

Suivi d'utilisation et amélioration continue

Pour assurer une amélioration continue fondée sur les usages réels, les retours des utilisateurs seront analysés selon une approche mixte combinant des méthodes quantitatives et qualitatives.

Sur le plan quantitatif, des indicateurs automatiques seront suivis via la plateforme (statistiques de consultation, taux de téléchargement, fréquence des recherches, interactions sur le forum, clics sur le chatbot, etc.). Ces données permettront d'identifier les sections les plus sollicitées, les zones d'abandon ou de faible engagement, et de prioriser les optimisations fonctionnelles. Un tableau de bord dédié permettra de visualiser ces indicateurs en temps réel.

Sur le plan qualitatif, les contributions dans le forum, les retours envoyés via les formulaires intégrés à chaque ressource, ainsi que les messages issus du chatbot (questions fréquentes, incompréhensions récurrentes, suggestions) seront systématiquement codés et analysés par thématique. Des outils d'analyse de texte (Exemples: regroupement de mots-clés, catégorisation manuelle ou assistée par IA) permettront d'extraire des tendances et d'identifier des besoins non couverts.

Cette double approche permettra d'alimenter un cycle d'amélioration continue basé sur les données, dans lequel les mises à jour des contenus, les évolutions de l'interface ou l'ajout de nouvelles fonctionnalités seront guidés par les usages réels et les retours des utilisateurs finaux.

Ce pilier permettra également d'alimenter les réflexions stratégiques autour de l'évolution globale du Pro-CCM et de son accompagnement technique.

Révision #2

Créé 17 juin 2025 20:40:43 par Youssouf KEITA

Mis à jour 17 juin 2025 20:41:31 par Youssouf KEITA