



## Connaissance de l'entreprise

Rapport final sur l'hôpital Saint Louis - AP-HP

*DUVIVIER Valentin - FARCY Lucie*

Formation Cursus de Master en Ingénierie - 2<sup>e</sup> année

2018-2019

encadré par

Sylvie Bourlier

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Secteur d'activité</b>	<b>3</b>
2.1	Acteurs majeurs de ce secteur et "concurrents" . . . . .	3
2.2	Croissance du secteur . . . . .	4
2.3	Public ciblé . . . . .	4
2.4	Les enjeux futurs . . . . .	5
<b>3</b>	<b>Fiche entreprise de l'hôpital</b>	<b>6</b>
3.1	Hôpital Saint-Louis . . . . .	7
3.2	Stratégie de l'entreprise . . . . .	7
<b>4</b>	<b>Entretien avec un cadre de l'hôpital</b>	<b>9</b>
4.1	Introduction . . . . .	9
4.2	Présentation du métier . . . . .	9
4.3	Formation et parcours professionnel . . . . .	9
4.4	Perspective d'avenir et amélioration . . . . .	10
4.5	Conseils . . . . .	10
4.6	Analyse personnelle de l'entretien . . . . .	10
<b>5</b>	<b>Conclusion</b>	<b>11</b>
<b>A</b>	<b>Guide d'entretien</b>	<b>13</b>
<b>B</b>	<b>Second Entretien : La Banque Postale</b>	<b>14</b>
B.1	Introduction . . . . .	14
B.2	Présentation du métier . . . . .	14
B.3	Formation et parcours professionnel . . . . .	14
B.4	Évolution et projets d'avenir . . . . .	15
B.5	Conseils . . . . .	15
B.6	Analyse personnelle de l'entretien . . . . .	15

# Chapitre 1

## Introduction

Dans ce rapport, nous allons vous présenter une entité publique, connue de tous et l'une des plus anciennes : un hôpital. Nous avons choisi l'hôpital Saint-Louis pour sa proximité (Paris), ainsi que la présence d'un contact travaillant au sein de cet hôpital. Nous allons voir à travers ce rapport ce qui définit un hôpital en tant que centre médical de renommée internationale, en constant développement et au coeur du progrès technologique.

Nous commencerons par une présentation du secteur de l'entreprise. Puis, nous poursuivrons avec la présentation de cette dernière, en voyant notamment sa stratégie de développement. Enfin, avant de conclure, nous aborderons l'entretien que nous avons eu avec notre contact, un cadre de cet hôpital.

## Chapitre 2

# Secteur d'activité

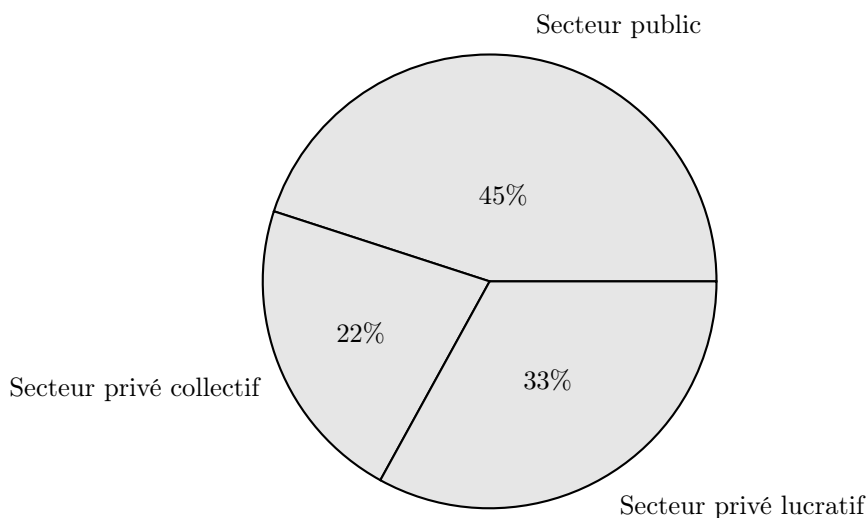
On distingue habituellement quatre principaux types d'activité dans un hôpital (1) :

- **L'hospitalisation à temps complet** : accueil des personnes malade dans des unités les hébergeant pour une durée supérieure à 24 heures ;
- **Les traitements et cures ambulatoires** : prise en charge des patients sur une durée inférieure à 24 heures. Elles doivent permettre aux malades de bénéficier du plateau technique et des compétences générales de l'hôpital sans pour autant qu'ils soient coupé de leur cadre de vie habituel ;
- **Les consultations externes** : similaire à ce que font les médecins dans leur propre cabinet ;
- **Les passages aux urgences** : activité d'accueil, d'orientation et de traitement des unités spécialisées pour prendre en charge 24h/24 les demandes de soins non programmées.

NB : lorsque l'on parle de l'activité des établissements de santé, il faut prendre en compte les prises en charge à temps complet et à temps partiel. Celles-ci mobilisent la majorité des personnels et des ressources de l'hôpital.

### 2.1 Acteurs majeurs de ce secteur et "concurrents"

Le secteur de la médecine, tel que nous le connaissons, est en place depuis plusieurs siècles déjà. Il existe des entreprises, non sous le couvert de l'Etat, et qui se développent dans le secteur médical.



Comme nous pouvons le voir sur la figure ci-dessus, il y a une majeure partie d'entreprise privée au service de la médecine (2). Or, avec l'idée d'entreprise privée, il apparaît l'idée de concurrence.

Les établissements publics ne visent pas une satisfaction financière mais humaine : ils sont donc peu sujet à la concurrence directe. Cette satisfaction a permis la fusion de l'hôpital Saint Louis

avec celui de Lariboisière et celui de Fernand-Widal. Le fait qu'il n'y ait pas une forte concurrence aux seins des hôpitaux est dû à la spécification des centres médicaux. En effet, le centre des grands brûlés ne va pas concerner les mêmes patients qu'un hôpital psychiatrique. Le but de la fusion que l'on vient d'aborder est de répondre à un besoin plus large, et non de faire de profits plus importants.

La concurrence sera plus forte pour les établissements privées qui développent les mêmes services et cherche à privatiser une part de marché. Ces acteurs du privées ont pour but de proposer un service plus personnalisé, et avec des moyens techniques plus poussés. Ainsi, la concurrence est notamment technologique et pharmaceutique : chaque entreprise veut déposer son brevet qui pourrait, par la suite, être commercialisé, et créer des bénéfices. C'est cette course à la technologie et au progrès, qui, comme nous allons le voir, pousse le secteur de la médecine à se développer.

## 2.2 Croissance du secteur

Le secteur médical est au cœur de notre société. Cette dernière, en plein développement, amène la médecine à un développement elle aussi, et ce dans de nombreux domaines. Le secteur de la médecine est lié à des domaines en pleine expansion : l'intelligence artificielle, la biomécanique ou encore les nano-technologies. Les applications qui ont attiré à la médecine sont d'ailleurs tout aussi diversifiés, allant de la chirurgie assistée par un robot au développement de traitement en laboratoire et passant par l'amélioration du système d'informatique numérique.

On peut observer plus généralement que la croissance de ce secteur est en grande partie due aux développements et à la recherche de soins et de technologies (3). Ainsi, les outils en développement aujourd'hui créent la médecine de demain. Avec les avancées faites durant le 21<sup>ème</sup> siècle, on a par exemple vu la démocratisation de la chirurgie esthétique, ou bien encore l'apparition de la chirurgie réparatrice, amenant une diversification des patients.

## 2.3 Public ciblé

La médecine s'applique à de plus nombreux cas, entraînant une sollicitation plus importante des hôpitaux. Comme dit précédemment, nous pouvons désormais faire appel à de la chirurgie réparatrice pour soigner les grands brûlés, à la médecine neuronale pour soigner des traumatismes, ou encore à des ré-éducateurs après une perte de motricité. Par ailleurs, au-delà d'améliorer le matériel utilisé pour les soins, le domaine de la robotique rend aujourd'hui possible la pose de prothèses, pour des membres externes ou bien des organes internes. On a depuis quelques années une digitalisation, voir une automatisation des services. Le matériel n'est plus le seul à évoluer avec la technologie, le service à la personne est lui-même concerné.



FIGURE 2.1 – Dessin concept d'un robot assistant en unité chirurgicale (4)

Les applications de la médecine évoluent grâce à la recherche, appliquant la médecine à des cas très divers et amenant à une recrudescence des soins hospitaliers, devenant même un secteur lucratif par certaines de ses applications.

## 2.4 Les enjeux futurs

Comme nous l'avons évoqué, le progrès en médecine connaît une hausse, notamment sous l'effet des innovations technologiques, en particulier dans les biotechnologies, et grâce à l'essor du numérique. Toutefois, l'augmentation des coûts des traitements, le rallongement de la durée de vie, l'augmentation des cas de maladies chroniques et l'individualisation des soins poussent le secteur médical à la recherche et à l'innovation. Ainsi, pour être toujours à la pointe de la technologie médicale, il faut sans cesse chercher à développer et à améliorer les systèmes actuels.

La France a un système de soin reconnu mondialement, la base de données la plus riche au monde, une recherche académique et clinique du meilleur niveau ainsi qu'une position industrielle forte, notamment en pharmacie (5). Ainsi, pour garder cette identité nationale forte et un rayonnement à l'international, le développement des soins est une nécessité.

## Chapitre 3

# Fiche entreprise de l'hôpital

L'hôpital Saint Louis est un centre hospitalier datant de 1607, appartenant au Groupe Hospitalier du 10e et de l'AP-HP. Il a été proposé par le Bureau des Administrateurs de l'Hotel-Dieu au début du XVIIe pour isoler les personnes contagieuses du reste de la population (épidémie de la peste). Henri IV a validé ce projet en mai 1607 et lui donna le nom de Saint Louis, en référence à son ancêtre mort de la peste. L'hôpital s'est ensuite développé au fil des siècles pour devenir l'acteur majeur de la médecine tel qu'on le connaît aujourd'hui.

### Carte d'identité

Nous avons, ci-dessous, la carte d'identité de l'hôpital, mettant en avant les principales données de l'hôpital Saint-Louis.

<b>Date de création</b>	1607
<b>Siège Social</b>	1 avenue Claude Vellefaux 75010 PARIS
<b>Forme Juridique</b>	Association Déclarée
<b>Responsables</b>	PARIER Eve (Groupe hospitalier 10e) BOUSQUIÉ Florent (Saint Louis)
<b>Budget</b>	7.5 Md d'euros
<b>Effectifs</b>	+ 8000 employés, 8.3 M de prises en charge

Comme dit précédemment, cet hôpital appartient au Groupe Hospitalier 10e, groupe comprenant les 3 d'hôpitaux du Dixième arrondissement de Paris : Saint-Louis, Lariboisière et Fernand-Widal. N'ayant pas trouvé d'information sur l'organigramme de Saint-Louis, nous avons décidé de mettre celui de ce groupe. C'est un organigramme hiérarchique avec, à sa tête, la directrice des trois hôpitaux, Eve Parier, suivit par les directeurs des hôpitaux ainsi que la directrice du groupe adjointe. Cette dernière est en charge des différentes directions de l'ensemble des hôpitaux, et non des directeurs eux mêmes. Ils ne s'occupent que des personnes en charge des Affaires Générales de leur hôpital.

### L'AP-HP

L'AP-HP (Assistance Publique-Hôpitaux de Paris) est l'établissement public de santé français qui exerce le rôle de centre hospitalier régional pour Paris. Elle est constituée de 39 hôpitaux accueillant, chaque année, plus de 10 millions de patients, que ce soit en consultation, en urgence, lors d'hospitalisations programmées ou bien à domicile. C'est le premier employeur d'Île-de-France avec plus de 100 000 personnes en poste – médecins, chercheurs, paramédicaux, etc.

Cette administration publique, créée en 1801, est reconnue à la fois pour être un centre hospitalier universitaire à dimension européenne mais aussi pour ses avancées médicales et les soins qui y sont apportés.

Ce centre est spécialisé dans divers domaines qui font sa réputation et son identité, lui apportant une renommée internationale. Les équipes cliniques ont ainsi pu développer de nombreuses collaborations de recherches grâce à cette consonance européenne. Par ailleurs, l'AP-HP a un rôle

particulier à jouer dans la gestion des crises sanitaires, aussi bien en France qu'à l'étranger, comme cela s'est manifesté au moment de la crise Ebola en 2014 - 2015.



FIGURE 3.1 – Carte des actions de l'AP-HP à l'international en 2016 (4)

Comme nous pouvons le constater sur la figure 3.1, les partenariats de l'AP-HP et ses actions sont présentes à travers le monde, dans des domaines tout aussi variés. Nous retrouvons par ailleurs cette diversification des soins au niveau de l'hôpital Saint-Louis.

### 3.1 Hôpital Saint-Louis

L'hôpital Saint Louis accueille, par principe, toutes les personnes ayant besoins de soins médicaux, soins chirurgicaux ou venant en urgences. Dans ce sens l'hôpital est doté de tous les appareils en vigueur et permettant la prise en charge d'un patient.

Les autres secteurs de ce centre hospitalier ont d'ailleurs pour but d'améliorer les soins apportés aux patients : en terme d'organisation et de fonctionnement interne, de recherches médicales, de précision médicale (spécialisation et "cas par cas"), etc.

Parmi les activités médicales de l'hôpital, il y en a treize qui se démarquent en tant que spécialités, dans certains domaines comme :

- l'Hématologie (maladies du sang et maladies associées) ;
- la Cancérologie (cancer du sein, de l'appareil digestif, urologie) ;
- la Dermatologie (onco-dermatologie et pathologies de l'inflammation cutanée) ;
- la Transplantation (chirurgie réparatrice et chirurgie plastique).

Depuis 2012, il y a par ailleurs un centre de traitement des grands brûlés.

De plus, de part sont lien avec l'AP-HP, l'hôpital Saint Louis est lui aussi un hôpital universitaire. Ce programme de l'AP-HP permet une grande transmission de connaissance, à l'échelle nationale et internationale. La création d'une telle fonctionnalité a permis une meilleur approche de l'enseignement hospitalier et une proximité plus importante et fonctionnelle avec les hôpitaux membres.

### 3.2 Stratégie de l'entreprise

L'évolution des procédés médicaux, et plus particulièrement des outils scientifiques, amènent la médecine à être en constante évolution. C'est aussi le cas avec l'hôpital Saint Louis.



La recherche fait en effet partie des missions du centre. Elle permet de trouver des solutions pour améliorer les soins et mettre en place de nouveaux traitements, laissant place aux progrès de la médecine. En France, la moitié de la recherche clinique s'effectue dans les hôpitaux de l'AP-HP. Ainsi, l'Hôpital Saint Louis, qui est un des plus grands centres hospitalier universitaire français et producteur de publications scientifiques, est en prise directe avec les évolutions épidémiologiques, médicales, scientifiques et organisationnelles (6). Ce centre poursuit sa transformation pour rester tête de pont de l'innovation clinique.

En complément de son lien avec l'enseignement dans certaines écoles d'enseignement supérieur, l'hôpital Saint Louis a également créé une fondation pour la recherche et dont la vocation est de financer des projets de recherche dans les hôpitaux, en complément des ressources existantes (6).

On développe ainsi majoritairement les unités médicales déjà en place mais on améliore aussi la gestion des ressources et du personnel.

L'amélioration de l'organisation d'un centre hospitalier est en effet primordiale, et c'est pourquoi le centre des directions des hôpitaux de Paris a décidé de faire des changements dans ce sens. C'est ainsi qu'en 2012 l'hôpital a fait partie d'un programme de fusion avec les hôpitaux de Lariboisière et Fernand-Widal. Cette fusion permet aujourd'hui de regrouper les effectifs aux sein d'un seul et même centre organisationnel. Plutôt que de devoir en permanence rendre des comptes entre les organismes on privilégie un transfert d'activités.

A la même période que ce changement majeur, sont apparus les services dit ambulatoires. Ce sont les soins conventionnels apportés aux patients mais grâce à une meilleur organisation il est désormais possible d'avoir des soins plus personnalisés mais aussi plus rapides. L'organisation au sein de l'hôpital permet par exemple un patient subissant une opération lourde de ressortir le jour même.

En sommes, ce que nous avons pu constater, montrent une stratégie organisationnelle qui continue de faire ses preuves et qui s'accompagne de fusion de pôles de services et de digitalisation de l'information. La stratégie de l'hôpital est donc en bonne voie pour permettre une simplification des pôles médicaux, permettant ainsi un accès aux soins à un plus grand nombre et à un coup moindre.

## Chapitre 4

# Entretien avec un cadre de l'hôpital

### 4.1 Introduction

La première personne que nous avons rencontré est M.LABARDIN Joel, travaillant à l'hôpital Saint-Louis, 1 avenue Clude Vellefaux 75010 PARIS. Il est régisseur dans cet hôpital. Sur le plan hiérarchique, il dépend du Directeur Général de l'établissement. Au niveau du fonctionnement, c'est l'ancien Trésor Public qui en est le supérieur direct.

Il est en charge d'une équipe de 10 personnes : 4 à Saint-Louis et 6 répartis sur les deux autres hôpitaux (Lariboisière et Fernand-Widal). L'entretien a majoritairement porté sur ses tâches ainsi que ses responsabilités salariales. De ce qui ressort de l'entretien, la tâche la plus difficile est la gestion du personnel : il est important d'avoir une bonne entente au sein du groupe pour éviter tout stress et problèmes ralentissant le travail du groupe. Il a néanmoins confiance en son équipe et il n'est pas tout le temps sur leurs dos. Il nous a d'ailleurs confié prendre un tiers de son temps pour la gestion de son équipe.

### 4.2 Présentation du métier

Il s'occupe principalement de l'encaissement des recettes des hôpitaux, des titres du trésors public (consultations, loyers du personnel, inscription à des concours, les repas ...) et des remboursements. L'hôpital gagne aussi de l'argent grâce à des conventions (le musée du moulage, une visite de l'hôpital) ou encore avec des réservations de salle de conférence. Saint-Louis est l'un des premiers hôpitaux doté d'un logiciel permettant une simplification des tâches bureaucratiques, ce qui donne au personnel une compétence que d'autres n'ont pas forcément.

C'est un travail assez stressant. Cela dépend des patients (hurle au guichet, menaces...), de l'organisation et de la gestion de l'argent (pas de perte, avoir le bon compte). Sa journée commence vers 9h et se termine à partir de 16h30. Il peut avoir du travail en plus (suppression de postes principalement). Des personnes viennent le voir, avec ou sans rendez-vous. Ces visites sont possibles jusqu'à 16h30, que ce soit des patients ou bien des salariés.

M.LABARDIN doit suivre un protocole standard au niveau des documents administratifs, lui laissant peu de marges de manoeuvres. C'est un poste qui demande d'être rigoureux et pointilleux. Ainsi, le travail effectué est contrôlé par le trésorier.

### 4.3 Formation et parcours professionnel

Il n'a pas fait de grandes études : il a passé un BEP puis s'est retrouvé au chômage pendant 2 ans en ayant, durant cette période, des petits boulots. C'est par une connaissance qu'il entre dans les hôpitaux de Paris comme homme de ménage. Par une opportunité, il est devenu régisseur en passant un concours où il est devenu titulaire. Il a par la suite passé des concours afin d'obtenir le poste qu'il occupe actuellement.

Il a commencé dans le Quatorzième arrondissement de Paris en 1986 à Pousset en tant qu'agent de régisseur. En 2004, il va dans la HEGP en tant qu'adjoint. Il arrive à Saint-Louis en 2008 avec le même poste que précédemment. En décembre 2015, il obtient son métier actuel, régisseur du groupe hospitalier, après concours. En plus des possibilités de concours, l'hôpital propose des formations à ses employés, dont la majorité pour les internes.

## 4.4 Perspective d'avenir et amélioration

Il a toujours des possibilités d'évolution en changeant de service par exemple. Les hôpitaux commencent à se regrouper et d'ici 10 à 15 ans, des postes vont être supprimés et des changements de régisseurs vont avoir lieu : le service de facturation pourra être géré sur un seul établissement d'où une baisse du personnel. Il se passera la même chose du côté du DRH. Le personnel coûte cher, donc il faut rationaliser (ils sont environ 2000 sur Saint-Louis). D'après M.LABARDIN, les services hospitaliers comptent trois personnes pour un patient.

## 4.5 Conseils

Pour lui, il vaut mieux privilégier des stages, être plongé dans le monde du travail le plus tôt possible que de faire de longues études. Pour son parcours, faire de courtes études était volontaire.

Si l'on veut progresser, évoluer, il faut accepter les petits travaux pour avancer, apprendre toujours plus et montrer cette motivation. Cela montre son investissement, permet d'acquérir de nouvelles compétences et une possibilité d'évolution dans son métier.

## 4.6 Analyse personnelle de l'entretien

L'entretien d'un cadre est une expérience peu commune. En effet, il n'a pas été facile de se mettre à l'aise au début de l'interview. L'entretien s'est déroulé dans son bureau, appuyant cette atmosphère impressionnante et nous permettant d'avoir une idée de l'importance de son poste : espace calme, aucune interruption de l'entretien, beaucoup de dossiers. Toutefois, après quelques questions, l'ambiance s'est détendue, le cadre semblant intéressé par l'entretien. Au final, nous retirons de cet entretien une bonne impression qui nous a permis de mieux comprendre les tâches qui incombaient à un cadre et les responsabilités d'un tel poste.

## Chapitre 5

# Conclusion

La médecine est un secteur inhérent à la société. Comme nous l'avons vu à travers nos recherches, c'est un lieu rempli de connaissances et débordant d'innovations. Ces progrès participent au rayonnement de l'établissement et permettent une amélioration des soins : augmentation de l'efficacité des traitements, plus de maladies traitées par la médecine, etc. La médecine reste toutefois en constant développement et il reste donc encore beaucoup de progrès à réaliser et de questions auxquelles répondre, notamment en terme de rapidité d'élaboration d'un nouveau traitement et de gestion administratif.

# Bibliographie

- [1] Activité de l'hôpital  
[http ://www.ecosante.fr/DEPAFRA/314.html](http://www.ecosante.fr/DEPAFRA/314.html)
- [2] Rubrique santé du Ministère des solidarités et de la santé Carte des collaborations internationales :  
[https ://www.hospihub.com/actualites/ap-hp-international-en-position-d-amo-pour-un-nouveau-chu](https://www.hospihub.com/actualites/ap-hp-international-en-position-d-amo-pour-un-nouveau-chu)
- [3] Projets de recherche :  
[http ://cancer-ghparis10.aphp.fr/les-essais-cliniques/](http://cancer-ghparis10.aphp.fr/les-essais-cliniques/)
- [4] Acteurs majeures :  
voir pièce jointe fournit dans le mail : pages 4 et 5
- [5] Assistant robot :  
[http ://evolution-medecine-par-robotique.e-monsite.com/pages/ii-la-robotique-en-medecine/1-les-systemes-de-guidage.html](http://evolution-medecine-par-robotique.e-monsite.com/pages/ii-la-robotique-en-medecine/1-les-systemes-de-guidage.html)
- [6] Secteur en développement :  
[https ://www.economie.gouv.fr/economie/nfi-medecine-futur-enjeux-et-objectifs](https://www.economie.gouv.fr/economie/nfi-medecine-futur-enjeux-et-objectifs)

# Annexe A

## Guide d'entretien

- 1) Pouvez vous nous décrire le secteur dans lequel vous travaillez (objectif principale, etc.).
- 2) Quelles formation avez vous suivi : études, stages, etc ? ((Où les avez-vous passées?))
- 3) Faut-il selon vous privilégier une expérience théorique ou bien empirique ? ((Pour arriver au même poste, faut-il privilégier de longues études ou bien de l'expérience?))
- 4) Avez-vous suivis un cursus ou une certaine expérience professionnelle dans l'optique d'avoir un poste bien précis ?
- 5) En combien de temps avez-vous trouvé un emploi suite à vos études ?
- 6) Votre poste répond-il à vos objectifs/attentes personnels ?
- 7) Avez-vous occupés différents postes ? Que vous ont apporté ces postes (nouvelle méthode de management, diversification des rôles au sein de l'entreprise, nouveaux objectifs) ?
- 8) Quelles en sont les principales caractéristiques et compétences requises pour occuper votre poste (ce qui vous rend indispensable) ?
- 9) Rendez vous des comptes à des entités supérieures ? Quel est leur degré de contrôle (droit de regard) ? Régulièrement ?
- 10) Vous qui avez vous même des supérieures et de part votre expériences : quelle méthode de travail privilégiez-vous : laxisme, rigueur importante, protocolaire ?
- 11) Du fait que vous êtes à la tête d'un poste à fortes responsabilités, est-il facile pour vous de déléguer et de faire confiance aux personnes sous votre direction ?
- 12) Comment décririez-vous l'ambiance dans l'entreprise ? Au sein de votre équipe ?
- 13) Comment voyez vous votre avenir ? Souhaiteriez-vous évoluer dans cette entreprise ?
- 14) Quel était votre salaire en début de contrat ? (une fourchette)
- 15) Quels sont vos horaires de travail ? Faites vous des heures supplémentaires ? Subissez-vous une pression ?
- 16) Êtes vous amené à faire des déplacements professionnels ? si oui : en France ? à l'étranger ?
- 17) Êtes-vous souvent démarché ?
- 18) Y a-t-il des pôles liés à la formation ou à la transmission de connaissance au sein de l'entreprise ? Intervenez vous dans des établissements pour transmettre vos connaissances ?
- 19) Pour terminer, quels conseils avez vous tiré de votre expérience que vous pourriez nous transmettre ?

## Annexe B

# Second Entretien : La Banque Postale

### B.1 Introduction

La seconde personne interviewée est M. LAMBERT François travaillant pour La Banque Postale, 8 rue Truillot 94200 IVRY-SUR-SEINE. Il travaille dans la direction du système d'informatique de la banque et du réseau . Il est payé par La Poste. Il ne fait pas parti de l'effectif de La Banque Postale.

Il est dans la maîtrise d'oeuvre : il s'occupe de la mise en place des applications / des programmes pour le réseau. Cette maîtrise d'oeuvre est en lien avec la maîtrise d'ouvrage qui s'occupe de donner les directions, les choix à suivre sur les applications.

L'entreprise emploie des prestataires engagés sur 2 ans maximum. Les gros sites se situent sur Bordeaux (Gradignan), Toulouse et Ivry-Sur-Seine.

### B.2 Présentation du métier

Il gère les programmes utilisés chez La Poste. Il n'a pas beaucoup de déplacement. Il est en contact avec les gens. Il a un travail technique donc le contact est fréquent (conv-call, vidéo conférence ...).

### B.3 Formation et parcours professionnel

Il a fait une classe préparatoire pendant 3 ans, a passé des concours et est entré dans une école d'informatique. Il a eu son diplôme en 1992. Il a ensuite effectué son service militaire.

En 1993, il est entré dans une petite boîte à Lille (une société de service. Il était payé par le MPE pendant 6 mois.

En 1994, il y a une augmentation du marché donc il est allé sur Paris, dans une société de service un peu plus grande que la précédente : Le Crédit Lyonnais ( 2 ans d'activité).

En 1997, il intègre la compagnie Atos, pendant 9 ans, dans la zone bancaire (banque en ligne / à distance). Il a participé à la conception développement puis à la gestion configuration logiciel (bonne version des programmes, voir si tout fonction bien). Pendant 3 ans, il a été prestataire dans La Banque Postale (il a été envoyé par Atos).

En 2006, il entre chez La Poste dans le système interbancaire (communication interbanque nommé STET). Depuis 4 ans, il fait parti du projet Concerto. Il est chef de projet mais n'a pas d'équipe à sa charge.

Il y a pleins de formations au choix. Certaines personnes font des conférences et/ou interviennent dans des salons. Il y a des alternants, des stagiaires.

## **B.4 Évolution et projets d'avenir**

Il peut bouger entre les secteurs du groupe, changer d'équipe en fonction des projets et des possibilités. En effet, au sein de l'entreprise, il y a des postes réservés aux internes. Il peut aussi monter en grade.

Chaque année, il y a le bilan annuel où les employés ont un rendez-vous avec leur responsable direct pour parler des objectifs passés et à réaliser (travail demandé, gestion d'une équipe) jusqu'au prochain rendez-vous.

## **B.5 Conseils**

En commençant par une société de service, on peut voir la différence des environnements entre les entreprises, ce qui permet de découvrir les entreprises, leurs mode de fonctionnement.

Il ne faut pas hésiter à bouger, il faut prendre en compte l'environnement de travail pour être productif et se lever du bon pied le matin. Cela à une forte influence sur le travail.

## **B.6 Analyse personnelle de l'entretien**

Pour ce deuxième entretien, la personne était impliquée et détaillait ses réponses. Nous avons passé l'entretien dans une salle de réunion. La personne nous a mis à l'aise durant tout l'entretien. Cet entretien était le second et il nous donnait une image d'une entreprise avec plus de moyens technique pour les cadres, et plus organisationnelles. Il nous a fait vivre l'aspect fourmilière d'une entreprise, avec notamment une vue totale sur le couloir où beaucoup de personne passaient.