

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

Etape 2 : Recueil d'incidents critiques

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

Etape 3 : Elaboration du plan d'intervention

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