



# Vérifier le succès des instructions

**ICT-214** – Instruire les utilisateurs dans leur comportement avec des moyens informatiques

214\_08\_10\_Verifier\_succes\_instructions.pptx

---

JBL 06.04.2022 d'après MAG-MD



# Pendant l'instruction

- Le moment de l'information ou de la formation d'un utilisateur est optimal pour vérifier le succès de l'instruction.
- Voici quelques pistes :
  - ☐ Prévoir des exercices, de difficulté croissante.
  - ☐ Prévoir des questions.
  - ☐ Laisser faire l'utilisateur.
  - ☐ Faire reformuler par l'utilisateur : lui demander d'expliquer avec ses mots.
  - ☐ L'utilisateur a les mains sur le clavier, pas vous !
  - ☐ L'utilisateur vous montre où il a des difficultés ou une question.



# Dans l'exercice du métier

- ☐ Lors de l'assistance
- ☐ En analysant les tickets du helpdesk.
- ☐ En formant des super-utilisateurs.
- ☐ En utilisant des indicateurs de performance (KPI: **K**ey **P**erformance **I**ndicators).
- ☐ En prévoyant des enquêtes, des questionnaires ou des interviews.

# Indices de performances – Tableaux de bord



- La notion de tableau de bord peut s'utiliser dans de nombreux contextes au sein d'une entreprise.
- **Objectifs généraux :**
- Les tableaux de bord servent à :
  - ☐ **Piloter** l'organisation à travers des indicateurs définis.
  - ☐ **Inform**er la hiérarchie des résultats obtenus.

# Indices de performances – Tableaux de bord



- Principe :
- **Piloter : utilisation du tableau de bord**
- Ensemble d'indicateurs de **pilotage**, construits de façon périodique, à l'intention du responsable, afin de guider ses décisions et ses actions en vue d'atteindre les objectifs de performance.
- **Informier : utilisation du « Reporting »**
- Ensemble d'indicateurs de **résultat**, construit, de façon périodique, afin d'informer la hiérarchie des performances de l'unité.

# Elaboration d'un tableau de bord



Activité	Critères	Indicateurs
Helpdesk	Activité	Nb d'interventions
	Réactivité	Délai moyen d'attente Durée moyenne de l'intervention
	Qualité des interventions	Nb de rappels Nb de réclamations Coût des réintervention
	Efficienece	Coût de l'intervention
Formation	?	?
	?	?
	?	?



# Elaboration d'un tableau de bord

Les indicateurs doivent être :

- ☐ **Pertinents**

Répondre au bon moment et aux besoins.

- ☐ **Obtenus rapidement**

Afin de mener à temps les actions correctives.

- ☐ **Synthétiques**

L'ensemble des indicateurs doit offrir une image complète du champ d'activité.

- ☐ **Contingents**

Répondre à la situation et aux attentes du moment.



# Exemple de tableau de bord

Responsable : ???				Exercice N
Activité	Valeurs exercice N	Valeurs objectif	Ecart	Valeurs exercice N-1
<b>Helpdesk</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nb d'intervention</li> <li>Délai moyen d'attente</li> <li>Durée moyenne d'intervention</li> <li>Nombre de rappels</li> <li>Nombre de réclamations</li> <li>Coût des réinterventions</li> <li>Coût de l'intervention</li> </ul>				
<b>Formation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>?</li> <li>?</li> <li>?</li> </ul>				