



Améliorer le document

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

214_04_30_Th_Améliorer_le_document.pptx

JBL 06.04.2022 d'après MAG-MD

Pourquoi améliorer ?



- Il est peu probable qu'un document de prise en main soit parfait au premier jet.
- Il existe souvent «quelque chose» dans l'entreprise.
- Il faut au minimum le maintenir à jour.
- Il faut vérifier qu'il est :
 - Efficace
 - Attractif
 - Adapté au public
 - Concis
 - Complet



Un public hétérogène

- Rendre vos documents et présentations efficaces pour des utilisateurs qui présentent de grandes différences dans les domaines suivants:

- Compétences en informatique

- Attentes

- Arrière-plans

culture d'entreprise, langue maternelle, langue de travail, culture et mentalité, génération, emplois précédents, formations précédentes...

- Handicaps

Pour les présentations :

- Taille du groupe

- Mode d'enseignement (à distance?)

Améliorer la forme - 1



- Le fond est important, mais la forme aussi ! Appliquer :
- mise en page claire, lisible
- structure logique
- orthographe et grammaire (correcteurs)
- formulations homogènes
- relecture par une tierce personne
- test avec une tierce personne
- vocabulaire simple
- explications compréhensibles par un non-initié
- simplifier
- Taille de caractères raisonnable

Améliorer la forme - 2



- Utiliser avec pertinence :
 - Illustrations,
 - Pictogrammes,
 - démonstrations (adaptées à l'utilisation pratique au quotidien),
 - anecdotes (tirées de la vie réelle),
 - couleurs (si cela apporte un plus).
- Aides à la navigation :
 - structure thématique
 - table des matières
 - lexique
 - FAQ
 - annexes

Améliorer le fond



- Pour améliorer votre document de prise en main, demandez un retour aux utilisateurs :
 - ✓ Réaction immédiate du public,
 - ✓ Réponses à vos questions en cours d'instruction,
 - ✓ Enquête périodique,
 - ✓ Retour lors de certaines réunions de département,
 - ✓ Retour lors de la préparation des budgets (c'est un moment clé, les interlocuteurs sont motivés),
 - ✓ Retour du service d'assistance (Service Desk).

Mise en pratique



- Exercice :
- 214 04 31 Ex Amélioration document.docx
- 214 04 31 Ex Livret accueil à ameliorer.docx