



Connaître les règles du comportement

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

214_02_10_Th_Connaitre_le_comportement.pptx

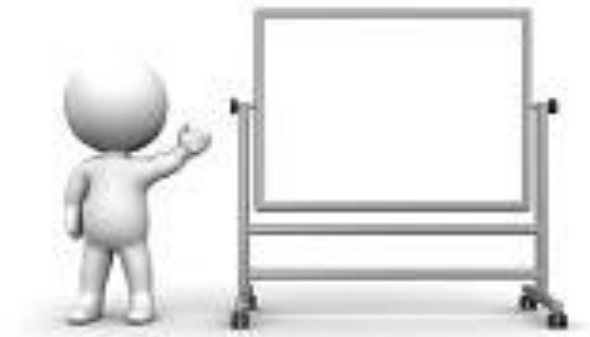
JBL 11.03.2022 d'après MAG-MD

01_03_Connaître le comportement.pptx

Prérequis



- Avant de pouvoir instruire les utilisateurs, et pour pouvoir les instruire, que devez-vous faire ? (Je vous écoute...)
- Savoir soi-même.
- Rechercher / Collecter les informations existantes.
- Maîtriser le sujet.
- Vous conformer à la politique et aux procédures de l'entreprise.
- Important : vous ne décidez pas, vous appliquez ; parfois vous pouvez suggérer, participer.
- Ceux qui décident : le patron, le chef de service, les RH, le comité de direction.





Où trouver les règles ?

Les sources d'information

- Les règles que vous devez respecter au CPNE-TI.
- Les relire, les comprendre, vérifier lesquelles s'appliquent dans l'entreprise.
- Les règles suggérées dans les modules – exemples ?
- Les règles de prudence éditées régulièrement.
- Les normes auxquelles doit satisfaire l'entreprise.
- La charte de l'entreprise.



Où trouver les règles ?

Les sources d'information

- Les principes écologiques et philanthropiques de l'entreprise...
- ... exemples ?
- Les chartes que l'on peut trouver sur Internet.
- La netiquette.
- Les bonnes pratiques, etc...

La Charte informatique



- **Qu'est-ce qu'une charte informatique ?**
- La charte informatique est un document à portée juridique qui reprend les droits et les obligations du salarié en matière d'usage du matériel informatique mis à sa disposition par son employeur.

La Charte informatique



- **Trois finalités**
- Apporter une sécurité juridique et technique aux données récoltées, traitées et détenues par l'entreprise ;
- Informer les salariés de l'existence d'outils de surveillance et de collecte de données sur les moyens informatiques qu'ils utilisent ;
- Prévenir toute utilisation abusive des outils informatiques de l'entreprise.



La Charte informatique

- **La charte informatique entreprise est-elle obligatoire ?**
- La mise en place d'une charte **n'est pas une obligation**.
- Toutefois, une charte est nécessaire à partir du moment où une entreprise recueille les données personnelles de ses salariés.
- Elle permet donc **à l'employeur de prononcer des sanctions** en cas de non-respect de celle-ci.
- À condition de respecter certaines règles légales bien sûr.
- (Source: <https://www.sortlist.fr/blog/charte-informatique/>)



Exemple d'une charte spéciale

- Important : il faut adapter le langage aux personnes auxquelles on s'adresse (pour une charte ou pour tout autre document).
- Exemple : Charte pour une école primaire en Corrèze.
 - [Exemple Charte.pdf](#)

La Charte informatique



- Exercices :
 1. 214_02_11_Ex_Charte_informatique.docx
 2. 214_02_12_Ex_Analyse_Charte_CPNE-TI.docx

La Netiquette



- La Netiquette est un guide de bonne manière à l'usage des courriers électroniques et des forums.
- Son objectif premier est de présenter un ensemble de comportements à respecter pour des bons usages d'Internet.
- En d'autres termes, c'est une charte de politesse et de savoir-vivre sur Internet à finalité **éthique** ou **déontologique**.



La nétiquette

- Définit les règles de conduite et de politesse recommandées sur Internet.
- Fait l'objet d'une RFC (Documents de référence) et de nombreuses publications.
- À cette notion de **courtoisie** et de **respect de l'autre** viennent ensuite se greffer des règles supplémentaires relatives aux spécificités de plusieurs médias (Wikipédia).

La nétiquette



- S'il ne fallait retenir qu'une règle :
- Ce que vous ne feriez pas lors d'une conversation réelle face à votre correspondant, ne le faites pas sur Internet !
- N'utilisez pas Internet comme bouclier !

Etiquette pour les courriels



- Saviez-vous que le ton de 50% des courriels était mal perçu par leurs destinataires ?
- Environ 35 % des destinataires ouvrent leurs courriels en se basant uniquement sur ce qui est écrit dans l'objet ?
(source: Adecco)
- Une fois un message envoyé, vous n'avez aucun contrôle sur ce qui se passe ensuite.

Etiquette pour les courriels



- Le test du face-à-face :
- Avant de l'envoyer, demandez-vous :
- Est-ce que je dirais cela en face à face ?
- Si oui, envoyez-le, sinon, reconsidérez cette option.
- Si, en écrivant un courriel, vous êtes mécontent(e), énervé(e), composez l'email mais attendez le lendemain pour décider quoi en faire.

La visioconférence



- De plus en plus utilisée en entreprise multi-sites.
- Frustrante et inefficace si l'on ne tient pas compte de la qualité de la transmission et de la latence.
- Grandes bandes passantes : on peut mettre en place la « vidéo-présence » où l'on a pratiquement l'impression d'être tous assis autour de la même table.
- installations légères, petites bandes passantes, lignes de qualité médiocre rendent la communication difficile, voire pénible.
- Dans ce cas, il est vital de mettre en place une étiquette pour optimiser la qualité de la communication (entre humains).



La Visioconférence

- **Avant**, pour l'organisateur :
- Tester l'équipement à l'avance.
- Préparer la réunion.
- Arriver en avance.
- Appliquer toutes les règles qui s'appliquent à la bonne conduite d'une réunion normale.
- Adapter les visuels ou démo à la résolution télé !
- Comme grande police, simplifier, zoomer avec les logiciels de démo, résolution écran basse 800*600 pour les PC de présentation...



La visioconférence

- **Étiquette** pour les participants :
- Arriver à l'heure.
- Pas de bruits inutiles et déplaisants (chips, boissons, papiers).
- Pas de conversations « privées » sur un site (très désobligeant pour les autres).
- Eviter les longueurs (rôle du président).
- Tenir compte des participants qui se connectent par téléphone ou depuis une tablette.



La visioconférence

- **Pendant**, aspects techniques :
- Position du micro adaptée.
- Mettre le micro sur « mute » lors de longues présentations faites depuis un autre site.
- Zoomer sur l'interlocuteur (présentation, question, réponse...).
- Dé-zoomer pour diffuser l'image de toute l'assemblée.



La visioconférence

- **Pendant**, aspects techniques :
- Limiter les mouvements inutiles de caméra ou balayages rapides.
- Vérifier que les sites distants voient ce que vous souhaitez (écran de PC, conférencier, les deux..., pas la plante du fond, un écran noir ou figé) et que ce soit lisible.
- Utiliser les positions préenregistrées de caméra.



Accès à distance au poste de travail

- Si vous installez un outil pour voir à distance l'écran de l'utilisateur (assistance et la formation) :
- L'utilisateur doit en être informé (respect de la sphère privée).
- Il devrait pouvoir accepter ou rejeter la connexion.
- C'est obligatoire en milieu bancaire ou pour des données confidentielles – direction – défense – industrie pharmaceutique.
- L'utilisateur doit pouvoir masquer d'abord les informations que vous n'êtes pas habilité(e) à voir.



Où encore trouver l'information ?

- Demandez aux partenaires ...
- Approchez les fournisseurs de l'entreprise,
- le dépanneur d'imprimantes multifonctions,
- votre électricien,
- le technicien de télécom,
- le spécialiste en refroidissement, ...
 - pour apprendre pour vous-même.
 - mais également pour vos utilisateurs.
- Illustration : les copieurs multifonction

Utiliser la documentation



- Lire les modes d'emploi !
 - Ne pas compter sur vos utilisateurs pour le faire.
 - En tirer la **quintessence** (*Qu'est-ce qu'est la quintessence ?*).
 - Choisir le meilleur moyen pour la communiquer à vos utilisateurs.
-
- Par exemple :
 - Imposer avec tact quelques tests avec l'utilisateur au moment où il vient chercher l'équipement (téléphone, ordinateur portable,...).