

Chapitre 8

Solutions



Titre : Contrôler les utilisateurs

Objectif(s) :

A la fin des exercices, l'élève doit être capable :

- Objectif principal
 - De définir les critères qui permettent de contrôler l'application des bonnes procédures
 - De définir les différents indicateurs à mesurer
 - D'élaborer un tableau de bord qui permet de mesurer l'efficacité de la formation

Durée prévue : 25' + 15'.

1 Mise en situation :

Dans le chapitre 6 du support de cours, il est fait référence à la notion de tableau de bord. Celui-ci permet, entre autre, d'adapter ou modifier votre politique de formation au sein d'une entreprise en se basant sur des indicateurs qu'il s'agit de définir.

2 Travail à effectuer :

2.1 Complétez le tableau qui permet d'indiquer les critères et les indicateurs concernant l'activité de formation au sein de votre service.

Activité	Critères	Indicateurs
Helpdesk		
Formation		
Accueil		

2.2 Compléter ensuite le tableau de bord représenté comme exemple à la fin du cours.

2.3 Pour tous les indicateurs définis, optez pour une méthode qui va vous permettre d'avoir un retour et de définir l'écart avec l'objectif visé.

Pour ce faire, référez-vous au *chapitre 5* qui concerne les techniques d'interrogation.

Tableau de bord SI				
Responsable :			Exercice N	
Activité	Valeurs exercice N	Valeurs objectif	Ecart	Valeurs exercice N- 1

3 Présentation de votre travail

Vous présenterez votre travail au reste de la classe. Il s'agira d'expliquer vos choix concernant les différents indicateurs envisagés, ainsi que pour la méthode employée pour avoir un retour des utilisateurs quant à l'application des bonnes pratiques.