

ENTRETIEN D'AUTOCONFRONTATION

Entretien entre Christelle (C) et le technicien informatique expert, David (D)

Durée de l'entretien : 14mn

C : Alors, est-ce que tu peux d'abord te présenter et dire en quoi consiste ton travail dans le service. En fait quel est ton rôle ?

D : Je m'appelle David, mon rôle c'est faire du dépannage de l'assistance aux utilisateurs et la maintenance voilà.

C : En quoi consiste ton travail, quel est ton rôle dans le service ? Déjà comment s'appelle le service ?

D : Le service c'est assistance aux utilisateurs, donc notre rôle ici c'est tout ce qui est de l'assistance en gros, quoi encore... de la formation, de l'espionnage, en gros c'est ce qu'on fait

C : D'accord, et ton rôle à toi ?

D : C'est ce que je viens de dire...

C : Donc tu fais toutes ces tâches là.

D : oui, c'est ce qu'on fait la maintenance, l'explication, répondre au téléphone aussi, expliquer au téléphone, faire de la hotline en gros et faire des interventions à distance voilà c'est ce qu'on fait

C : Tu ré pares aussi des ordinateurs

D : oui...cela fait partie de la maintenance.

C : D'accord, ok. Réparer les ordinateurs cela fait partie de la maintenance. Justement ma question qu'est ce que tu fais dans la maintenance.

D: Dans la maintenance tu configures les machines, tu ré pares les machines, tu les prépares euh, tu les prépares selon l'utilisateur, et puis voilà quoi, en gros c'est ça qu'on fait quoi.

C : d'accord, et dans quel but tu fais ça ? La maintenance.

D : dans quel but ?

C : oui, dans quel but, quel objectif ?

D : Satisfaire l'utilisateur, satisfaire l'utilisateur et répondre dans les meilleurs délais.

C: Ok, Par quoi tu commences quand tu reçois le ticket ? Tu m'avais parlé d'un ticket que tu reçois

D : selon le cas de figure on sauvegarde les données de la personne, selon le cas de figure, ça dépend, sinon on essaie, euh, comment dire ça. En fonction de ce qu'on nous a dit, on cherche la panne, on cherche une solution. Ça peut être un virus par exemple, on verra si c'est pas ça.

C : D'accord, mais justement, euhm, comment tu... qu'est ce que tu fais pour détecter la panne ?

D : ça dépend de la panne, quoi comme panne par exemple ? Je sais pas moi ça dépend. Si c'est un disque dur qui commence à déconner, qu'est ce qu'il peut y avoir ? Il fait un bruit bizarre, il ne garde pas les données, les données sont perdues le plus souvent. Ça dépend de l'âge aussi de la machine

C : d'accord, tu es attentif aux bruits, est-ce qu'il y a des choses que tu regardes...

D : Les messages d'erreur qui peuvent apparaître.

C : Aux messages d'erreur qui peuvent apparaître, donc tu fais attentions aux bruits, aux messages qui apparaissent.

D : les informations qu'on a reçues au début aussi

C : les informations aussi que tu as reçu au début, d'accord. A quoi ça te sert de faire tout ça ?

D : Et bien à faire un diagnostic pour savoir ce qu'il en est, la raison pour laquelle il y avait eu tel ou tel problème

C : d'accord faire attention à ce que tu entend ce que tu vois, te permets de faire un diagnostic juste, d'être bien sûr

D : Plus ou moins juste, le plus juste que possible

C : D'accord, pourquoi parce que des fois ce que tu entends ne correspond pas ou ce que tu pressens ne correspond pas

D : ça peut arriver, ça peut être la mémoire qui déconne, donc de ce fait la machine plante et on pensait que c'était que le disque dur, parfois c'est les deux qui avaient un problème.

C : D'accord, ok je comprends

Quand tu as détecté la panne ensuite, qu'est ce que tu vas faire ? Qu'est ce que tu fait ?

D : J'interviens sur la machine, tout en sauvegardant les données avant. Ça dépend, si c'est le disque dur et qu' il tourne toujours, on essaie de récupérer le maximum de donnée avant que le disque dur ne lâche vraiment

C : D'accord, sur la photo, là tu m'avais montré que tu sauvegardais..., la dernière fois, tu m'avais montré que tu sauvegardais les données soit sur un serveur ou sur un disque dur, est ce que ça correspond, est-ce que les photos correspondent à ça ?

D : oui c'est bien ça. Oui ça correspond. Ça correspond, c'est bien ça.

C : Qu'est ce que tu fais ici ?

D : sur cette photo là, je sauvegardais les données d'un utilisateur, non, je transférais les données d'un utilisateur sur le serveur, sur sa session

C : D'accord

D: c'est bien ça

CP : d'accord, pour récupérer les données et lui redonner ensuite

D : voilà, lui donner les données, c'était un transfert de données

C : Et qu'est ce qui est important pour toi quand tu fais cette tâche de, euh pour la maintenance, euh, pour réparer la machine de l'utilisateur, qu'est ce qui est important pour toi ? Quand tu fais ça ?

D : euh

C : Quelles sont les tâches les plus importantes ?

D: la sauvegarde des données. Eviter de perdre des données.

C : D'accord, si je récapitule, quand tu reçois ton intervention

D : mmm (acquiesce)

C : tu essayes de détecter la panne

D :mmm

C : Ensuite, le plus important c'est la sauvegarde des données

D : voilà,

C : Et ensuite, qu'est ce que tu fais, une fois que tu as sauvegardé les données ?

D : je travaille plus librement

C : c'est-à-dire ?

D : Et bien maintenant, je peux intervenir sur le poste en toute tranquillité

C : Et qu'est ce que tu fais quand tu intervies sur le poste

E : qu'est ce que je fais ?

C : Oui, comment tu t'y prends ?

D: comment je m'y prends ? Et ben...

C : En quoi ça consiste ? Pour quelqu'un qui ne connaît pas en quoi ça consiste intervenir sur le poste?

D : Faire la réparation, voilà, faire la réparation qu'il faut.

C : Est-ce que la réinstallation fait partie de ça ?

D : oui, ça peut arriver qu'on fasse une réinstallation,

C : Et ici, sur les photos, c'était donc une réinstallation après avoir trouvé la panne ? A ce moment là...ici, à partir d'ici, une fois que tu as récupéré les données,

E : mmm (acquiesce)

CP : là tu étais en train de réinstaller, donc à ce moment là tu avais déjà réparé l'ordinateur

E : oui, voilà. En gros c'est ça. Oui c'est ça. Après avoir sauvegardé on a, oui c'est bien ça

C : mais là tu avais déjà réparé la panne ?

D : voilà, c'était déjà réparé puis après on a envoyé dessus

C : Et combien de temps peut s'écouler entre le ticket, le message pour intervenir et la réinstallation de la machine ?

D: Alors là...ça dépend, y pas de (interruption, le téléphone sonne)

C : Je te disais, combien de temps peut s'écouler entre le moment où tu reçois le ticket et le moment où tu récupères l'ordinateur à réparer?

D : Je ne sais pas...48h...

C : 48 heures ?

D : oui 48H

C : Et le temps, le moment où tu commences à réparer. Le temps qui s'écoule entre le moment où tu commences à réparer et le moment où tu fais l'installation et que tu remets la machine ?

D : Une journée

C : une journée, à peu près ?

D : oui

C : D'accord, quel sont quelques unes des pannes qui peuvent être détectées, est ce que tu as des exemples ?

D : quoi les pannes ?

C : oui

D : oh, ça peut être mémoire, disque dur, carte mère

C : Et là ici sur la, dans ce cas là c'était, sur les photos là, c'était urgent, tu avais sauvegardé sur le serveur les données, est-ce que tu te rappelles, est-ce que tu sais c'était quoi la panne ?

D : c'était le disque dur qui avait un problème

C : un problème de disque dur d'accord ok. Et euh, concernant les interventions, comment elles sont réparties ? Est-ce qu'il y a une répartition par rapport au ticket ? N'importe qui peut faire une intervention ?

D : Chaque mois, ya quelqu'un qui, chaque mois ya quelqu'un qui est affecté à un poste. Sauf ceux qui sont dans l'atelier, ça dépend. Ya une équipe qui sort, une équipe qui fait les interventions : L'équipe d'intervention

C : qu'est ce que fait l'équipe intervention ?

D : C'est eux qui font le premier diagnostic sur place et ils emmènent la machine à l'atelier quand ils ne peuvent rien faire sur place

C : D'accord, c'est là que toi tu intervies ?

D : Voilà

C : Et heu, Il y a une équipe à l'intérieur si j'ai bien compris, et une équipe à l'extérieur ?

D : voilà

C : D'accord, et qu'elles sont quelques unes des interventions à faire sur les installations, euh...les installations à faire sur les ordinateurs ?

D : Les installations ?

C : Qu'est ce que tu peux avoir à installer ?

D : applications métiers, ..., de tout.

C : Et là qu'est ce que tu es en train d'installer ?

D : J'essaie de configurer un WYSE

C : Un WYSE c'est une machine ?

D : c'est un client léger.

C : Un type d'ordinateur ?

D : voilà, au plus simple

C : d'accord ok. Voilà pour les questions que je voulais te poser en gros. Alors j'ai encore une ou deux questions à te poser par rapport aux photos. Qu'est ce que tu fais pour aider. Ici On voit ici que tu aides l'apprenti ici. Alors, qu'est ce que tu fais, Comment tu sais que tu as une ..., qu'il est en difficulté

D : Parce qu'il y a un moment qu'il traîne dessus

C : comment tu sais qu'il traîne dessus depuis un moment, puisque toi tu es occupé à ?

D : je vois ce qu'il fait d'où je suis...

C : tu fais attention à quoi ? Qu'est ce que tu regardes ? Qu'est ce que tu écoute ?

D : Je regarde ce qu'il fait, en fonction de ça je sais plus ou moins s'il se perd, s'il est un petit peu perdu

C : qu'est ce que tu regardes à l'écran ?

D : Ce qu'il fait, les messages qui sont marqués, voilà

C : c'est surtout par rapport aux messages qui apparaissent sur l'écran.

D : voilà

C : D'accord, et dans ces cas là qu'est ce que tu fait ?

D : soit je vais le voir et lui donner un coup de main, ou il continue à faire ses affaires

C : tu l'aides à distance ou en général, tu lui dis tout de suite ou tu attends ?

D : je le laisse poireauter un bon moment pour qu'il apprenne

C : et quel est ton objectif ? Ah oui tu veux qu'il apprenne

D : voilà

C : d'accord, donc tu m'a dit que tu es attentif à ce que tu vois sur l'écran, à ce que tu entends ; Et est-ce que...A quoi ça te sert en fait de, comment dire, à quoi ça te sert de faire ça ?

D : quoi, pour l'apprenti ?

C : oui

D : qu'il ne se plante pas, qu'il apprenne par lui-même, qu'il ne nous mette pas en « bêtise » non plus

C : d'accord, donc en fait c'est important aussi pour que vous ne soyez pas en difficulté ?

D : Voilà

C : Et quels sont, quelle sorte de tâche, quelle sorte de réparation est-ce que vous lui confier. Est-ce que ce sont les même que vous.

D : La même chose que nous.

C : La même chose que vous

D : la même chose que nous, au fur et à mesure on lui montre des choses différentes, différentes installations mais il fait exactement la même chose que nous.

C : d'accord il fait la même chose que vous et lorsqu'il est en difficulté, à ce moment là vous intervenez ?

D : voilà

C : d'accord, et ici est-ce que si j'ai bien compris sur la photo, il a une difficulté pour installer une machine virtuelle, euh c'est bien ça ?

D : oui

C : combien de temps ça prend pour résoudre ce genre de problème ?

D : 10mn à peu près

C : 10mn ?

D : ouais, 10mn

C : d'accord ok, je crois que c'est presque tout, je réfléchis pour voir si je n'ai rien oublié.
D'accord, pour récapituler, tes tâches consistent à, toi-même détecter les pannes,

D : mmm (acquiesce)

C : à résoudre la panne, à installer ou à réinstaller l'ordinateur,

D : mmm

C : ou le type d'ordinateur et aussi à aider l'apprenti

D : voilà

C : pour que lui-même puisse (coupure)

Avant de terminer j'ai oublié de te demander, combien d'apprentis est-ce que vous avez ? Est-ce que vous avez toujours des apprentis toute l'année ?

D : oui

C : Pourquoi ? Vous êtes en partenariat avec des écoles ?

D : ça je sais pas. Je crois avec le CFA. Ça c'est plus le chef qui va te répondre, cette partie là c'est pas moi.

C : d'accord, chaque...tous les jours de l'année vous avez un apprenti alors

D : mmm.

C : et ça change ?

D : ça change, tous les deux ans environs, chaque année, ouais ça change. Ça tourne c'est un roulement

C : mais l'apprenti qui est là cette semaine, ce n'est pas lui qui était là la dernière fois

D ; non, ça change, c'est un roulement, chaque semaine

C : Ah chaque semaine d'accord

Merci

