

# Appui à l'élaboration d'un manuel utilisateur

---

Outil méthodologique

- Les sessions de formation ne suffisent pas pour appréhender complètement un nouvel outil informatique. Les personnels auront besoin d'un support écrit dans lequel ils pourront se plonger pour retrouver des informations sur l'outil.
- Le manuel utilisateur n'est pas une notice technique. Il permet de :
  - ✓ **Regrouper l'ensemble des savoirs transmis lors des formations**
  - ✓ **Répondre aux questions les plus fréquentes que ce posent les utilisateurs**
  - ✓ **Présenter les nouveaux processus et le mode d'organisation**
  - ✓ **Présenter l'ensemble des opérations que devront savoir réaliser les utilisateurs**
- Un manuel utilisateur doit être précis, concis et convivial.
- Quand rédiger un manuel utilisateur ?
  - ✓ Quand l'éditeur vous fournit un document trop volumineux pour être largement distribué
  - ✓ Quand l'éditeur vous fournit un document pas assez convivial pour être utilisé et compris par les utilisateurs
  - ✓ Quand le document fourni par l'éditeur ne reprend pas les terminologies et les processus de votre établissement.

➤ Le manuel utilisateur est l'outil de référence des utilisateurs et ne le devient que s'il est :

## Facile à utiliser

- ✓ Chaque acteur devra pouvoir accéder rapidement à l'information recherchée

## Complet

- ✓ L'ensemble des fonctions est décrit
- ✓ L'ensemble du document constitue la Référence d'utilisation

## Pertinent

- ✓ La démarche et la logique doivent être celles des utilisateurs
- ✓ La conception du manuel se fait en concertation avec les équipes projet qui détiennent l'application

## Convivial

- ✓ Adopter un ton simple, clair et reprenant les mots des utilisateurs
- ✓ Choisir un support adapté aux utilisateurs (papier, Cdrom, intranet)

## Inscrit dans la démarche de formation

- ✓ Introduire le guide 'utilisateur dès la formation afin que les utilisateurs se l'approprient
- ✓ Développer le manuel en même temps que les formations
- ✓ Maintenir la cohérence des messages et des formats

## Présentation générale

Présentation des grandes fonctions de l'outil

Les enjeux pour l'établissement (gains attendus directs et indirects)

## Les règles du jeu

Règles déontologiques ou éthiques (confidentialité)

Rappel des règles générales (droit, règlement)

Qui a le droit de faire quoi?

## Les procédures opérationnelles

*Pour chaque procédure/opération :*

Les objectifs de la procédure

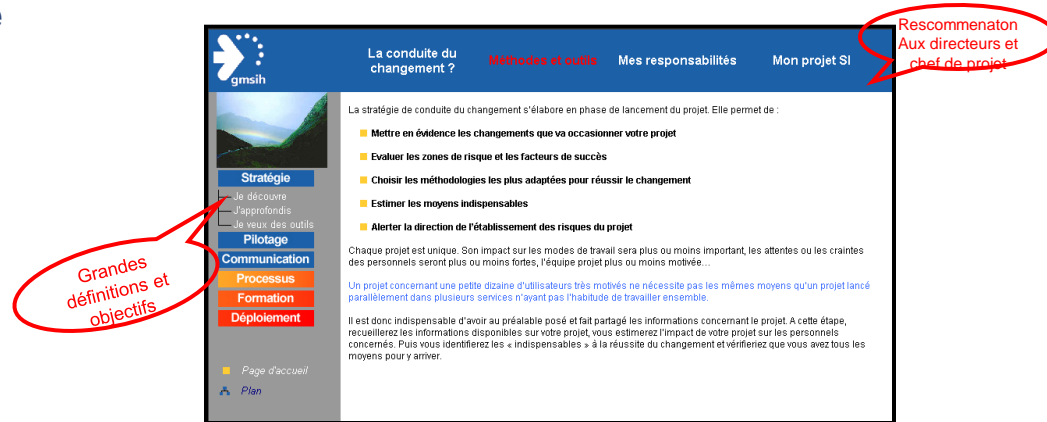
La personne en charge de l'opération

Le positionnement de la procédure dans le processus global

La description des actions à réaliser

La description des zones à renseigner

- Toutes les opérations doivent être illustrées de captures d'écran et d'exemples calqués sur la réalité



- Les procédures doivent être expliquées en suivant une démarche « pas à pas »
- Adapter la taille du contenu à vos moyens :
  - ✓ Un document de 10 pages peut être largement suffisant s'il est bien conçu
- Adapter le manuel utilisateur à chaque catégorie d'utilisateurs en réalisant une structure commune et des chapitres par corps de métier.
  - ✓ Ne distribuer à chaque catégorie professionnelle que les chapitres la concernant.
- Faire absolument relire le manuel utilisateur par un lecteur « candide »
- Tester le manuel sur un groupe d'utilisateurs avant de l'imprimer en un grand nombre d'exemplaires

Voici quelques astuces pour permettre au lecteur de retrouver au plus vite l'information qu'il recherche :

- **Le sommaire** : il est indispensable pour permettre au lecteur de se retrouver dans vos chapitres (ainsi que la numérotation des pages!)
- **L'index** : il reprend l'ensemble des mots et concepts présentés et indique la page du manuel où le mot est utilisé ou présenté. Il se situe en fin de manuel.
- **Les FAQ** (foire aux questions) : reprendre une série de questions les plus fréquemment posées par les utilisateurs.
- **Les icônes** : ces petites images alertent les lecteurs et attirent leur attention, vous pouvez ainsi illustrer « trucs et astuces », « attention! », « n'oubliez pas! »



- **Nous contacter** : il est important d'indiquer les coordonnées des personnes en charge du support aux utilisateurs ainsi que la procédure en vigueur (voir volet déploiement du guide).



**Offrez un mémo pratique en 1 page reprenant les trois fonctions de base (les utilisateurs pourront le conserver à côté du poste informatique)**

<b>PRESENTATION</b>	p 5
<b>CONNEXION à l'application SDT</b>	
<i>Groupe de programme CHU / Accès à Netscape Navigator</i>	p 7
<i>Page d'accueil de l'intranet du CHU / Accès à SDT</i>	p 8
<i>Menu principal de SDT Demandes de Services</i>	p 9
<b>Identification dans SDT</b>	p 10
<b>Accès au logiciel SDT</b>	p 11
<b>LES DEMANDES</b>	
<b>Nouvelle Demande : Caractéristiques</b>	p 12 - 13
<b>Demande : Saisie des lignes</b>	p 14 - 15
<b>Demande : Ajout de produits hors liste</b>	p 16 - 17
<b>Bloc-Note Demande</b>	p 18 - 19
<b>Bloc-Note Ligne</b>	p 20 - 21
<b>Trace</b>	p 22 - 23
<b>Informations Produits</b>	
<b>Consommations - Données Techniques</b>	p 24 - 25
<b>Données Comptables - Conditionnements</b>	p 26 - 27
<b>Fournisseur</b>	p 28 - 29
<b>Ajout de produit non référencé</b>	p 30 - 31
<b>Recherche</b>	
<b>Recherche d'une demande par numéro</b>	p 32 - 33
<b>Recherche d'une demande par date</b>	p 34 - 35
<b>Recherche d'une demande par produit</b>	p 36 - 37
<b>Suivi de la demande</b>	p 38 -39
<b>Modifier une demande</b>	p 40 - 41
<b>Dupliquer une demande</b>	p 42 - 43
<b>Annuler une demande</b>	p 44 - 45
<b>Informations Budgétaires</b>	p 46 -47

