

E5 - BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO)
parcours SISR

C18 – ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS DANS LA MISE EN PLACE D'UN SERVICE

Présenté par:

MECHRAFI-LACROIX Steven

Année académique : 2024/2026

Objectifs du document

Ce document a pour objectif de présenter l'**accompagnement des utilisateurs dans la mise en place d'un service**. La réussite d'un service dépend de sa bonne adoption : il est donc essentiel de fournir aux utilisateurs une documentation claire et un moyen simple de demander de l'aide ou de proposer des améliorations.

Il aborde deux volets :

1. **Rédiger un guide simple et clair** d'utilisation du service.
2. **Mettre en place un formulaire** de demande d'amélioration ou d'aide.

Rédiger un guide simple et clair d'utilisation du service

Un **guide d'utilisation** permet aux utilisateurs de prendre en main un service de façon autonome. Pour être efficace, il doit être **simple, clair et illustré**.

Bonnes pratiques de rédaction

- **Langage accessible** : éviter le jargon technique, expliquer les termes nécessaires.
- **Structure logique** : suivre l'ordre d'utilisation réel du service.
- **Procédures pas à pas** : décrire chaque action avec des étapes numérotées.
- **Captures d'écran** : illustrer les étapes clés pour faciliter le repérage.
- **Concision** : aller à l'essentiel, une étape = une action.

Structure type d'un guide

Section	Contenu
Présentation	À quoi sert le service et pour qui
Prérequis	Ce qui est nécessaire avant de commencer (accès, identifiants)
Démarrage	Comment accéder au service et se connecter
Utilisation	Procédures pas à pas des fonctionnalités principales
FAQ	Réponses aux questions et problèmes fréquents
Contact	Où demander de l'aide

Un guide bien conçu rend les utilisateurs **autonomes** et **réduit le nombre de demandes** de support pour des questions simples.

Mettre en place un formulaire de demande d'amélioration ou d'aide

Pour accompagner durablement les utilisateurs, il est utile de leur offrir un **moyen simple de remonter** leurs difficultés ou leurs suggestions. Un **formulaire** centralise ces demandes et facilite leur traitement.

Intérêt

- Offrir un **point d'entrée unique** pour les demandes d'aide et d'amélioration.
- **Structurer** l'information recueillie (catégorie, description, priorité).
- **Tracer et suivre** les demandes jusqu'à leur traitement.
- **Recueillir les retours** des utilisateurs pour faire évoluer le service.

Champs recommandés

Champ	Utilité
Nom / service	Identifier le demandeur
Type de demande	Aide / Amélioration / Incident
Objet	Résumé court de la demande
Description	Détail de la demande ou du problème
Priorité	Niveau d'urgence ressenti

Mise en place

Le formulaire peut être créé avec des outils simples (par exemple un formulaire en ligne, un module de l'outil de ticketing comme GLPI, ou un formulaire intégré au service). Les demandes sont ensuite **centralisées, qualifiées** puis **traitées** par l'équipe, qui informe l'utilisateur du suivi.

Ce dispositif instaure une **boucle d'amélioration continue** : les retours des utilisateurs alimentent les évolutions du service.

Synthèse

L'accompagnement des utilisateurs repose sur deux outils complémentaires : un **guide d'utilisation simple et clair** (langage accessible, procédures pas à pas, captures d'écran) qui favorise l'autonomie, et un **formulaire de demande d'aide ou d'amélioration** qui centralise les retours et alimente l'amélioration continue du service. Ensemble, ils facilitent l'adoption du service et garantissent un accompagnement durable des utilisateurs.