

## Identification du module

**Numéro de module**      **214**  
**Titre**                      Instruire les utilisateurs sur le comportement avec des moyens informatiques.

---

**Compétence**                      Instruire et soutenir les utilisateurs dans le comportement avec des moyens informatiques.

---

**Objectifs opérationnels**

- 1            Elaborer un document ou checklist de prise en main comprenant les règles, remarques et prescriptions dans un environnement informatique (accès au système, utilisation du système, sécurité, protection des données, etc.)
- 2            Améliorer la qualité du document de prise en main (clarté, compréhension, reproductibilité, etc.) au travers d'une réflexion personnelle et en collectant les retours.
- 3            Expliquer aux utilisateurs les règles et remarques sur l'utilisation des moyens informatiques et les mettre en application par étapes.
- 4            Expliquer aux utilisateurs les prescriptions et normes de sécurité dans le cadre d'un comportement responsable avec les informations dans un environnement de moyens informatiques.
- 5            Vérifier par des mesures appropriées le succès d'une instruction et collecter les préoccupations.

---

**Domaine de compétence**      Service Management  
**Objet**                              Instructions des utilisateurs de moyens informatiques  
**Niveau**                              2  
**Pré-requis**                        Aucun  
**Nombre de leçons**                40  
**Reconnaissance**                Certificat fédéral de capacité

---

**Version du module**              3.00



## Connaissances opérationnelles nécessaires

<b>Numéro de module</b>	<b>214</b>
<b>Titre</b>	Instruire les utilisateurs sur le comportement avec des moyens informatiques.

---

Compétence	Instruire et soutenir les utilisateurs dans le comportement avec des moyens informatiques.
------------	--

---

### Connaissances opérationnelles nécessaires

- 1.1 Connaître les différences de principe entre la mise au courant des utilisateurs et l'assistance aux utilisateurs en cas de problème.
- 1.2 Connaître le comportement avec des moyens informatiques sur la place de travail (par ex. accès au système, utilisation du système et des programmes, la sécurité, la protection des données).
- 1.3 Connaître les structures qui servent à l'orientation dans un mode d'emploi utilisateurs (par ex. organisation thématique, table des matières, FAQ).
- 1.4 Connaître des méthodes qui permettent aux utilisateurs un apprentissage autodidacte du comportement avec des moyens informatiques.
- 2.1 Connaître des techniques d'interrogation (questions ouvertes, questions fermées) et quels types de réactions (évaluation générale de la qualité, indication d'améliorations potentielles) permettent d'obtenir ou comment on peut les utiliser dans un processus d'amélioration.
- 3.1 Connaître les principales règles à respecter lors de la mise au courant d'utilisateurs (par ex. rythme d'élocution, contact visuel, visualisation des éléments importants, définition des termes techniques, phrases simples, progression, etc.).
- 4.1 Connaître les principaux domaines de la sécurité de l'information (protection des données) et de comportements répandus chez les utilisateurs (ouverture de pièces jointes de courriers reçus d'expéditeurs inconnus, divulgation de mots de passe, téléchargement de données de sources inconnues dans Internet, etc.) et des dangers les plus fréquents (virus, piratage).
- 4.2 Connaître des possibilités pour motiver les utilisateurs à adopter un comportement adéquat en matière de sécurité (par ex. démonstration progressive des conséquences d'erreurs de comportement individuel, conséquences personnelles et pour l'entreprise).
- 4.3 Connaître l'importance de la fonction par l'exemple dans ce domaine.



- 5.1 Connaître le déroulement permettant de contrôler les utilisateurs dans l'exercice de leurs activités (les inviter à reproduire eux-mêmes un autre exemple, les inviter à répéter une action, se faire expliquer les étapes, etc.).

---

Domaine de compétence	Service Management
Objet	Instructions des utilisateurs de moyens informatiques
Niveau	2
Pré-requis	Aucun
Nombre de leçons	40
Reconnaissance	Certificat fédéral de capacité

---

Version du module 3.00