



Orientation mode d'emploi

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

214_04_10_Th_Orientation_dans_un_mode_d_emploi.pptx

JBL 060.04.2022 d'après MAG-MD



Pourquoi parler d'orientation?

- Si le document (livret d'accueil, mode d'emploi utilisateur) est très court (quelques mots clés/ pictogrammes) : la navigation est évidente...
 - ... ou pas.
 - Est-ce que l'utilisateur comprend le pictogramme ?
 - Est-ce que l'utilisateur connaît les mots employés ?
 - Si ça n'est pas le cas, il faudra ajouter un lexique, des explications, ...
- Si le document est long, il est nécessaire que le lecteur puisse rapidement retrouver l'information qu'il cherche.

A-d-a-p-t-e-r

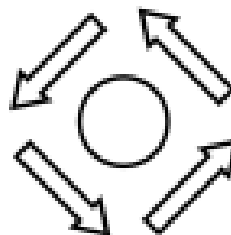


- Ce qui est clair pour vous ne l'est pas forcément pour l'utilisateur !
 - Il faut adapter le document au public cible.
-
- Voici dans les diapos suivantes des exemples à propos :
 - des pictogrammes
 - du langage

Un pictogramme peut être incompréhensible



- Que signifie :



- Le produit est consigné (et non recyclable).
- Ce qui est clair pour vous ne l'est pas forcément pour le lecteur !



- *La culture, c'est comme la confiture, moins on en a, plus on l'étale.*



Et ceux-ci ?



Pas de «High-five»



Interdit de saluer depuis l'eau



Attention à vos ex !



Attention picole !



Les émoticônes aussi



En Europe, c'est la tristesse (éventuellement le rhume), mais au Japon c'est une personne qui dort
www.lematin.ch



De même cet émoticône, qui signifie la colère en Europe et représente la fierté de la victoire en Extrême-Orient.

Le langage peut être incompréhensible pour l'utilisateur



- N'utilisez pas du «patois de Canaan» :
- Exemple en cuisine :
- Verser l'appareil à financier dans un moule à gâteau de 18 cm de diamètre.
- C'est quoi un appareil ? C'est quoi un financier ?
- Exemple en informatique :
- La gestion des paquetages sous RH/CentOs se fait avec l'utilitaire YUM qui repose bien évidemment sur la commande RPM.
- Bien évidemment, ça coule de source...



Les acronymes ou abréviations

- C'est pratiques... quand on sait de quoi on parle !
 - Le même acronyme (combinaison de lettres) peut avoir de multiples significations :
 - ABC a 355 définitions, dont 27 en informatique !
 - FAQ n'en a que 3 en informatique, similaires
 - Adhérer à la LCUAAA !
-
- 2 options :
 - Eviter les acronymes ou ...
 - Les expliquer (lors de la première apparition dans votre document et dans le lexique).



Une démarche pédagogique

- Comment expliquer des termes techniques à un non-initié ?
 - Une des armes principales de la pédagogie est la métaphore, qui permet, par des comparaisons, d'établir une correspondance entre l'objet inconnu et des objets déjà connus.
 - Ces correspondances, non rigoureuses, évoquent des démarches intellectuelles déjà empruntées qui permettent au néophyte de comprendre.
- D'après un blog de Laurent Bloch



Les structures pour l'orientation

- Aider l'utilisateur à s'orienter /naviguer dans le document :
 - Organisation thématique
 - Organiser le document par thème
 - Ne pas mélanger
 - Table des matières
 - Liste des sujets, dans l'ordre, avec la pagination
 - Utiliser les outils automatiques (dans Word)
 - FAQ
 - Foire aux questions / Frequently Asked Questions
 - Questions typiques et leur réponse
 - Lexique
 - Pour expliquer les mots ambigus ou compliqués
 - Annexes



Une FAQ optimisée en 6 points

1. Du contenu qui apporte de la valeur ajoutée.
 2. Des réponses simples et concises, mais complètes.
 3. Comme votre entreprise, les questions des utilisateurs changent au fil du temps : veillez donc à faire une mise à jour régulière.
 4. Ajoutez un lien « contact » et des « calls to action ».
 5. Travaillez minutieusement le référencement de votre FAQ (liens vers d'autres pages), rédigez du contenu optimisé.
 6. Une présentation claire, par thème.
- Inspiré d'un billet signé Véronique Wese

FAQ : mise en pratique



- Exercice :
- [214 04 11 Ex FAQ.docx](#)
- [214 04 12 Ex Lexique.docx](#)