

Coups de chapeau et cartons jaunes

ADELI, sur son wiki, ouvre une nouvelle rubrique destinée à recueillir vos témoignages décriptés sur les pratiques vécues par les clients et usagers des Systèmes d'Information

Groupe de travail Homme, Communication et S.I.

Les discours promotionnels installent le client (ou l'utilisateur de service public) au cœur des préoccupations des systèmes d'information de nos fournisseurs. Or, est-ce toujours vraiment le cas ?

Nous éprouvons, d'un côté, des satisfactions engendrées par d'excellentes pratiques ; de l'autre côté, des pratiques « améliorables » provoquent nos indignations.

Marquons les bonnes pratiques d'un « coup de chapeau » et avertissons les mauvaises d'un « carton jaune ». Dans ces deux cas, tentons d'en décrire les raisons.

Les sportifs y reconnaîtront les symboles :

- du « coup de chapeau » (*hat trick*) qui salue le joueur qui a marqué trois buts au cours de la partie ;
- du « carton jaune » qui avertit le joueur auteur d'une faute, d'une exclusion en cas de récidive.

Venez sur notre site www.adeli.org, enrichir ces exemples, en nous faisant part de vos bonnes et mauvaises surprises, issues de votre usage des S.I.

Il vous suffit de rapporter vos expériences dans le cadre des pages « coups de chapeau » et « cartons jaunes » du wiki ADELI.

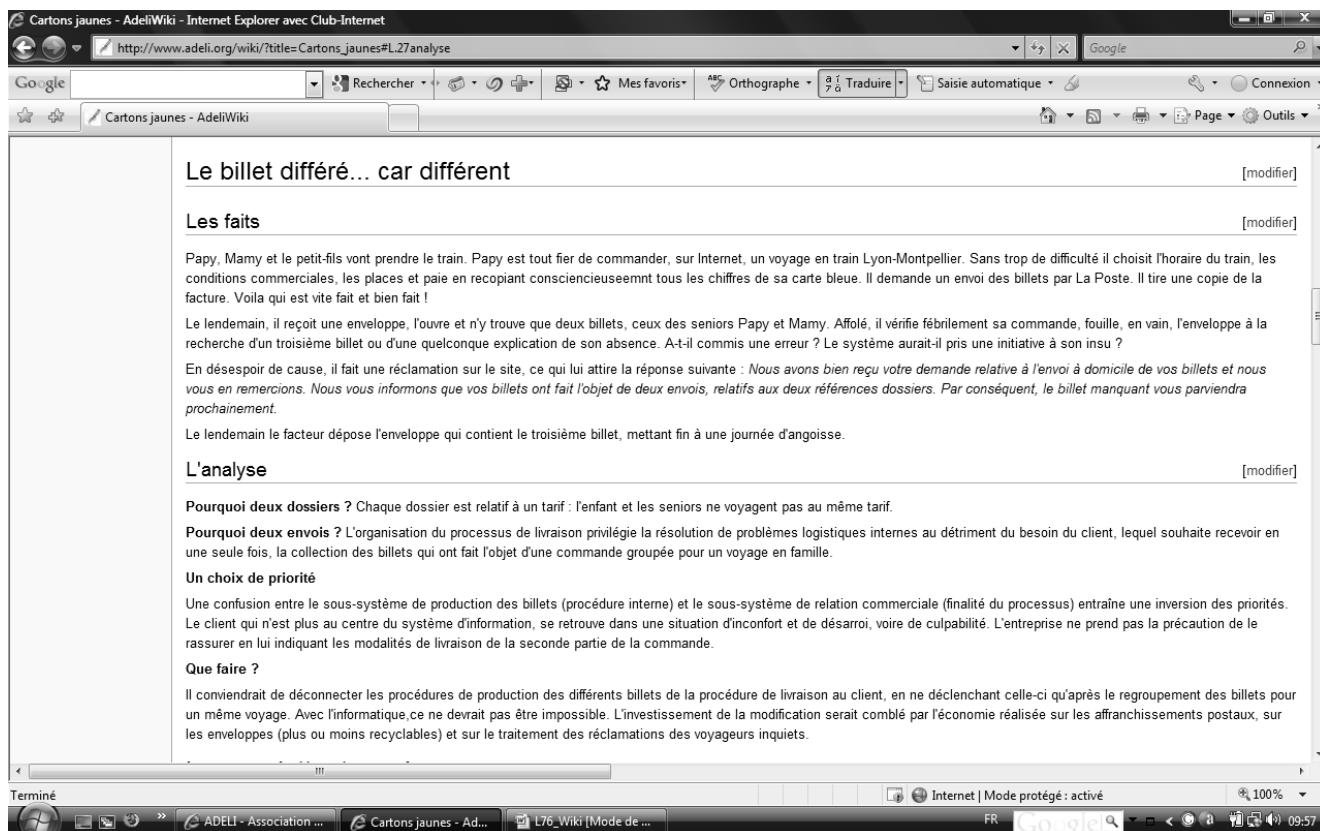
Une seule condition : vous identifier, sous votre nom ou sous un pseudonyme.

Un exemple de « coup de chapeau »

The screenshot shows a web browser window displaying the ADELI Wiki page for 'Coups de chapeau'. The page content includes:

- Préambule explicatif**: A paragraph explaining the page's purpose: 'Parallèlement à la page "cartons jaunes", cette page est destinée à recueillir des retours d'expériences et anecdotes relatifs à certaines excellentes pratiques en matière de S.I., notamment à l'égard du client ou de l'utilisateur.' It also states: 'Tous les discours commerciaux des organismes placent le Client, l'Usager, l'Homme, au centre de leurs préoccupations. Est-ce bien le cas ? Le but de cette page spécifique est d'en recueillir les meilleurs exemples à suivre.' It concludes with: 'N'hésitez pas à enrichir cette page et nous faire part de vos bonnes expériences, illustrant que la méthode serait, paraît-il, d'abord "le respect de l'autre". Merci donc de vos contributions.'
- La carte de transport recréée ou modifiée**: A section header with a '[modifier]' link.
- Les faits**: A section header with a '[modifier]' link. The text reads: 'Catastrophé, Albert a perdu sa carte de transport annuelle. Il court à l'agence commerciale. L'agent lui demande simplement son identité et lui remet, immédiatement, une nouvelle carte d'abonnement. Albert, ravi, remercie chaleureusement l'agent et la compagnie qu'il représente. Quand Albert souhaite adapter les modalités de son abonnement, il demande de changer sur place ses caractéristiques.' It then asks: 'Quelle efficacité au service de l'utilisateur grâce à une utilisation optimisée de l'informatique !'
- L'analyse**: A section header with a '[modifier]' link. The text reads: 'Cet excellent service à la clientèle résulte de la mise en oeuvre de plusieurs facteurs :'
 - Sur le plan de l'organisation, la qualité du service au client prime sur d'autres considérations. Le client peut perdre sa carte et l'entreprise offre un recours aux malchanceux.
 - Sur le plan informatique, la première photo du client est disponible sur le système. Le webcam de l'agence permet de prendre une photo instantanée de tout nouvel abonné.
 - Une réserve de cartes d'abonnement, paramétrables selon l'abonnement demandé, est disponible à l'agence commerciale.
 - Après paramétrage de la puce, l'imprimante produit une carte plastifiée qui comporte la photo du client.
 - L'agent glisse la carte dans un étui et met à jour le fichier dans lequel l'ancienne carte, déclarée perdue, est invalidée.
 - Pour changer les caractéristiques de l'abonnement, l'agent reconfigure la puce de la carte et met à jour les fichiers.
 - Une seule réserve signalée par l'agent : les prélèvements bancaires sont programmés à l'avance ; l'impact de la modification sur les prélèvements ne se traduira qu'à une date indiquée, avec correction rétroactive : prélèvement supplémentaire ou remboursement par virement.

Un exemple de carton jaune



Et maintenant c'est à vous !

Le wiki contient déjà quelques anecdotes rapportées par les premiers témoins. Nous vous invitons à les consulter et à y relater les vôtres.



Groupe de Travail HCSI
pierre.fischhof@adeli.org
a_coulon@club-internet.fr