

# RAPPORT DE PROJET EC

Licence PRO Réseaux et Télécommunications - Développement Web et Mobile

Présenté par

Charvy Nathan  
El gourd Mohamed

**Sujet : Mener, enregistrer et analyser un entretien  
semi-directif**

Encadrement : Sylvie Chevillard



# Sommaire

## Sommaire

<b><u>Introduction.....</u></b>	<b><u>2</u></b>
<b><u>Présentation du projet.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>Préparation de l'entretien.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>Synthèse des informations recueillis.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<u>Présentation et parcours de l'interlocuteur.....</u>	<u>4</u>
<u>Connaissances / Qualités et compétences.....</u>	<u>5</u>
<u>La structure et son activité.....</u>	<u>6</u>
<u>Intérêts et contraintes du métier.....</u>	<u>6</u>
<u>Conclusion.....</u>	<u>7</u>
<b><u>Analyse de l'entretien.....</u></b>	<b><u>7</u></b>
<u>Postures.....</u>	<u>7</u>
<u>Dispositions spatiale.....</u>	<u>7</u>
<u>Regards.....</u>	<u>8</u>
<u>Répartition de temps de paroles.....</u>	<u>8</u>
<b><u>Exposition du point technique.....</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b><u>Bilan.....</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>Annexes.....</u></b>	<b><u>11</u></b>

# INTRODUCTION

Dans le cadre du Module EC (Expression-Communication), Nous devons mener et enregistrer un entretien avec un professionnel exerçant dans un domaine en rapport avec notre filière de formation, la licence Pro développement web et mobilité.

L'objectif de cet exercice est de sensibiliser les étudiants aux techniques d'entretien et leur permettre à travers cet inversement de rôles interviewer/interviewé de développer des compétences de communication et d'analyse. Ainsi ils pourront mieux appréhender les entretiens d'embauche.

Il s'agissait de recueillir un ensemble d'informations sur l'activité et le métier de l'interviewé, les résumer de manière structurée et procéder à l'analyse de l'entretien.

Dans un premier temps, nous présenterons l'interview que nous avons réalisé et la synthèse des informations recueillis, nous analyserons dans un second temps la manière dont nous avons mené l'entretien et exposerons notre point technique avant de faire un bilan global sur cet exercice.

# I. Présentation du projet

Afin d'effectuer ce travail de transcription, nous avons décidé de convenir d'un entretien avec M. Luc VEILLON (LV), ancien maître de stage de DUT de Nathan CHARVY, et responsable du pôle Hébergement / Messagerie au sein de la DSI (Division des Systèmes d'Information) du Rectorat d'Orléans. Son activité professionnelle se basant principalement sur l'administration des systèmes et réseaux, le lien avec notre formation est plus évident que celui avec notre avenir professionnel, plus tourné vers la programmation (bien que l'administration soit très importante pour un développeur).

La répartition des tâches dans notre équipe a été la suivante :

- Arnaud LAGACHE (AL) : Interviewer
- Mohamed EL GOURD (ME) : Observateur, enregistreur
- Nathan CHARVY (NC) : Observateur, enregistreur

Le choix d'avoir les deux mêmes observateurs et enregistreurs nous permettait de nous compléter dans l'observation tout au long de l'interview, et d'avoir une sécurité dans la sauvegarde de l'enregistrement. Par ailleurs, nous avons tous les deux enregistré avec les microphones de nos téléphones portables.

Nous avons été accueilli par M. LV à son lieu de travail, dans une salle de réunion libre, nous permettant de nous disposer comme nous le voulions, en fonction du mobilier disponible (une table ronde). Après que M. LV se soit installé, notre interviewer (AL) s'est placé à sa droite, et les deux observateurs ont pris les places disponibles (NC à sa gauche, et ME en face). Le problème dans cette configuration étant que l'interviewé concentre son attention sur l'observateur en face de lui, et non l'interviewer.

L'entretien a duré environ 45 minutes, mais l'enregistrement n'en comporte que 41:46, les deux observateurs ayant arrêté l'enregistrement lorsque l'entretien s'est déporté vers nos situations personnelles (l'interviewé ayant inversé son rôle avec nous à la fin, pour en savoir plus sur nos situations respectives).

## II. Préparation de l'entretien

Comme dit précédemment, M. LV était le maître de stage de NC, il y avait donc déjà eu contact par mail lors de ce stage. C'est donc NC qui s'est chargé de le contacter de cette manière (annexe 1), tout d'abord pour lui demander s'il était intéressé par ce type d'exercice. Au départ, une erreur de formulation lui a fait penser que nous voulions simuler un entretien d'embauche, et que NC serait son interlocuteur.

La réponse du mail suivant lui a assuré que, le connaissant et étant déjà à l'aise avec lui, NC, qu'il était évident qu'il aurait plutôt le rôle d'observateur, tout en lui expliquant l'organisation de l'entretien. C'est dans la suite des mails que nous nous sommes aperçu qu'il avait mal compris le but de l'exercice, et cela a donc été expliqué. A la suite de ces mails et pour convenir d'un rendez-vous, tout en lui apportant des précisions sur l'interview, le reste de l'échange a été réalisé directement par téléphone.

Concernant le guide d'entretien, une organisation en plusieurs points a été choisie selon des thématiques implicites (pour nous). Tout d'abord on se renseigne sur la personne, et on généralise à son activité professionnelle, les qualifications requises, et tout ce qui pourrait nous servir plus tard. La présentation était donc très succincte, présentant uniquement les questions à poser, et leur ordre. Nous avons également inscrit certaines informations relatives à la grille d'évaluation, qui n'était donc pas le support qui nous a servi à observer l'interview, mais plutôt un aide-mémoire pour l'élaboration de celui-ci.

Notre grille d'évaluation s'est finalement déclinée en plusieurs sous parties, comprenant l'attitude physique de l'interviewer, son comportement oral, sa gestuelle, ou encore son regard par rapport à l'interviewé.

## III. Synthèse des informations recueillies

### 1. Présentation et parcours de l'interlocuteur

- Luc VEILLON responsable d'une équipe du pôle Hébergement / Messagerie au sein de la DSI au Rectorat d'Orléans.

- Commencé par des études d'ingénieur en agronomie, recruté ensuite dans un institut de la fonction publique basé en Guyane (région amazonienne) en tant que chercheur et spécialiste en pédologie (sciences du sol).
- Après six ans d'activité dans cet institut, retour en métropole et reconversion en informatique.
- Reprise d'études dans une école d'ingénieur où il occupe par la suite le poste de responsable de centre de calcul pendant 6 ans, il décide de revenir à l'institut de recherche où il avait débuté sa carrière, afin d'accompagner la création d'un laboratoire à Orléans et y gérer l'infrastructure réseau et informatique. Il devient par la suite responsable de la sécurité, coordinateur des équipes informatiques puis responsable de la DSI par intérim (quelques mois). Suite à la fermeture du centre d'Orléans il rejoint le Rectorat de l'Académie Orléans-Tours en tant que Responsable d'équipe "Hub Hébergement Messagerie".

## 2. Connaissances / Qualités et compétences

Deux profils de poste :

Chef d'exploitation "Hub et hébergement d'applications" :

- Avoir une vision complète et globale du service.
- Vérifier et anticiper les changements des serveurs.
- Avoir un sens du service, être attentif à la demande et aux besoins qui évoluent.
- Avoir de l'empathie.
- Savoir gérer les situations de crise.
- Être capable de sentir l'urgence sans forcément mettre en permanence son équipe en alerte rouge.
- Être organisé et savoir de compartimenter les actions en établissant une feuille de route, définir des délais ...etc

Responsable d'exploitation "Messagerie"

- Capacité à cerner efficacement les besoins du client.
- Être imaginatif
- Savoir piloter des projets sur du long terme.
- Être capable de coordonner des prestataires et/ou des équipes externes.
- Avoir un bon sens du contact
- Maîtriser les méthodes de management d'équipes.

### 3. La structure et son activité

Le Ministère de l'Education Nationale possède sa propre structure informatique, dont le siège est basé à Paris dans le septième arrondissement, abritant la direction générale mais très peu d'informaticiens et de salles machines. De par sa difficulté à gérer l'informatique au niveau technique, des demandes ont été adressées aux académies afin de former des centres dédiés à ces activités : les DSI.

Dans ceux-ci sont gérées notamment les applications scolaires nationales.

La DSI (ou Division des Systèmes d'Information) du rectorat d'Orléans est divisée en plusieurs parties, dont celle où nous avons été accueillis et qui héberge toutes les équipes nationales de ce service.

Une grande partie de leur activité est donc pilotée et gérée depuis le Ministère. Le reste de leur activité constitue toute l'activité informatique locale, à savoir les outils pédagogiques, la gestion des ressources humaines, l'hébergement et la messagerie.

Concernant l'activité nationales, elle est divisée en deux pôles :

IH2M : tourné vers l'identité (annuaires), l'hébergement et la messagerie

Applications : cycle de vie projet des applications nationales (analyse, intégration, programmation, ...)

Entre cent et cent cinquante "macro systèmes" sont gérés par cette DSI, dont la plupart sont des applications à part entière, divisés en domaines comme les ressources humaines, la technologie ou encore la scolarité, mais n'ont pas été forcément développés par celle-ci (les autres académies peuvent en être les auteurs).

### 4. Intérêts et contraintes du métier

Sur le plan personnel, les multiples déplacements professionnels peuvent peser sur la vie de famille.

Sur le plan professionnel, il est parfois heurté à des problèmes de communication dûs au système hiérarchique et organisationnel de l'entreprise. L'obligation de passer par le canal officiel et de ne pas pouvoir s'adresser directement au supérieur hiérarchique impacte directement sur l'avancement des projets. Difficulté de recrutement liée à un manque de ressources humaines sur Orléans, ce qui contraint l'entreprise à faire appel à des sous traitants externes.

## 5. Conclusion

Au vu de son âge, M. VEILLON n'envisage pas de quitter la structure où il est employé actuellement, de plus il aime son métier et apprécie son équipe qui dispose d'un fort potentiel de développement.

"[...] Pas forcément désireux de chercher autre chose" , il serait prêt à étudier toute proposition de l'académie.

## IV. Analyse de l'entretien

### 1. Postures

M. VEILLON (LV) tient un stylo dans ses mains, ce qui lui permet de les garder éloignées de son corps. Ainsi, son discours paraît cohérent et spontané et ses réponses sont maîtrisées, même si oralement certaines hésitations cassent la fluidité de son discours. De son côté, AL a subi une évolution de sa posture tout au long de l'entretien. D'abord assis droit, tourné vers LV, il s'est progressivement relâché à mesure que l'entretien le mettait à l'aise. Sur la fin, il était légèrement tourné de côté par rapport à LV et adoptait une posture beaucoup plus décontractée (une jambe croisée, repliée sur l'autre).

### 2. Dispositions spatiale

Nous avons été accueillis par LV qui est venu nous chercher à l'entrée du bâtiment pour nous installer dans son espace privé autour d'une table ronde.

Comme le montre la figure ci-dessous, ce dernier avait prit place à côté de M. Lagache (AL) qui devait le questionner, et à l'opposé étaient assis les deux enregistreurs.

Cette disposition procurait à l'interviewé une vision panoramique sur l'ensemble des participant et lui permettait de les impliquer afin que tous se sentent concernés par son discours.



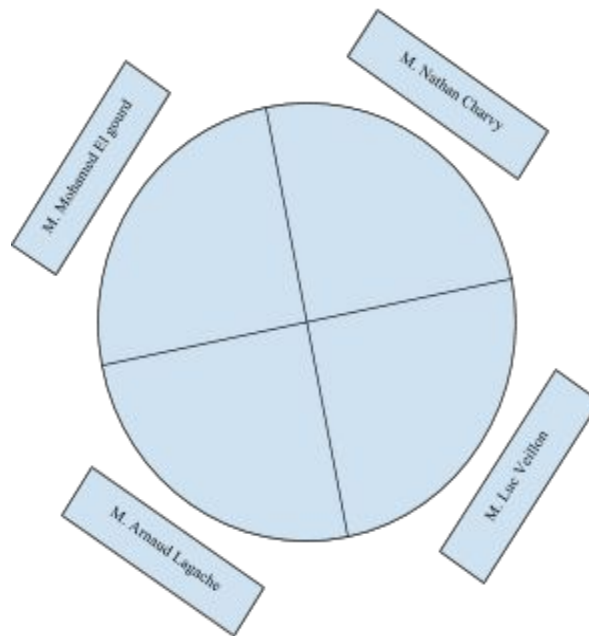


Fig. x Disposition des 3 interviewers et de l'interviewé

### 3. Regards

Concernant notre interviewer (AL), son regard était rarement porté autre part que vers LV. Pendant toute la durée de l'entretien, que ce soit pour les questions ou pour écouter les réponses, il restait attentif au déroulement de l'entretien et paraissant à l'aise, d'où le regard "fixé" sur l'interviewé.

De son côté, LV n'étant pas directement en face de AL, son regard oscillait entre ME (qui lui était en face et qui avait le rôle d'observateur) et AL, du fait d'un mauvais placement à la base car LV semblait plus habitué à fixer devant lui lors de réunions ou entretiens.

### 4. Répartition de temps de paroles

Du fait de l'importante masse d'information fournie par LV (l'entretien ayant duré environ 45 minutes), peu de questions lui ont été adressées car il répondait à la plupart avec une seule. Notre interviewer (AL) avait du mal à reprendre l'entretien en main, notamment lié au fait que LV, étant chef d'équipe, avait l'habitude de prendre en main les dialogues et a donc fini par mener l'entretien. Côté répartition du temps de parole, cela n'a donc pas été respecté, AL étant beaucoup trop sur la réserve par rapport à LV. A noter que les deux observateurs (NC et ME) auraient pu intervenir pour rediriger l'entretien, mais n'osaient pas intervenir car pensant que seul AL pouvaient être interlocuteur dans notre groupe. Nous avons donc perdu le rôle de meneur de l'entretien peu après le début de celui-ci.

## 5. Analyse de la transcription

L'entretien s'étant globalement déroulé de la même manière tout le long, les deux extraits principaux mettent bien en évidence le principal problème que nous avons rencontré. Comme vu précédemment, le temps de parole n'a pas été respecté, dû à la perte de notre rôle de meneur de l'entretien. On y voit donc un temps de parole beaucoup plus important de la part de LV, qui dans son discours répondait à plusieurs de nos questions en même temps. Ses réponses sont souvent ponctuées d'acquiescements de la part de AL, mais ce dernier attendait généralement que LV ait fini de parler (ce qui mettait souvent plusieurs minutes) pour rebondir sur sa réponse ou poser une question.

On peut voir sur l'extrait 1 (Annexe 2) que la seule véritable intervention de AL n'est même pas une question explicite, et qu'elle a un lien direct avec la question précédente (ce qui n'est pas un défaut en soi, cela enrichit les informations apprises avant). Le reste se résume donc à des acquiescements, montrant qu'il suit quand même le dialogue mais qu'il s'en détache malgré tout, car ne parvenant pas à reprendre la main.

## V. Exposition du point technique

Dans cette partie, nous tenterons de mettre en corrélation la présentation de notre guide d'entretien avec la disposition spatiale des participants pour tenter ensuite d'exposer les différents aspects de communication verbale et non verbale, qui traduisent l'interaction entre les différents acteurs de l'entretien.

Nous avons préparé un guide répertoriant un ensemble de questions qui portent sur des thématiques différentes dans le but de mener un entretien semi-directif. La présentation reposait sur une liste de questions chronologiques, liées entre elles de façon logique. Cela nous paraissait plus clair à première vue qu'une organisation thématique, à première vue plus logique à l'écrit que pour une retranscription orale.

Nous étions réparties autour d'une table ronde, favorisant la communication car chacune des quatre personnes partageait son espace avec celle qui la côtoyait. Ainsi tous les participants, interlocuteurs et observateurs étaient diamétralement opposés et pouvaient facilement échanger des regards parfois expressifs. La disposition de l'entretien a également permis une bonne installation de notre système d'enregistrement puisque, la table étant ronde et relativement petite, il nous a suffi de placer ce dernier au centre pour avoir un enregistrement de l'entretien optimal.

Cette organisation spatiale qui permettait d'éviter les exclusions, facilitait également la communication non verbale et complétait le discours oral. Le message véhiculé par les gestes et postures, les expressions faciales transitait plus facilement et renforçait l'expression orale.

## VI. Bilan

L'interviewé a réussi son pari, projeter une image de manager et responsable d'équipe qui a su s'affirmer pleinement dans son rôle. Au vu de son palmarès et de ses années d'expérience, il a tenu un discours clair et précis. À cela s'ajoute sa maîtrise du langage de son corps (gestes, regards, attitude...etc) qui a constitué une concordance entre le message verbal et non verbal et une parfaite harmonie entre le fond et la forme. Avec une grille de questions ouvertes, nous avons été confrontés à un interlocuteur qui a su lire entre les lignes et compris les “non dits” pour anticiper les questions suivantes.

(à compléter)

- Bilan global
- Évoquer l'Organisation du projet (rétroplanning) et la progression du travail de groupe.
- Apports du projet

# Documents Annexes:

## Annexe 1 : Emails d'échange

### **Email 1 (NC) 19/09/15 :**

Bonjour,

Tout d'abord, je voulais te tenir au courant de l'avancée de mes "études" (t'ayant déjà contacté avant mon stage de licence pro). J'ai réussi à trouver une entreprise, le stage s'est plutôt bien passé dans l'ensemble (bien que le développement ne soit pas poussé), et ai validé ma licence pro.

N'étant pas satisfait de mes compétences en développement et environnement Unix, je suis reparti dans une licence pro Réseaux et Télécommunications spécialité Développement Web et mobilité à Orléans, en alternance chez Orange.

Dans le cadre de cette formation, il nous a été demandé de prendre un rendez-vous avec un professionnel de l'informatique afin de faire une simulation d'entretien. J'aurai voulu savoir si, tout d'abord cela ne te dérangeait pas, et surtout si c'était possible pour toi.

Bon week-end,

### **Email 2 (LV) 21/09/15 :**

Bonjour Nathan,

content d'avoir de tes nouvelles et que puisses progresser dans tes études et ton projet professionnel.

Je suis évidemment d'accord pour une simulation d'entretien professionnel, même si tu choisis peut être la solution de facilité en reprenant un ancien maître de stage ?-) Du coup, si on le fait, je demanderai à un collègue que tu ne connais pas d'y participer.

Comme nous avons trois projets très prenants en ce moment, les créneaux sont difficiles à dégager : quel est le délai qu'on te donne pour faire cette simulation ? je te répondrai ensuite sur nos possibilités.

Cordialement

**Email 3 (NC) 22/09/15 :**

Bonjour,

La simulation se déroulant en groupe, il est évident que je n'aurai pas le rôle d'interlocuteur, étant donné que l'on se connaît déjà. Normalement, une personne (de notre groupe) serait assignée au rôle d'interlocuteur, un autre au rôle d'observateur, et une dernière s'occuperait d'enregistrer la conversation pour l'étude de l'audio uniquement.

Concernant les délais, j'attends de voir avec notre professeur responsable de ce module, car rien d'autre ne nous a été communiqué (le plus important étant en premier lieu la recherche de professionnel), je te recontacterai donc dès que j'en saurai plus sur l'intervalle de dates.

Cordialement

**Email 4 (NC) 25/09/15 :**

Bonjour,

En fonction de vos disponibilités, serait-il possible de faire la simulation la semaine prochaine ?

Bon week end

**Email 5 (LV) 25/09/15 :**

Bonjour Nathan,

Ca doit se passer où ? Chez nous ou dans votre école ?

Il faut que je vois les dispo de salle, je te réponds lundi en fonction de ce que tu m'auras dit.

Cordialement

**Email 6 (NC) 25/09/15 :**

Etant donné que l'entretien est à sens inverse (en fait, le but de l'entretien est surtout de se renseigner sur l'activité d'un professionnel de l'informatique, donc c'est nous que préparons les questions à poser), il vaudrait mieux que ce soit chez vous.

C'est à la fois pour nous placer de "l'autre côté" et également pour nous faire connaître plus en profondeur le monde professionnel de l'informatique, même si notre interlocuteur ne travaille pas exactement dans le même domaine (qui pour notre cas est plutôt du Développement Web).

Bon week end,

**Email 7 (NC) 28/09/15 :**

Peux tu m'appeler au 02 38 79 45 20 ? J'ai besoin de comprendre ce qui va se passer exactement pour nous trouver une salle et un créneau dans la semaine.  
Cordialement

## **Annexe 2 : Transcription des extraits**

### **Extrait n°1: 9:40 à 13:40**

AL : Et au sein de ce même pôle informatique j'suppose qu'il y a différents euh... différents domaines. Par exemple vous faites messagerie et euh...

LV : Alors, euh... donc... pour parler de c'que j'connais c'est à dire ce bâtiment...

AL : Oui, oui

LV : Parce que les autres je connais moins bien le détail de leur activité.

AL : Oui bien sûr

LV : Euh... Y a... Y a deux pôles en fait. Euh... Donc y a deux pôles nationaux. Enfin, y a le... le pôle qu'on appelle IH2M qui est euh... qui regroupe mon activité et celle d'un collègue qui est donc dans le bureau d'à côté, euh... donc c'est un pôle qui est sur euh.. l'identité, l'hébergement, d'applications comme j'veus ai dit et la messagerie. Euh... Et au niveau identité j'veus ai décrit c'que j'opérais, c'est à dire le.. le hub, mais en fait tous les concepts sont développés.. les projets sont développés en amont par mon collègue. C'est à dire que le.. le.. le pôle auquel j'appartiens, euh... est un pôle de compétences qui est très très tourné vers l'identité. Donc c'est pour ça que c'est.. c'est aussi... C'est pour ça que ça se développe dans mon équipe c'est parce que, on a le... le pourvoyeur de projet qui est juste à côté. C'est à dire qui est euh... au sein du... du pôle quoi. Donc ça c'est la moitié, c'est l'étage du bas. [Tousse] Et l'étage du haut, ce sont des équipes nationales, donc qui elles travaillent sur euh... toutes les activités du... du cycle de vie projet d'une application depuis l'analyse euh... la définition des spécifications, le développement ou l'accompagnement du développement, la qualification, euh... les tirs de montée en charge, la... l'intégration c'est à dire euh... la mise en place, le packaging etc...

AL : Hum hum

Euh... la diffusion, donc euh... on prend le packaging, la documentation, on les diffuse aux utilisateurs, enfin aux clients qui sont les académies en général, et puis le support. Donc là, euh... on a tout le panel de... de la vie d'un projet, mais pas sur tous les projets. J'vais allumer [se lève] parce que là, on voit... on voit pas très bien [allume la lumière].

AL : Oui

LV : [se rassoit] Donc j'ai pas le... J'ai... j'ai pas de chiffres en tête mais on doit avoir euh... cent macro systèmes d'information. Entre cent et cent cinquante j'crois. Certains étant éclatés, par exemple le... la scolarité euh... on a fait le décompte récemment j'crois qu'il y a trente modules appartenant à la scolarité qui sont des applications à part entière, mais qui sont regroupées sous le titre "Siècle". Euh... vous avez entre cent et cent vingt, cent cinquante macro euh... domaines, euh... qui se divisent en RH, scolarité, euh... nouvelles technologies, euh... support aux utilisateurs, enfin des... des choses comme ça, et euh... nous, sur Orléans on... toutes... toutes les équipes en fait que j'vous ai décrites ne contribuent pas toutes aux mêmes produits, c'est à dire l'intégration par exemple intègre des... des applications qui sont développées par d'autres académies, qui sont développées par Nancy, par Clermont, par euh... par d'autres équipes. Euh... la qualification travaille euh... pour des produits qui sont développés sur Orléans mais pas que. Et euh le développement, euh... par contre le développement ici ne travaille que pour fournir euh... les... les étapes suivants ici je crois. Donc, au niveau des applications qui sont suivies euh... des grosses applications qu'on suit ici à cet étage, on a la formation continue dont je vous ai parlé, donc celle que j'héberge, on fait tout le cycle. Donc, donc depuis les specs jusqu'à l'hébergement c'est totalement pris en charge chez nous. Euh... donc ça c'est vraiment un gros truc, y a la scolarité euh... qui est, pour le premier degré, qui est totalement gérée ici, euh... la scolarité pour le second degré qui est en partie gérée ici, c'est à dire juste la fin, l'intégration et... et... c'est tout. La diffusion est ailleurs. Euh... et puis après on a des briques de produits qui vont, qui viennent, je... je saurai pas trop vous dire précisément tout ce qu'on a, là par exemple on a une application qui est euh... en partie gérée ici, qui est le vote, euh... il doit y avoir un... je pense que les... les représentants du personnel et les parents vont voter dans votre établissement. Ah non. Non parce que j'sais pas si les Licences Pro sont concernées. [...]

## Extrait n°2: -----

AL : Hum hum, j'ai pas mal de questions mais [rire] vous avez survolés pas mal de questions d'un coup du coup tout à l'heure. Hum hum y 'en avait une aussi euh... Quels sont pour vous les qualités requises pour euh...pour exercer ce poste ?

LV : Euh...Alors c'est c'est un poste qui mélange un peu plusieurs choses puisque euh...En réalité j'ai deux profils de poste. Y'a le profil de chef d'exploitation euh...donc pour toute la partie Hub et hébergement.

AL : Ahah

LV : Donc hébergement d'application et puis tout ce qui est identité, le hub identité dont je vous ai parlé. Donc là euh...les, les les qualités c'est une exigence de qualité justement c'est à dire qu'on a un service à rendre [silence court] euh... il faut qu'il soit rendu. Donc il faut avoir une vision complète et globale du service. Euh... repérer en fait tout ce qui est nécessaire pour que ce service soit correctement rendu depuis l'amant jusqu'à l'avale. Donc ça veut dire par exemple anticiper au mieux des changements de serveur , vérifier la capacité, vérifier sur des courbes de consommation qu'on est pas entrain de s'approcher d'un seuil dangereux se faire aider éventuellement par des tiers ou des sociétés tierces pour assurer la partie qu'on est pas en mesure d'assurer soit même typiquement la supervision 24/7.Euh.. c'est pas moi qu'il assure enfin c'est euh... nous on a une équipe, en locale en interne qui

nous a mis les outils de supervision donc sur les heures ouvrés et on fait appel à une société tierce pour surveiller la nuit et pour réagir sur incident.

Donc y'a cet espèce d'euh...de vision globale qui est nécessaire de compétences techniques ou au moins d'accompagnement à la compétence technique de chacune des personnes qui travaille dans l'équipe.

AL : Ahah

LV : Donc pour savoir exactement ce qui est nécessaire à tout moment pouvoir les aider ou pouvoir les aiguiller sur des experts plus pointus si nécessaire [Tousse] Après Y'a un sens, un sens du service [court silence] qui est primordiale. C'est à dire que o' on est l'exploitant le euh...

Alors normalement y'a une diffusion ou un support qui intervient en barrière entre nous hébergeur et puis les utilisateurs. Malgré tout on doit quand même être sensible aux services qu'on euh...euh...donc c'est[très court silence] c qu'y'a des conséquence au niveau caractère c'est à dire vous pouvez pas mettre quelqu'un qui euh..hum un anxieux n'a pas sa place ici par exemple. euh... quelqu'un qui est euh assez léger ou se contre fiche en faite de ce que les gens peuvent penser en face de lui n'a pas sa place non plus....

Donc faut que...faut que vous soyez attentif euh...il faut avoir une certaine empathie en faite envers les gens que vous servez. euh...être attentif aux services que vous rendez, être attentif à la demande, au besoin qui évoluent etc...euh...après il faut euh...il faut savoir gérer les situations de crises.

### Extrait n°3 : début à 1:00

AL : [...] Merci de nous recevoir aujourd'hui euh...

LV : J'vous en prie.

AL : ... de prendre un p'tit peu de votre temps...

LV : Ça m'intéresse aussi.

AL : \*léger rire\* Merci beaucoup. euh... Est-ce que vous pouvez nous... enfin vous présentez en quelques mots euh... ?

LV : Euh... Donc j'mappelle Luc VEILLON, je... suis responsable d'une équipe euh... au sein de l'éducation nationale donc j'vous en dirai deux mots tout à l'heure. Euh... au niveau d'mon itinéraire en fait j'ai commencé par des études d'ingénieur en agronomie, euh... j'ai été recruté dans un institue de recherche de la fonction publique assez rapidement euh... pour travailler outre mer donc comme pédologue c'est à dire euh.. spécialiste des sols [...]

AL : Hum hum

LV : [...] où j'ai travaillé pendant 6 ans environ à l'étranger... enfin, dans les DOM. Et puis euh... j'ai souhaité revenir en métropole et... l'activité que j'menais en pédologie à cette époque là euh... ne donnait aucun débouché en France métropolitaine, donc j'me suis reconverti euh... en informatique. Donc j'ai suivi un cursus de Bac +5 dans une école d'ingénieur, pour être chef de projet [...]



**Extrait n°4 : 40:46 à 41:46**

LV : [...] On a un potentiel de développement qui est... qui est très fort. On a plus de projets qu'on ne peut en tenir, donc pour le moment j'suis dans une dynamique où... euh... ma curiosité trouve largement de quoi se satisfaire, euh... Au niveau technicité euh... j'suis largement dépassé sur euh... plein de domaines donc j'ai pas besoin d'men demander plus.

AL : \*léger rire\*

LV : Et euh... finalement j'me rend compte que c'était pas mon... c'était pas mon... mon profil mais euh... c'que j'occupe actuellement en tant que responsable d'hébergement euh... me satisfait assez enfin... ce segment là de l'hébergement me satisfait plutôt. Donc je suis plutôt content euh... content c'que j'fais, pas forcément désireux d'chercher autre chose.

AL : \*rire\*

LV : Si c'était une proposition qu'on me faisait, je la réfute \*rire\*

AL : \*léger rire\* Okay. Très bien, bon bah... J'pense qu'on a bien fait le tour de toutes nos questions. On a pas mal... beaucoup d'informations... j'sais pas si vous avez des... questions d'votre côté ou...

LV : Bah ils ont p'têtre pas l'droit non ?

AL : \*rire\*