

# Phase 1.1 : L'analyse de la tâches et de l'activité



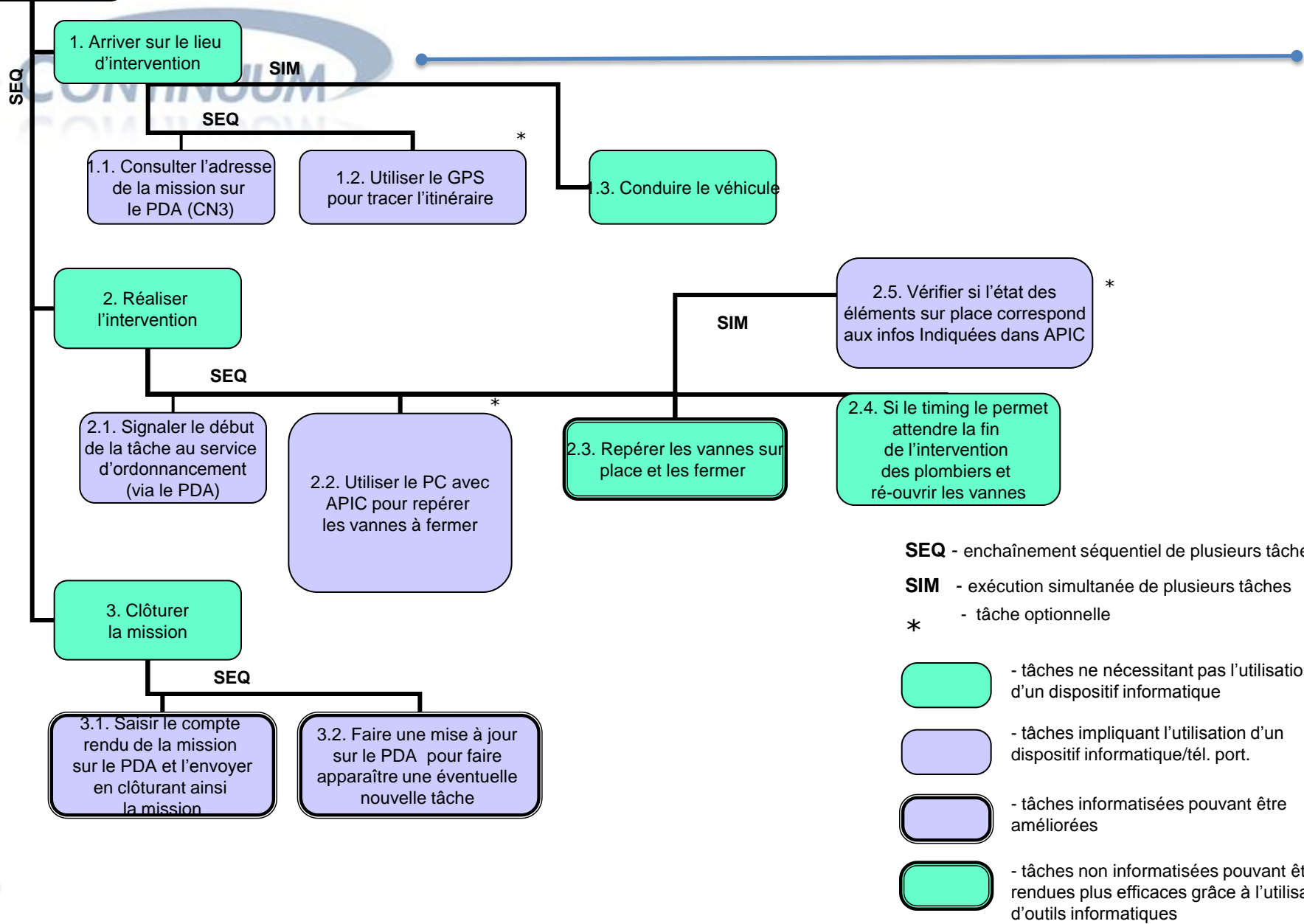
Rappel des actions menées :

- Analyse des documents qualité de Suez/LdE afin d'identifier les tâches à choisir pour Continuum
- Observation des fontainiers dans leur travail quotidien, afin d'étudier l'activité
- Identification des actions « informatisables »

Les résultats ont été modélisés via MAD (Méthode Analytique de Description)

# MAD - L'arrêt d'eau

Arrêt d'eau nécessitant une fermeture d'au moins deux vannes



## Phase 1.3 : Modélisation des utilisateurs



Rappel des actions menées :

- Mise au point d'un guide d'entretien
- Validation du guide avec les responsables Suez/LdE
- Entretiens avec utilisateurs cible (fontainiers en activité)
- Observation sur le terrain

But : identifier « grossièrement » les profils d'utilisateurs présents



- Le « **confiant** » : ouvert aux changements de méthodes de travail, à l'aise avec l'informatique, volonté à valoriser l'image hi-tech de LdE auprès des clients

**Paul** : 37 ans, dynamique, passionné de musique électronique. Accros à son I-phone, dont il teste toutes les applications. Père de deux garçons de 7 et 9 ans, avec lesquels il joue aux jeux vidéo Wii



- Le « **rationnel** » : ouvert aux changements qui apportent une réelle valeur ajoutée éprouvée, moins incliné à l'usage de nouvelles technologies

**Michel** : 48 ans, chez LdE depuis plus de 15 ans. Il a le même téléphone Nokia depuis plus de 6 ans. Il ne se sert de son ordinateur que pour surveiller son compte bancaire et envoyer quelques e-mails et photos.



# Observation sur le terrain



- Le suivi des fontainiers dans leur travail quotidien contribue aux phases 1.1 et 1.3 à la fois :
- Apporte des éléments supplémentaires concernant le profil utilisateur
  - Permet d'identifier les tâches et les « actes métier » qui vont faire l'objet du travail de Continuum et sont traduits en un/des scénario(s) concrets, « vivants » et contextualisés

# Spécificités du contexte de l'étude



CONTINUUM

- Biais liés au travail mené exclusivement avec les fontainiers de Mougins :
- Temps de trajet en voiture : problème peu présent à Mougins
  - Spécialisation du personnel, contrairement à d'autres régions, où les employés sont plus polyvalents
  - Connaissance des lieux d'intervention :
    - à Mougins, assez bonne dans la majorité de cas contrairement à d'autres endroits et régions
    - sauf certaines localités (ex. Sophia Antipolis) où les données sur le réseau sont très imprécises
- Situation dans laquelle on obtient deux cas de figure diamétralement opposés



Les données recueillies vont servir à vérifier la prise en compte des profils utilisateurs (compétences, habitudes...) à 2 niveaux :

- lors de la conception de l'IHM
  - dans la validation des choix « hardware » du nouveau dispositif
- Travaux à mener courant 2010



**Merci de votre attention**