
Projet Professionnel Personnalisé
Licence 2 Informatique
Paris 7 - Diderot

Nabil El Haddad

Enquête métier

Enquête sur les métiers / entreprise

- **Objectif :**
 - Mieux connaître les métiers réels de l'informatique ou les entreprises ou secteurs de l'informatique
 - Mieux connaître les compétences demandées : savoirs, savoir-faire, qualités personnelles
- **Intérêt :**
 - Faire le lien entre son parcours universitaire et son projet professionnel
 - Identifier des parcours professionnels intéressants
- **Méthode :**
 - Faire une recherche bibliographique sur le métier ou dans internet
 - Interviewer (à deux) un ou plusieurs professionnels des systèmes d'information (informatique et réseaux)
 - Suivre une démarche de recueil de l'information :

Etude de terrain : plusieurs chemins complémentaires pour connaître

- L'étude des documents internes et externes, des discours officiels, de l'affichages, du site internet et intranet, de la presse, de la pub.... : ce que les acteurs de l'entreprise disent « officiellement ». Il faut un accès à ces sources. Les interviews brèves et techniques peuvent aider.
- L'observation des événements et des interactions : x fait cela, la réunion se passe ainsi, x a dit ceci à y...(certaines données compactées sur le passé en font partie : compte-rendu). Accès à cette source par la présence et la participation
- Le recueil des significations que les acteurs donnent à leurs actions et à la réalité : chaque acteur a une vision, des motivations, des interprétations, des explications et donc des représentations....de ce qui se passe. On peut essayer de connaître : par l'interview et notamment l'interview approfondie et l'analyse des discours.
- La connaissance obtenue par la participation : le chercheur interagit avec les acteurs et se construit progressivement une connaissance des acteurs, des activités et de ce qui se passe. Le chercheur compte d'abord sur son propre apprentissage et ses ressentis

=> Donner des exemples et étudier les risques et

Techniques d'entretien

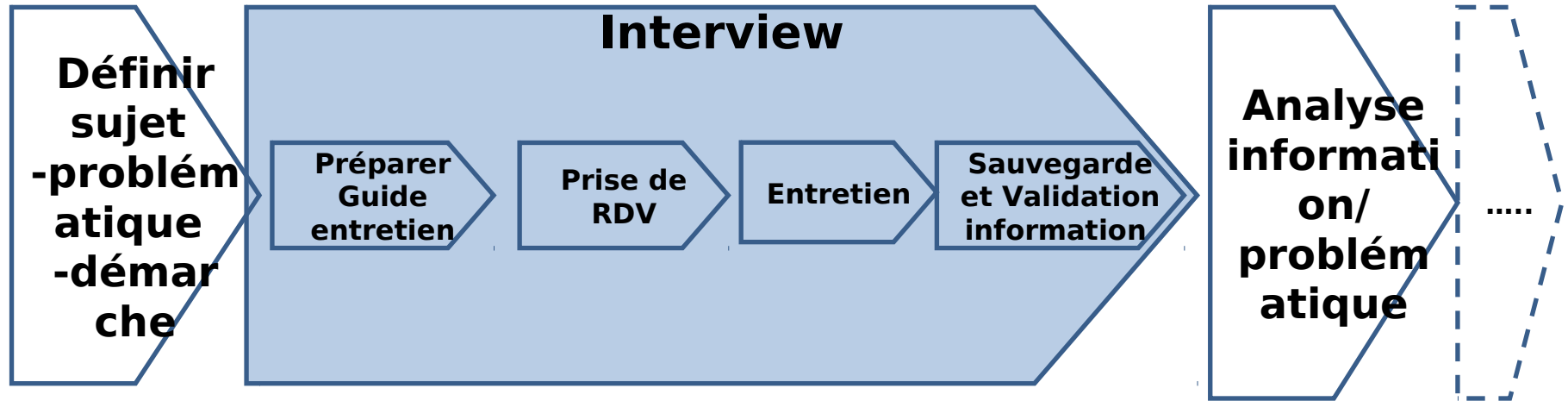
L'interview dans les pratiques de terrain

- Interview « technique » à dominante de recueil d'information descriptive d'une composante de l'entreprise. On attend surtout de l'interviewé qu'il dise dans ses propres mots « comment cela se passe », ses analyses concernant ce qui se passe, les problèmes qui se posent, ses attentes et les évolutions souhaitées
- Différences par rapport aux autres méthodes de recueil de d'information :
 - Interview « profonde » (cadre thérapie)
 - Etude de documents
 - Observation
 - Observation participante

Types d'interview

- Interview dirigée ou par questionnaire
 - Les questions sont fermées et demandent des réponses courtes et précises (« oui ou non »)
 - L'interviewé ne peut que répondre
 - Visée de traitement quantitatif
- Interview semi - dirigée ou semi - ouverte
 - L'interviewer introduit les thèmes mais laisse place à l'interviewé pour répondre à sa manière
 - L'interviewé peut introduire de nouveaux thèmes, ou suivre son ordre à lui pour répondre
 - Technique du recentrage pour revenir sur les thèmes insuffisamment traités
- Interview ouverte
 - L'interviewé amorce l'entretien puis laisse l'interviewé répondre à sa guise

Processus entretien



Préparation et guide entretien

- Les thèmes sont définis à partir de l'objectif de votre étude, (le domaine et la problématique)
 - Définir le domaine et la problématique avant !
- Les thèmes doivent vous permettre d'identifier les méthodes et les sources de collecte de l'information dont vous avez besoin : documentation, personnes à interviewer (il peut y en avoir plusieurs groupes, selon le contenu de l'étude. Par ex chefs de projet, responsables utilisateurs, prestataires extérieurs...)
- Entretien : question ouverte, semi - ouverte ou fermée
 - Questions semi-ouvertes centrées autour des thèmes

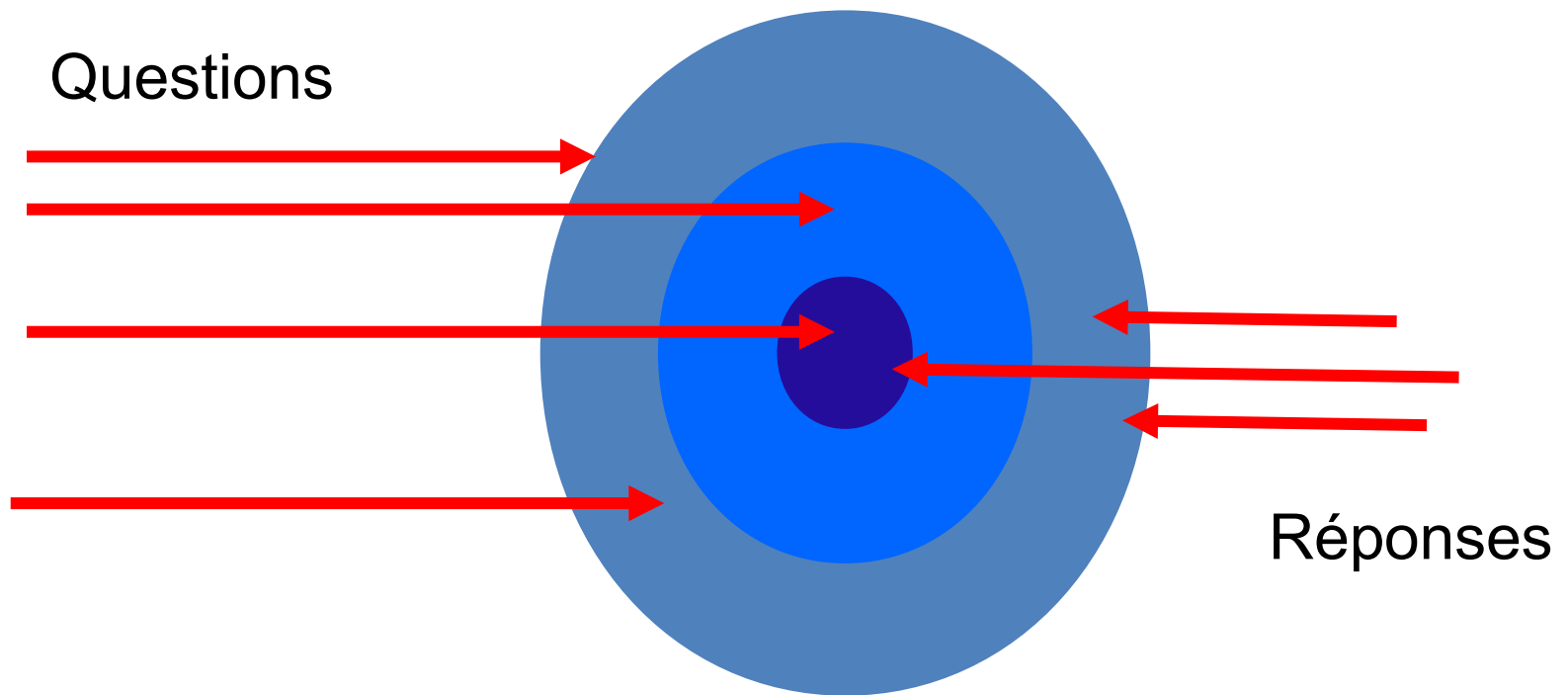
Etablir un guide d'entretien :

- Suivre le canevas d'analyse, c-à-d les thèmes et sous-thèmes sous forme de questions
 - Tous les thèmes abordés par le guide d'entretien sont ils clairs pour vous ?
 - L'ordre des thèmes est-il logique ?
- L'interview doit couvrir les thèmes, mais sans rigidité : l'interviewé pourra suivre son propre fil conducteur, et amener de nouveaux thèmes.
- Plusieurs techniques vous aideront à obtenir l'information (voir les 3 pages suivantes)
- Séquence pratique : Préparer votre guide d'entretien à partir du canevas d'analyse.

Il faut
poss

Donc ça

°pV), €pÀ



Les différentes techniques de questionnement vous permettent d'obtenir l'information utile

Varier les questions approximation	Ouvertes et fermées, alternatives, influencées ou qui proposent une
Reformuler	Participer et préciser sans influencer (faire confirmer et résumer)
Relancer manière	Corriger, suggérer et avancer de graduelle (silence, geste, question)
Changer de niveau l'engagement, renouer avec la confiance l'opinion puis au projet, aux actions	Contourner l'obstacle, favoriser (passer du fait à envisagées)

Donner aux questions la « bonne forme »

- Courte
- Relative à une seule idée à la fois
- Formulée dans le langage de l'interviewé...
- ... et dont les naïvetés sont délibérées

Prise de rendez - vous

- Se présenter, définir précisément son objectif et susciter l'intérêt de l'interlocuteur pour obtenir un rendez-vous
 - Qui allez vous interviewer ? Comment êtes vous arrivé à cet interlocuteur ?
 - Quel intérêt l'enquêté a-t-il de participer à une interview sur l'analyse de son organisation ?
 - Comment se présenter et présenter l'intérêt de l'enquête ?
 - Comment présenter celui qui vous introduit (tuteur, responsable de service..) ?
 - Quelles informations donner ? Peut-on envoyer les questions avant l'entretien proprement dit ?
 - Y a-t-il un problème de confidentialité ?
 - Si le principe de l'entretien est accepté, quelles informations donner avant de conclure l'échange ? (participants, coordonnées téléphoniques et mail, lieu, date et heure,

Déroulement de l'entretien 1

- L'accueil
 - Quels biais peuvent influencer le premier contact?
 - Quelles informations donner les premiers instants du face à face?
- L'ouverture de l'entretien
 - Comment allez vous définir ce qui vous amène?
 - Quelles sont les informations dont vous avez besoin pour « gérer » l'entretien ?
 - Besoin de documents en plus de l'interview ?
 - Exposer les modalités d'utilisation de l'information fournie (interviews et documents), de la validation du contenu par l'interviewé (interview ou étude entière) ?
 - Y a-t-il un problème de confidentialité ? Si oui que proposerez vous ?
- Séquence pratique : écrire deux ou trois phrases

Déroulement de l'entretien 2

- La conduite de l'entretien
 - Comment conduire l'entretien à deux interviewers ?
- Les ficelles de l'enquêteur, et leurs limites:
 - L'enquêteur participe à l'entretien, mais de façon à ne pas jouer sur le fond, sur le contenu des réponses. Il intervient pour relancer l'interlocuteur, en manifestant un intérêt pour ce qui lui est dit.
 - Les marques d'écoute
 - Expressions brèves qui manifestent l'intérêt.
 - La reformulation
 - « Vous voulez dire que... »
 - Le miroir
 - Interviewé: J'ai de nombreuses fois essayé, ça n'a rien donné.
 - Enquêteur: ça n'a rien donné?

Déroulement de l'entretien 3

– Interprétation

- Suggérer des pistes qui prolongent la pensée exprimée par la personne qui parle.
- Ex : « Si les chefs d'équipes jouent un tel rôle dans la gestion de projet, est-ce que vous les considérez comme une équipe d'encadrement autour du chef de projet ? »

– Reflet

- Expliciter des attitudes, des émotions, des non dits.
- « Vous craignez que la maîtrise d'ouvrage entre en conflit avec l'équipe de conception ? »
- « Vous avez l'impression qu'ils expriment des points de vue hostiles ? »

– Recentrage

- « Si nous revenons à la manière dont le travail est coordonné, ... »

Déroulement de l'entretien 4

- Demande d'informations supplémentaires
- Demande d'éclaircissements
 - « Je ne vois pas bien ce que vous voulez dire... »
- Les silences
 - Les silences sont souvent des pauses très riches qu'ils ne faut pas écourter systématiquement. Les silences ne sont en général gênants que pour celui qui pose les questions.
- Comment prendre congé?

Sauvegarde et Validation de l'information

- La prise et la retranscription de notes
 - Qu'est-ce qui facilite la prise de notes?
 - Allez-vous enregistrer l'entretien?
 - Dans quel délai après l'entretien réaliser la retranscription de l'entretien ?
- Validation de la transcription auprès de l'interviewé :
 - Nécessité
 - Garantie de maîtrise de l'interviewé
 - Moyen de compléter l'interview

Noter en abrégé les mots courants

Tableau des abréviations des mots les plus courants

<i>cad</i>	c'est-à-dire	<i>m̂</i>	même	<i>ql</i>	quel	<i>Adm</i>	Administration
<i>cf</i>	confert	<i>ms</i>	mais	<i>qq</i>	quelque	<i>abn</i>	abréviation
<i>c</i>	comme	<i>nb</i>	nombre	<i>qqf</i>	quelquefois	<i>accn</i>	accélération
<i>cpdt</i>	cependant	<i>nbx</i>	nombreux	<i>qqu</i>	quelques-uns	<i>bvt</i>	bouleversement
<i>ds</i>	dans	<i>ns, vs</i>	nous, vous	<i>ss</i>	sous	<i>bse</i>	baisse
<i>ex</i>	exemple	<i>obs</i>	observation	<i>st</i>	sont	<i>cn</i>	conclusion
<i>ê</i>	être	<i>ort</i>	orientation	<i>svt</i>	souvent	<i>dvt</i>	développement
<i>pê</i>	peut-être	<i>pb</i>	problème	<i>tj</i>	toujours	<i>defn</i>	définition
<i>fc</i>	fonction de	<i>sol</i>	solution	<i>t</i>	temps	<i>evn</i>	évolution
<i>gal</i>	général	<i>prtt</i>	pourtant	<i>tt</i>	tout	<i>galn</i>	généralisation
<i>gd</i>	grand	<i>pr</i>	pour	<i>ts</i>	tous	<i>nque</i>	numérique
<i>pt</i>	petit	<i>part</i>	partie			<i>obsn</i>	observation
<i>intro</i>	introduction	<i>q</i>	que			<i>pn</i>	permutation
<i>id</i>	identique	<i>qd</i>	quand			<i>qté</i>	qualité

Utiliser à plein le caractère spatial de la page : organiser votre page de façon systématique

Complément d'information

- Informateur
- Date
- Lieu

- Pagination
- Rappel du thème
- Mots clé

- Observations personnelles à la relecture
- Reformulation synthétique
- Renvoi à d'autres notes
- Observations critiques

Mise en relief du plan

The diagram illustrates a page layout with horizontal lines. It features three bolded horizontal lines that serve as section dividers. The first bold line is at the top, followed by four regular lines. The second bold line is in the middle, followed by four regular lines. The third bold line is at the bottom, followed by four regular lines. A vertical line is positioned to the right of the middle section, separating it from the 'Commentaires personnels' area.

Commentaires personnels

Utiliser une présentation standard pour les comptes rendus d'entretien

CO PT! R! "\$ \$ #'! "TR!T%!"

Personne&s' rencontrée&s' (
Titre) Fonction (
* ociété (
+ieu et date (
Rencontrée par (
Pour l'étude (

O, - !T #! + '! "TR!T%!"

PR%"C%P. +! * CO"C+\$*%O" *

/0
10
20
30
40

Présentation des résultats

- 1 synthèse écrite sous forme d'une fiche suivant le plan des informations à recueillir (voir le document fourni). C'est cette synthèse qui doit être envoyée pour validation à la personne interviewée. (fichier word).
- Rédiger un rapport d'enquête (voir ci-dessous). Envoyer à nabilehaddad@wanadoo.fr. (1/3 de la note finale)
- Pour certains : 1 synthèse sous forme de ppt pour un exposé de 8 à 10 min pendant le cours :
 - Description de la démarche : comment vous avez procédé pour préparer et mener l'entretien. Problèmes rencontrés
 - Synthèse des informations recueillies sur le métier
 - Exposé au cours : amener sur clé usb

Rédiger un rapport d'enquête - 1

- Titre, date et auteur(s)
- Introduction :
 - But et objet du document
 - Problématique traitée : sous formes des principales questions auxquelles on essaye de répondre
 - Intérêt et enjeux du sujet et des résultats
 - Démarche : comment on a procédé, facilités ou difficultés. (mettre en annexe le questionnaire de l'interview)
 - Plan du document

Rédiger un rapport de recherche - 2

- Corps du texte : présenter les résultats de la recherche
 - Structurer de manière logique (un plan) et montrer la structure : titres, sous-titres..numérotés ; phrases introductives (pour guider!)
 - S'inspirer du plan fourni pour les informations recherchées
 - Présenter les résultats sous forme de plan très détaillé mais structuré, soigner clarté
 - Adopter ton neutre : pas de « je... »

Rédiger un rapport de recherche - 3

- Conclusion :
 - Evaluation et intérêt des résultats pour la connaissance des métiers de l'informatique : ce qu'on attendait, ce qu'on n'attendait pas, les traits spécifiques...
 - Intérêt de ces résultats pour la démarche de ppp où vous êtes

Exercice enquête

- Etudier vos différents parcours suivis pour entrer dans les études d'informatique, et les facteurs qui ont influencé le choix de ces études
- Interviews (un interviewer, un interviewé, un observateur)
- Analyse collective