



Introduction

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

214_01_10_Introduction.pptx

JBL 09.03.2022 d'après MAG-MD

01_01_Introduction.pptx

Pourquoi ce module ? Comprendre le sujet



Compétence :

- Instruire et soutenir les utilisateurs dans leur comportement avec des moyens informatiques.

Quels sont les mots clés ?

- **Instruire** et **soutenir** les **utilisateurs** dans leur **comportement** avec des moyens informatiques.
- Il s'agit de *former* et *d'assister* les utilisateurs.

Pourquoi ?

- A vous la parole > Liste au tableau...



BIENVENUE = Accueil



- C'est un mot gratifiant.
- Souvenez-vous...
- Intégrer un nouveau collaborateur :
- Poste de travail opérationnel = respect, intérêt que l'on lui porte.
- Livret d'accueil :
- Document ou checklist de **prise en main** => ...
- ... informations complètes, homogènes; claires, concises.
- Exemple : CHUV, programme d'intégration.

Formation CONTINUE



- Pas seulement la première semaine
- Processus récurrent :

Pourquoi ?

- ☐ Trop d'information au début
- ☐ Les utilisateurs évoluent
- ☐ Les outils évoluent
- ☐ Les techniques des pirates évoluent
- ☐ Les règles de conduite de l'entreprise évoluent
- ☐ Les normes évoluent
- ☐ Les utilisateurs peuvent oublier ou adopter des comportements inadéquats



Un requis pour la CERTIFICATION

- L'information et la formation des utilisateurs sont requis par les normes et certifications modernes. Exemples :

Extraits ISO27000:2014

- Sensibilisation à la sécurité de l'information.
- Un programme efficace de sensibilisation, de formation et d'éducation à la sécurité de l'information qui informe tous les salariés...
- Promotion de bonnes pratiques... pour adopter et améliorer les mesures de sécurité... et les mettre à jour.

ISO270001:2013

- Mécanisme d' «user awareness»



Pourquoi instruire et soutenir ?



	L'employé(e)	L'entreprise
Accueil, Bienvenue		
Formation continue		
Certification		

Pourquoi instruire et soutenir ?



	L'employé(e)	L'entreprise
Accueil, Bienvenue	Se sent bien, motivé(e)	Conserve ses employé(e)s
Formation continue		
Certification		

Pourquoi instruire et soutenir ?



	L'employé(e)	L'entreprise
Accueil, Bienvenue	Se sent bien, motivé(e)	Conserve ses employé(e)s
Formation continue	Est efficace, peut évoluer	Est efficace, s'adapte aux changements
Certification		



Pourquoi instruire et soutenir ?

	L'employé(e)	L'entreprise
Accueil, Bienvenue	Se sent bien, motivé(e)	Conserve ses employé(e)s
Formation continue	Est efficace, peut évoluer	Est efficace, s'adapte aux changements
Certification	Applique les bonnes procédures	Est certifiée, performante, accroît la sécurité

Citation



- Expliquez la phrase suivante :
- « *Si vous trouvez que l'éducation coûte cher, essayez l'ignorance.* »
- **Abraham Lincoln**