



Expliquer aux utilisateurs

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

214_06_10_Th_Expliquer_aux_utilisateurs.pptx

JBL 01.04.2022 d'après MAG-MD



Pourquoi expliquer ?

- Le livret d'accueil ne suffit pas !

Trop souvent les entreprises remettent aux nouveaux arrivants un livret d'accueil, et laissent ce dernier se débrouiller en lui disant : « Lisez le, vous allez comprendre ».

C'est loin d'être le meilleur moyen pour faire prendre conscience à quelqu'un des enjeux de sa mission.

• **Claude Desbordes**



Pourquoi expliquer ?

- Nécessité d'un réel transfert de connaissance :
 - Expliquer le livret d'accueil.
 - Mettre en pratique avec l'utilisateur le comportement décrit dans le livret d'accueil.



Comment expliquer ?

- L'explication peut être faite :
 - ☐ En groupes homogènes
 - ☐ Individuellement
- Attention à la forme et la durée de l'explication :
 - ☐ Trop long : l'utilisateur se lasse.
 - ☐ Trop abstrait : l'utilisateur ne voit pas en quoi cela le concerne.

Points à respecter:



- ☐ Tenue : respectueuse, adaptée.
- ☐ Langage : châtié, compréhensible, adapté au public.
- ☐ Pas de sexisme.
- ☐ Respect de la hiérarchie.
- ☐ Parler suffisamment fort pour des groupes.
- ☐ Support visuel : lisible, sans fautes d'orthographe !
- ☐ Exemples : percutants, tirés de la réalité autant que possible.
- ☐ Faites essayer les utilisateurs, faites-les toucher le matériel.

Séquence de formation : Pour bien commencer



- L'introduction d'une séquence de formation devrait toujours comporter les points suivants :
 - ☐ Expliquer le thèmes de la formation.
 - ☐ Expliquer l'intérêt de la formation pour les utilisateurs.
 - ☐ Expliquer l'objectif visé.
 - ☐ Expliquer la méthode employée pour atteindre l'objectif.