

FICHE-ACTIVITÉS 4A

DIAGNOSTIC NUMÉRIQUE

TÂCHE 4

Déterminer et documenter les besoins du client

SITUATION ET INTENTIONS DE COMMUNICATION

Situation : En emploi

Intentions de communication

- **Compréhension orale :**
 - ✓ Comprendre la présentation d'un projet, d'une évaluation sommaire ou d'un problème (CO7)
- **Production orale :**
 - ✓ Discuter avec les clients au sujet de pratiques d'affaires actuelles, de spécifications techniques et d'activités de projet (PO7-8)
 - ✓ Présenter un projet, une évaluation sommaire ou un problème à des collègues (PO7-8)
 - ✓ Donner des conseils aux clients en matière de systèmes d'information (PO7-8)

SUPPORT AUDIOVISUEL

Type de support: Capsule-conseils vidéo

Titre: « Capsules-conseils PME 2.0 - Clé 1 - Consolider mes fondations numériques » (7 min 43 s)

Source: CEFRIO - Programme PME 2.0



ANTICIPATION

Avant d'écouter la capsule-conseils, étudiez sa source.

ACTIVITÉ 1 : INDICES CONTEXTUELS

Le site du CEFRIO a fermé. Le CEFRIO (Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations) proposait des pistes de solutions informatiques aux PME québécoises.

- † Qu'est-ce que le programme PME 2.0 ?
- ř 3λσú\$α P\$ σú\$ \$Σ vŃšđ\$Ń ΩŃΨšλΞŃ\$ μŃŃo ŐŰΩσŃŃPú\$o P †oúŃŃP\$
« [Les 6 clés de l'adoption du numérique](#) ». Quel est son but ?

ACTIVITÉ 2 : INDICES VISUELS

Regardez l'illustration et anticipez oralement le contenu de la capsule. Enregistrez votre réponse.



COMPRÉHENSION GLOBALE



Écoutez la vidéo une première fois.

ACTIVITÉ 3 : PERSONNES ET THÈMES

En écoutant, prenez en note le nom et la fonction de toutes les personnes qui parlent dans la vidéo et notez deux ou trois sujets que chacune aborde. Remplissez le tableau ci-dessous.

<i>Personne</i>	<i>Fonction</i>	<i>Sujets abordés</i>
1. Bernard Boire	Collaborateur PME 2.0 – Expert en planification numérique	Questions principales du diagnostic numérique
2.	Vice-président du Groupe Meloche	
3.		Portrait des équipements informatiques

4.		
5.		
6.		
7.		

ÉLÉMENTS LANGAGIERS

Avant de réécouter la vidéo, étudiez ses expressions. Leur connaissance vous aidera à mieux comprendre.

ACTIVITÉ 4 : VOCABULAIRE

4.1 Associez les définitions au mot ou à l'expression appropriée. Au besoin, consultez un dictionnaire ou cherchez sur le Web.

a) Ces mots portent sur le travail.

	Mot ou expression	Réponse
1.	Primordial	
2.	Avoir l'heure juste	
3.	À jour	
4.	Chiffre d'affaires	
5.	Pair	
6.	Travailler en silo	
7.	Cloisonnement	
8.	À la fine pointe	
9.	Dispendieux	

	Définition ou synonyme
A	Ensemble de programmes qui dirige l'utilisation des ressources d'un ordinateur par des logiciels applicatifs
B	Couteux
C	Éléments d'une structure organisationnelle qui fonctionnent de manière autonome, sans lien étroit avec le reste de l'organisation
D	Qui correspond à l'état actuel du savoir
E	Essentiel
F	Synonyme de collègue
G	Savoir exactement ce qui se passe
H	À l'avant-garde ; moderne
I	Somme des ventes de biens ou de services d'une entreprise

b) Ces mots portent sur l'informatique.

	Mot ou expression	Réponse		Définition
1.	Système d'exploitation		A	Intégrer manuellement des données dans la mémoire d'un appareil électronique
2.	Saisir		B	Dupliquer et mettre en sécurité les informations contenues dans un système informatique
3.	Sauvegarder des données		C	Quantité représentative d'une marchandise
4.	Plan de redémarrage		D	Ensemble de programmes qui dirige l'utilisation des ressources d'un ordinateur par des logiciels applicatifs
5.	Échantillon		E	Processus sécuritaire mis en place qui permet d'avoir accès de nouveau aux données informatiques

4.2 Dans la vidéo, on utilise quelques mots et sigles anglais. Observez les phrases et reformulez-les en utilisant des équivalents possibles en français. Au besoin, utilisez un dictionnaire général anglais-français ou le [Grand dictionnaire terminologique](#).

Mots et sigles anglais	Équivalent français
C'est quoi le gap qu'on a à faire ?	
N'oubliez rien : des applications générales, de gestion, comme l' ERP , de production, de logistique...	
Nous avons investi dans un système de backup .	

4.3 Dans la vidéo, on évoque différents logiciels utilisés en entreprise. Cherchez dans un dictionnaire l'origine du mot « logiciel ».

4.4 Connaissez-vous d'autres mots contenant les suffixes « -iel », « -ciel » ou « -iciel » qui servent à nommer différents types de logiciels ? Cherchez, dans le Web ou le *Grand dictionnaire terminologique*, les termes français qui correspondent aux définitions :

Définition	Terme*
Ensemble de programmes permettant d'effectuer un traitement particulier sur un ordinateur	<i>Logiciel</i>
Ensemble complet et intégré de programmes ou modules, paramétrables, à usage professionnel, accompagné de services et de documentation	
Logiciel interactif spécialement conçu pour le jeu et destiné au divertissement de son utilisateur	
Logiciel sur lequel le programmeur conserve ses droits d'auteur, mais ne réclame pas leur paiement, et qui peut donc être copié et distribué gratuitement	
Programme ou logiciel conçu pour être implanté dans un système avec l'intention d'y accéder sans autorisation et d'en perturber le fonctionnement ou d'en altérer ou en dérober des données	
Logiciel malveillant qui permet de verrouiller un ordinateur ou de chiffrer ses données dans le but d'extorquer de l'argent à son utilisateur avant de lui en rendre l'accès	

*La terminologie française du logiciel évolue constamment. Certains des termes ci-dessus sont d'usage courant chez les professionnels en TIC au Québec, alors que d'autres sont plus rares ou utilisés principalement dans la documentation officielle.

ACTIVITÉ 5 : GRAMMAIRE

5.1 Observez les questions et posez-les autrement, oralement ou par écrit.

Questions	Reformulation possible
<i>C'est quoi les éléments qu'on a à développer ?</i>	<i>Quels sont les éléments qu'on doit développer ?</i>
<i>Quel est le capital numérique de l'entreprise ?</i>	
<i>Est-ce que vos systèmes d'exploitation importants sont à jour ?</i>	
<i>Vos employés seront-ils capables d'utiliser le logiciel ?</i>	
<i>La sauvegarde des données est-elle faite automatiquement ?</i>	
<i>Qu'en est-il de la sécurité de vos données sur le nuage ?</i>	
<i>Avez-vous fait signer une politique informatique à vos employés ?</i>	

5.2 À partir de chaque modèle du tableau, formulez un autre conseil à un client qui veut implanter un nouveau système informatique.

Modèles	Exemples
<i>Il est utile / important / nécessaire / primordial de + infinitif</i>	• <i>Il est utile de faire un inventaire de vos actifs numériques.</i>
	• <i>Il est utile de ...</i>
<i>Vous devez + infinitif</i>	• <i>Vous devez faire un diagnostic de la capacité numérique de votre entreprise</i>
	• <i>Vous devez ...</i>
<i>Pensez à + infinitif</i>	• <i>Pensez à faire valider votre inventaire par un consultant.</i>
	• <i>Pensez à ...</i>
<i>Il faut / il faudrait que + subjonctif</i>	• <i>Il faudrait qu'il y ait des personnes responsables.</i>
	• <i>Il faudrait que ...</i>
<i>Ça vous prend / ça vous prendrait + nom</i>	• <i>Ça vous prend un plan de redémarrage.</i>
	• <i>Ça vous prendrait ...</i>
Nom + <i>vous permet / va vous permettre de/d' + infinitif</i>	• <i>Une évaluation vous permet de détecter la présence de facteurs facilitateurs.</i>
	• <i>... vous permet de/d' ...</i>

5.3 Observez l'usage du subjonctif dans le conseil extrait de la vidéo.

C'est bien que vous ayez des actifs numériques de bonne qualité et en bonne quantité, mais encore faut-il que suffisamment de votre personnel y ait accès et qu'il ait la compétence voulue pour les utiliser efficacement.

5.4 Formulez, oralement, un autre conseil sur le même modèle.

*C'est bien que vous...,
mais encore faut-il que...*

COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE



Réécoutez la vidéo, en faisant des arrêts au besoin.

ACTIVITÉ 6 : QU'EST-CE QU'ON DIT ?

Répondez aux questions.

- a) Qu'est-ce qu'on entend par capital numérique ? Quelle est la différence entre capital et contexte numérique ?

- b) Pourquoi conseille-t-on de recourir à un consultant neutre pour faire valider l'inventaire des actifs numériques ?

- c) Pourquoi la compétence numérique du personnel d'une entreprise ne se limite-t-elle pas à la capacité des employés d'utiliser des logiciels ?

- d) Comment la sécurité informatique d'une entreprise dépend-elle de ses processus de gestion ?

- e) Pourquoi le plan de redémarrage est-il comparé à une assurance ?

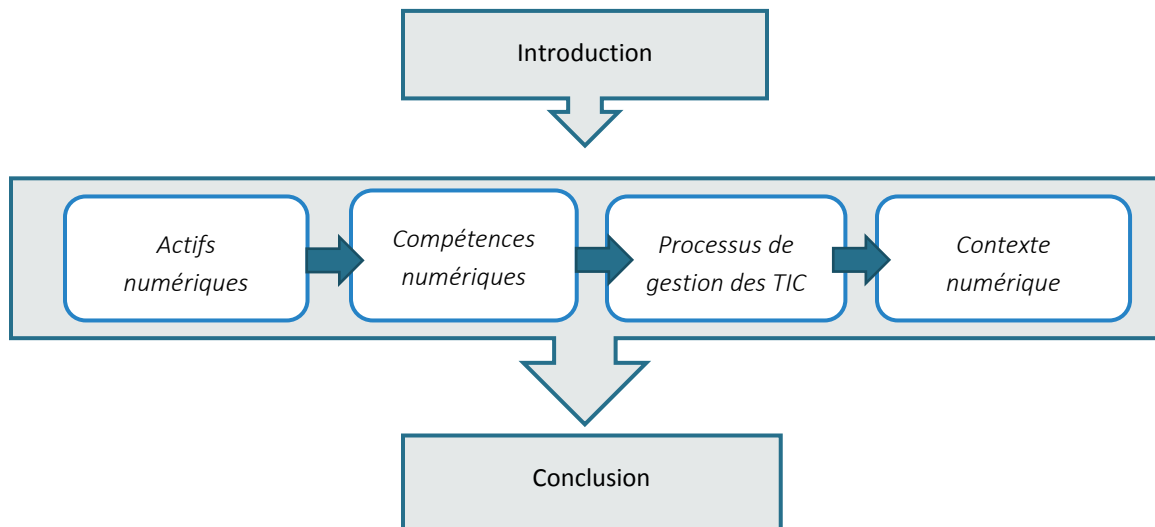
- f) Quels exemples de barrières et de facteurs facilitateurs donne-t-on en parlant du contexte numérique plus ou moins favorable aux TIC ?

PRODUCTION ORALE

Vous êtes consultante ou consultant en informatique dans une entreprise qui désire réaliser un grand projet de transformation numérique.

ACTIVITÉ 7 : PRÉPARATION

Pour vous préparer à parler à votre client, résumez oralement la vidéo en suivant le plan proposé. Enregistrez votre résumé.



ACTIVITÉ 8 : QUESTIONS À POSER AU CLIENT

Avant de déterminer les besoins de votre client, vous voulez diagnostiquer sa capacité numérique actuelle. Formulez, oralement, au moins deux questions sur chacun des quatre volets du diagnostic numérique. Posez ces questions à votre client ou à un gestionnaire que vous connaissez. Prenez en note ses réponses.

Actifs numériques :

1.

2.

Compétences numériques :

1.

2.

Processus de gestion des TIC :

1.

2.

Contexte numérique :

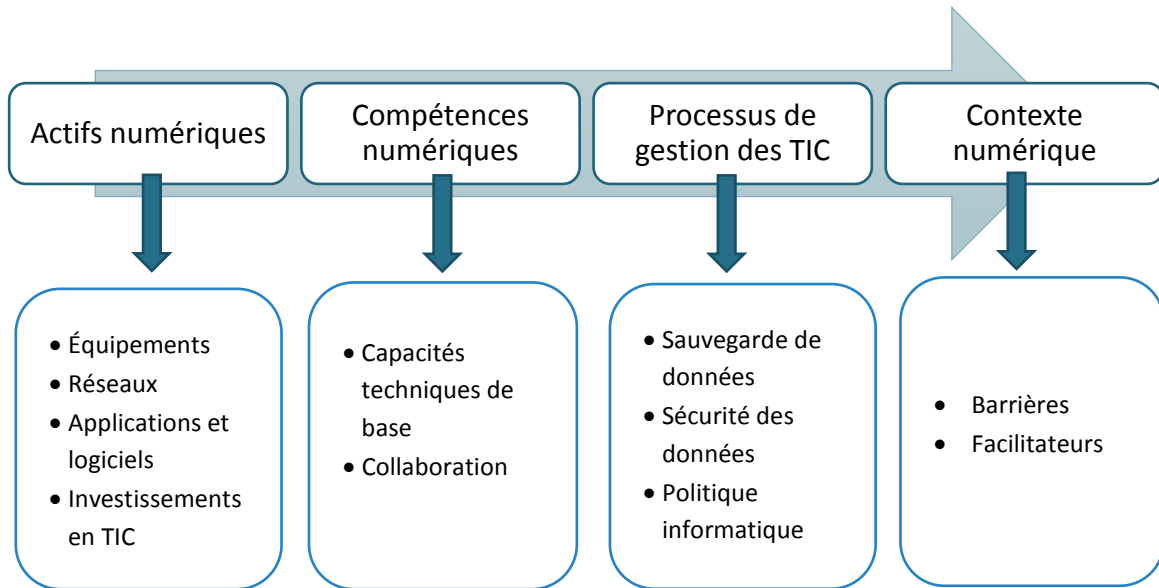
1.

2.

ACTIVITÉ 9 : PRÉSENTATION DE LA CAPACITÉ NUMÉRIQUE DU CLIENT

Présentez brièvement la capacité numérique de votre client (réel ou imaginaire). Suivez le plan ci-dessous :

Nom de l'entreprise : _____



Entraînez-vous à faire la présentation orale en suivant les étapes suivantes :

- Entraînez-vous en regardant le plan ci-dessus.
- Entraînez-vous à faire votre présentation sans regarder le modèle.
- Enregistrez votre présentation et faites-la écouter par une autre personne.

ACTIVITÉ 10 : CONSEILS À DONNER AU CLIENT

Lisez deux sections tirées de *l'Inventaire des pratiques de gestion des TIC*¹ de votre client. Elles portent sur ses pratiques en matière de gestion de données et de support aux usagers des TIC.

Gestion de données	
☐	Entrées répétitives de données éliminées.
☐	Bases de données intégrées.
☐	Changement des mots de passe à une fréquence déterminée.
☐	Protection contre les accès externes non autorisés ou malicieux (pare-feu).
☐	Processus automatique de sauvegarde (interne).
☐	Processus automatique de sauvegarde (externe).
☐	Plan détaillé de recouvrement en cas de catastrophe mis à jour régulièrement.

Support aux usagers	
☐	Accessibilité à distance aux applications et données.
☐	Procédures définies de support aux employés.
☐	Historique du support usager (avec une base de données des interventions).
☐	Mécanisme et outils d'évaluation de la satisfaction des usagers.

- Présentez et commentez oralement cette grille.
- Donnez, oralement, au moins **six conseils** à ce client en utilisant des expressions différentes (voir les questions 5.2, 5.3 et 5.4 de l'[Activité 5](#)).

¹ À partir de l'outil proposé par le site [PME numérique](#) de CEFRIIO.

CORRIGÉ

Consultez la [Fiche-corrigé 4A](#). Vous y trouverez :

- Des suggestions de réponses aux questions des activités ;
- La transcription complète de la vidéo.

POUR ALLER PLUS LOIN

Téléchargez la [Fiche-canevas 4A](#). Utilisez-la pour exploiter d'autres capsules-conseils de la série « **Capsules-conseils PME 2.0** » [sur la chaîne YouTube de CEFRIO](#) ou sur le site « **PME numérique** » (« [Les 6 clés de l'adoption du numérique](#) »), sur un site choisi dans la Webographie ou faites une recherche en ligne.

Mots clés suggérés : conseil-client technologie de l'information, évaluation de projet en TIC, présentation de projet en TIC, etc.

DE L'ORAL À L'ÉCRIT

Si vous ne l'avez pas déjà fait, téléchargez la **Fiche-activités 4B**.

Faites les activités proposées qui vous permettront d'apprendre à documenter les besoins de votre client.

PASSEZ À UNE NOUVELLE TÂCHE

Commencez par la **Fiche-activités** de votre choix.

- **Fiche-activités A**
- **Fiche-activités B**