

**Bilan d'usage : fiche technique**

**CONEXT**  
**25 rue Crinas**  
**13007, Marseille**  
**+33 (0)4.96.14.18.03**  
**info@conext.fr**

## Bilan d'usage : fiche technique

### Enjeux

- Optimisation de l'utilisation des NTIC et développement de l'usage

### A qui s'adresse cette prestation ?

- Tout responsable de l'entreprise impliqué dans la gestion du système d'information et dans la politique de communication : Internet Manager, Chef de projet informatique, Décideur
- Outils bureautiques classiques (messagerie, workflow...) Ou les derniers développements technologiques (weblogs, wiki...)

### Questions

- L'usage actuel des NTIC dans l'entreprise permet-il d'exploiter toutes les capacités de ces outils ?
- Quels sont les gisements de productivité liés à l'usage des NTIC dans l'entreprise ?
- Comment atteindre de meilleures performances en articulant l'évolution organisationnelle avec l'évolution technique des NTIC ?
- Quels sont les points forts et les points faibles actuels de la communication homme-machine dans les relations internes ou la relation client ?

### Objet

- Analyse des modalités d'utilisation des NTIC lors de la réalisation des tâches
- Recensement des dysfonctionnements qui se produisent
- Recensement des bonnes pratiques dans l'entreprise

### Phasage

- Etape 1 : macro-analyse de l'organisation
- Etape 2 : recueil d'incident critiques
- Etape 3 : élaboration du plan d'intervention

## **Résultats**

- Plan d'intervention pour améliorer la circulation et la gestion de l'information
- Cahier des charges utilisateur des aménagements à réaliser ( IHM , formation, modifications organisationnelles ...)

## **Délivrable**

- Logique des tâches
- Modalités de travail dans les différentes situations de production (activité normale / activité intense)
- Points forts de la situation actuelle
- Points faibles actuels devant être supprimés ou améliorés
- Aspects prioritaires à traiter
- Scénarios d'évolution envisageables pour l'organisation du système et les fonctions critiques
- Critères utilisés pour évaluer des scénarios de changement
- Options générales d'aménagement des fonctions et des outils technologiques

# Bilan d'usage : organisation de la prestation

## Etape 1 : Macro-analyse de l'organisation

Objectif	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier la logique du travail des opérateurs</li><li>• Décrire les modalités d'utilisation des NTIC lors de la réalisation des tâches</li><li>• Répondre aux questions : qui fait quoi, quand, comment et où ?</li></ul>
Résultats	<ul style="list-style-type: none"><li>• Types de situations traitées et moyens mis en oeuvre</li><li>• Ressources humaines et matérielles disponibles</li><li>• Logique générale des tâches pour chacun des logiciels étudiés</li><li>• Contraintes de fonctionnement et variation des charges de travail</li><li>• Coordinations inter-services et inter-opérateurs</li></ul>

## Etape 2 : Recueil d'incidents critiques

Objectif	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier les aspects positifs de l'activité qui doivent être maintenus, voire renforcés dans la future situation de travail</li><li>• Décrire les difficultés particulières rencontrées au cours de l'activité qui doivent être compensées, voire supprimées</li></ul>
Résultats	<ul style="list-style-type: none"><li>• Difficulté d'utilisation des outils</li><li>• Mauvais fonctionnement des dispositifs</li><li>• Difficultés de coordination</li><li>• Degré de formation</li><li>• Tâches ou opérations génératrices de forte insatisfaction</li></ul>

## Etape 3 : Elaboration du plan d'intervention

Objectif	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyser les pratiques internes d'accompagnement du changement en vigueur dans l'entreprise</li><li>• Proposer des outils bien adaptés à ces pratiques de changement</li></ul>
Résultats	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise en place de groupe utilisateur</li><li>• Cahier de doléances</li><li>• Tableau de bord du changement à partir d'indicateurs : respect du planning / objectif du projet / ...</li><li>• Dispositif DCOC (dispositif de communication orienté changement)</li><li>• Dispositif ACFA (aide au changement par formation - action) ....</li></ul>