de travail a été établie de façon à évaluer le processus d’intelligence collective déployé

A titre d’exemple, le modèle ci dessous a été utilisé pour le groupe de travail de l’ESAT de l’ARBOIS

(1) représente le niveau bas défini et (5) le niveau haut défini.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Facteurs clés de succès** | **Niveau bas** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Niveau haut** |
| Confiance | Pas de  confiance |  |  |  |  | X | Confiance instaurée dans le groupe de travail |
| Implication des membres du groupe | Pas d’implication |  |  |  |  | X | Implication forte dans la démarche |
| Ecoute | Oui, oui, je sais |  |  |  | X |  | Ecoute  générative (permet une co-construction) |
| Joie/Bonne  humeur /plaisir | Pas de  sourire |  |  |  |  | X | Joie/sourire à travailler ensemble |
| Capacité à  produire | En deçà du livrable  attendu |  |  |  |  | X | Au delà du  livrable attendu |
| Utilisation des talents de chacun | Faible |  |  |  | X |  | Forte |
| Organisation du groupe | Contrainte |  |  |  | X |  | Naturelle |

**4- Retour de l'équipe éducative de l'ESAT**

**Klaxoon : Remarques techniques :**

* Le système d’étoiles est intéressant et compréhensible par tous les ouvriers.
* Une ou 2 questions ouvertes sont intéressantes mais elles doivent être bien ciblées et précises.
* Il faut éviter les questions ouvertes sur des questions précédemment posées.
* Présence éducative ou avec les membres du CVS pour faire le questionnaire.
* Associer les réponses à des images pour les personnes qui n’ont pas accès à la lecture (dans l’idée, par la suite qu’elles puissent réaliser l’enquête seules) .
* Associer le son « en option » à la question.
* Favoriser les tablettes (avec stylets) pour les personnes n'étant pas habituées à l’outil informatique et la manipulation de la souris.
* Pour les réponses oui/non, la couleur verte pour le oui et rouge pour le non pourrait aider les ouvriers à s'y retrouver.

**Ressentis de l’équipe éducative :**

* Au-delà du logiciel, la plateforme de consultation des questions (Klaxoon) est un outil de communication, d’entraide. Au-delà de cela, c’est un outil de valorisation de la personne car ce sont « leurs réponses à eux ».
* Joie des ouvriers à utiliser cet outil informatique comme support à ce qu’ils pensent.
* Beaucoup d’entraide et d’écoute entre eux.
* Silence = concentration = investissement des ouvriers.
* Difficile de réaliser l’enquête seul pour les absents de cette journée.
* KLAXOON est toujours dans les sujets de discussion des ouvriers, cette journée à été très appréciée.

**-Extrait du CVS de l'Etablissement (Esat) :**

* Klaxoon : la journée d'information a été appréciée de tous. M. DECHAUX exprime sa satisfaction sur le bon travail réalisé par les membres du CVS. Un retour sera fait avec Stéphane PERRARD et Mélanie GIROD.