

Montréal, Paris, Dakar :

Etude de besoins pour la création de l'intranet
de l'Agence universitaire de la Francophonie

Isabelle Peyrichoux
isabelle_peyrichoux@yahoo.ca
UPA Montréal
27/11/2003

Plan

- Le contexte de l'étude
- L'étude de besoins
 - Objectifs
 - Choix de la méthode
 - Constitution de l'échantillon
 - Déroulement des entretiens
 - Analyse et restitution des résultats
 - Les principaux résultats
- L'étude de besoins et après ?

Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003

2

Le contexte de l'étude



L'Agence universitaire de la Francophonie (AUF) www.auf.org

- Organisation internationale pour les universités travaillant en français
- Plus de 400 employés répartis dans env. 40 implantations à travers le monde (Nord et Sud)
- 2 Services centraux / 9 Bureaux régionaux
- De 2 à 50 personnes par implantation

Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003

4



Le projet intranet

- Objectifs
 - Un site fédérateur...
 - répondant aux besoins d'information de base communs à tous
 - donnant accès aux services intranets existants et à venir
- Contraintes et moyens
 - Equipe : 1 chargée de projet, 1 programmeur, 1 webmestre (graphisme) non dédiés uniquement au projet
 - Investissement de la direction
 - Organisation de l'Agence

Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003

5



L'étude de besoins



Objectifs de l'étude

- Connaître les principales lacunes et les besoins réels et concrets en information interne

- Vérifier des hypothèses

Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003

7



Choix de la méthode

- Entretiens
 - individuels
 - peu directifs (exploratoires)
 - en face à face
 - d'environ 45 minutes

Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003

8



Constitution de l'échantillon

- Combien ? ... Environ 40 personnes prévues >> plus de 50 en fait

 - Qui ? ... L'échantillon le plus varié possible
 - Selon où et à quel poste ils travaillent (à partir de l'organigramme)
 - Selon leur degré d'implication dans la chaîne d'information (par bouche à oreille)

 - Comment ? ... Les contraintes du choix de l'échantillon
- >> Montréal, Paris et Dakar

Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003

9



Déroulement des entretiens (1)

Mettre en confiance

- Adaptation aux cultures locales (rôle de la hiérarchie)
- Avant l'entretien : la prise de rendez-vous avec annonce objectifs, thèmes, durée
- L'entretien : les préliminaires

Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003

10



Déroulement des entretiens (2)

Le cœur de l'entretien

- En partant de l'activité de la personne au quotidien
 - Besoins réels et concrets liés aux tâches
 - Mettre à l'aise la personne
- Deux types d'approche
 - La principale : questions ouvertes à partir de ce que dit la personne
 - En appui : questions fermées / suggestions à partir d'hypothèses
- En plus : identification de personnes-ressources et d'outils d'information interne

Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003

11




Déroulement des entretiens (3)

Stratégie et qualités mises en œuvre

- Non-directivité
 - Partir le plus possible de ce qu'amène la personne
 - Ne pas lier les questions à l'intranet
 - Eviter de proposer des réponses dans la question (sauf pour vérifier)
- Quelques qualités et techniques utiles
 - Ecoute active et empathie
 - Réactivité
 - Souplesse
 - Reformulations
 - Bonne mémoire et faire des liens

Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003

12




Déroulement des entretiens (4)

Matériel utilisé et prise de note

- Pour les questions
 - Guide d'entretien avec thèmes à aborder (pense-bête)
 - Liste des hypothèses
- Pour mémoriser les réponses
 - Cahier et crayon plutôt que magnétophone
 - Prise de note avec citations, mots employés par la personne


Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003 13



Analyse et restitution des résultats (1)

- Contraintes : temps, importance du matériel à analyser
- Méthode : analyse thématique
 - Elaboration d'une classification à thèmes
 - Classement des bouts d'entretien
 - Synthèse dans le rapport

Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003 14



Analyse et restitution des résultats (2)

- Un rapport détaillé (25 pages)
 - Classement par thèmes
 - A l'intérieur des thèmes : description des besoins précis à partir des citations des personnes
- Un rapport de 7 pages avec propositions

Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003 15



Les principaux résultats (1)

- Objectifs atteints et même dépassés
- Autres retombées de l'étude :
 - Faire connaître l'intranet et me faire connaître
 - Identifier les personnes-ressources et circuits d'information
 - Les personnes se sont senties entendues

Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003

16



Les principaux résultats (2)

« C'est une des premières fois à l'AUF que je peux LIRE* des préoccupations que j'ENTENDS* tous les jours. Il faudra vraiment que vos propositions deviennent le centre du cahier des charges. »

Un employé de l'AUF, à la lecture du rapport

* Majuscules utilisées par la personne dans son courriel

Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003

17



L'étude de besoins et après?

Des résultats de l'étude à l'intranet

- Des contraintes ont limité la satisfaction des besoins
- Néanmoins, les principaux objectifs de l'intranet ont été remplis

Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003

19

Bibliographie succincte

Au sujet de la méthode utilisée

- Evaluer la demande et les besoins en informations : pour des enquêtes croisés / Sophie Ranjard – Documentaliste – Sciences de l'information, mars 2001, vol.38, n°1, p.14-23.
- Sciences sociales et documentation [document de cours] / Brigitte Guyot. – Paris: INTD-CNAM, 1999, 22 p.

Isabelle Peyrichoux - 27/11/2003

21
