

Faculté des sciences économiques, sociales,
politiques et de communication

Facteurs clés influençant la réussite, la mise en œuvre et l'optimisation de l'adoption de SharePoint dans l'administration publique belge

Une étude de cas de l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne
Alimentaire (AFSCA)

Auteur-es : Lievens Geoffrey
Promoteur·rices : Mohamad Amin Alomar
Année académique 2024-2025
Master en gestion des ressources humaines

Avant-propos :

Je remercie mon promoteur Mohamad Amin Alomar pour son accompagnement, sa patience et sa bienveillance lorsque des difficultés personnelles se sont présentées.

Merci à Rosaline qui se reconnaîtra pour l'opportunité de stage et pour m'avoir orienté vers les interlocuteurs clés. Merci à l'AFSCA à toutes et à tous sans exception pour l'aide précieuse apportée au projet, la disponibilité, la sympathie et la bonne humeur toujours au rendez-vous. Merci également à l'ONEM pour le regard externe qui a enrichi la comparaison.

Merci particulièrement à ma petite amie qui a su me donner l'impulsion de me relever pour terminer ce projet ainsi qu'à mon ami Nathan, éternel soutien.

Et enfin merci ainsi que pardon à ma mère, origine de tout, simplement.

« Errare humanum est, perseverare diabolicum. »

Dans ce mémoire, l'erreur sert de fil conducteur. Elle révèle nos limites et met en lumière un diable bien concret : des architectures invisibles qui fixent nos repères, structurent le vrai et le faux, et peuvent ériger en vérités ce qui n'est qu'opinion. SharePoint n'échappe pas à ce diable. Paramètres de bibliothèques, hiérarchies de droits, conventions de nommage, pages d'équipe et portails d'accès : autant de dispositifs qui promettent l'ordre et la clarté, mais qui, mal compris ou figés, endorment la pensée et bloquent l'action.

Table des matières

1. Introduction.....	1
2. SharePoint et la modernisation de la gestion des connaissances au sein des organisations publiques.....	1
2.1. Clarification terminologique	2
3. SharePoint dans le contexte de la gestion de contenu d'entreprise.....	2
3.1 Comparaison de SharePoint avec d'autres outils de gestion des connaissances.....	4
3.2 Adoption de SharePoint dans les institutions publiques européennes	5
4. Utilisation de SharePoint dans l'administration publique	6
4.1 Défis du déploiement de SharePoint dans l'administration publique	6
4.1.1 Obstacles et dépendances techniques	6
4.1.2 Obstacles organisationnels et culturels	6
4.1.3 Considérations juridiques et réglementaires	7
4.2 SharePoint et l'amélioration de la collaboration entre les employés du secteur public ..	7
5. Facteurs clés influençant la mise en œuvre réussie de SharePoint	8
5.1 Planification stratégique et alignement avec les objectifs organisationnels	8
5.2 Adoption par les utilisateurs et gestion du changement	9
5.3 Personnalisation et intégration avec les systèmes (pré) existants	10
5.4 Gouvernance, politique et sécurité de l'information	11
5.4.1 Rôle des structures de gouvernance.....	11
5.4.2 Conformité et protection des données dans le secteur public	12
5.5 Structures de soutien et de maintenance	13
6. Stratégies d'optimisation pour maximiser l'adoption et l'efficacité de SharePoint	15
6.1 Meilleures pratiques générales dans la mise en œuvre de SharePoint	15
6.2 Processus d'amélioration continue et d'évaluation	15
6.3 Encourager la connaissance, le partage et la collaboration	16
6.4 Leçons tirées des déploiements SharePoint précédents dans l'administration publique	17
7 Tendances et perspectives de la gestion des connaissances dans l'administration publique	18
7.1 Technologies émergentes complémentaires à SharePoint	18
7.2 Potentiel de l'intelligence artificielle et de l'automatisation	19
7.3 Évolution des attentes des utilisateurs	19
8. Mise en œuvre de SharePoint au sein de l'AFSCA	20
8.1 Présentation de l'AFSCA et de ses enjeux contextuels	20
8.2 Spécificités et exigences en matière de gestion des connaissances	21
8.3 Parties prenantes et dynamiques d'adoption.....	21
9. Résultats et analyse empirique.....	22

9.1. Corpus, posture, éthique et protocole	22
9.2. Dispositif d'entretien et guides utilisés	23
9.3. Codage déductif.....	24
9.3.1. Règles d'application inférées du terrain	24
9.3.2. Facteurs environnementaux et pressions externes	25
9.3.3. Résistance au changement.....	25
9.3.4. Rigidité bureaucratique et complexité des procédures	25
9.3.5. Gouvernance et directives	25
9.3.6. Soutien de la direction	26
9.3.7. Ressources et formation	26
9.3.8. Intégration technologique et interopérabilité	26
9.3.9. Qualité perçue du système	26
9.3.10. Pratiques de gestion documentaire	26
9.3.11. Partage et circulation des connaissances.....	26
9.3.12. Représentations et attentes des utilisateurs	27
9.3.13. Impacts et résultats perçus.....	27
9.3.14. Propositions d'amélioration	27
9.3.15. Discipline de codage et traçabilité	27
9.4. Résultats de l'analyse déductive	27
9.4.1. Facteurs environnementaux et pressions externes.....	28
9.4.2. Résistance au changement.....	28
9.4.3. Rigidité bureaucratique et complexité des procédures	29
9.4.4. Gouvernance et directives	29
9.4.5. Soutien de la direction	29
9.4.6. Ressources et formation	29
9.4.7. Intégration technologique et interopérabilité	30
9.4.8. Qualité perçue du système	30
9.4.9. Pratiques de gestion documentaire	30
9.4.10. Partage et circulation des connaissances.....	30
9.4.11. Représentations et attentes des utilisateurs	30
9.4.12. Impacts et résultats perçus.....	31
9.5. Codage inductif	31
9.5.1. Règles d'application inférées du terrain	31
9.5.2. Teams comme portail et pages d'équipe.....	31
9.5.3. Métadonnées en pratique et assignation en masse.....	31
9.5.4. Réglages de bibliothèque et continuité de service	32
9.5.5. Interfaces externes et boucles hors tenant.....	32

9.5.6. Savoirs de proximité et apprentissage informel	32
9.5.7. Bipolarité travail individuel puis dépôt collectif	32
9.5.8. Héritages hybrides et trajectoires d'archives	32
9.5.9. Conventions de nommage minimales	32
9.5.10. Sécurité perçue et hiérarchie des droits.....	32
9.5.11. Gains de co-édition et de modèles centralisés.....	33
9.5.12. Discipline de codage et traçabilité	33
9.6. Analyse croisée par mécanismes	33
9.6.1. Tension entre ouverture et contrôle des accès.....	33
9.6.2. Paramétrages de bibliothèques et continuité de service.....	33
9.6.3. Apprentissages distribués et savoirs de proximité.....	34
9.6.4. Flux internes maîtrisés et interfaces externes par courriel	34
10. Discussion.....	34
10.1. Mise en perspective avec la littérature.....	34
10.2. Discussion par mécanismes clés.....	35
10.2.1. Ouverture des accès et contrôle des risques	35
10.2.2. Paramétrages de bibliothèques et continuité de service.....	35
10.2.3. Apprentissages distribués et savoirs de proximité.....	35
10.2.4. Flux internes maîtrisés et interfaces externes par courriel	35
10.3. Implications pour la GRH et la gouvernance.....	35
11. Recommandations	36
11.1. Principes directeurs issus des mécanismes	36
11.1.1. Équilibrer ouverture et contrôle dans un cadre explicite	36
11.1.2. Traiter les paramétrages comme un levier d'acceptation et de performance	36
11.1.3. Institutionnaliser les microsavoirs de proximité.....	37
11.1.4. Clarifier les interfaces hors tenant comme objets de processus	37
11.2. Contributions théoriques	37
11.2.1. Gouvernance des risques comme condition d'acceptation en contexte public ...	37
11.2.2. Paramétrage par défaut comme affordance organisationnelle	37
11.2.3. Apprentissage situé et microroutines comme vecteurs de stabilisation.....	38
11.2.4. Interfaces externes comme zones de fragilité processuelle.....	38
11.3. Implications pour la GRH et la gouvernance en contexte public.....	38
11.3.1. La règle d'accès comme compétence d'usage commun	38
11.3.2. Les paramètres par défaut comme levier organisationnel.....	38
11.3.3. Des apprentissages de proximité institutionnalisés	38
11.3.4. Les interfaces avec des tiers comme processus à part entière	38
11.4. Feuille de route pour l'AFSCA idéale sur 12 mois	38

12. Limites & perspectives	39
12.1. Robustesse et validité	39
12.1.1. Crédibilité.....	39
12.1.2. Transférabilité.....	40
12.1.3. Dépendabilité.....	40
12.1.4. Confirmabilité.....	40
12.2. Limites de l'étude	40
12.2.1. Taille et dessin de recherche	40
12.2.2. Biais potentiels	40
12.2.3. Temporalité et dynamique d'adoption	40
12.2.4. Instrumentation et frontières du système	41
12.3. Pistes de recherche	41
12.3.1. Complément quantitatif in situ	41
12.3.2. Comparaisons interservices et interorganismes.....	41
12.3.3. Études longitudinales	41
12.3.4. Designs d'intervention	41
12.3.5. Interfaces hors tenant comme objet de processus.....	41
13. Conclusion	42
Bibliographie	43
Annexes	48
Annexe A : Gouvernance OneDrive/Teams/SharePoint (AFSCA)	48
Annexe B : Formations AFSCA scrap	62
Annexe C : Transcriptions d'entretiens	76
Annexe D : Table d'alignement.....	322
Annexe E : Grille de codage déductif (SharePoint)	323
Annexe F : Grille de codage inductif	326
Annexe G : Résultats déductifs	329

1. Introduction

La présente étude examine la transition vers Microsoft SharePoint au sein de l'administration publique belge, en s'appuyant sur le cas de l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA). Dans un contexte de transformation numérique, les organisations publiques doivent moderniser leurs pratiques de gestion documentaire tout en respectant les impératifs de transparence et d'efficacité.

La problématique de ce mémoire est la suivante : *Comment assurer la continuité et l'efficacité des pratiques documentaires lors de la migration vers SharePoint dans l'administration publique belge ?*

Pour y répondre, huit entretiens qualitatifs ont été menés durant le cadre de ma mission de stage auprès de collaborateurs de l'AFSCA. Ceux-ci serviront de données et ont été effectués à titre opérationnel dans le cadre de la réalisation d'une mission de conseil visant à améliorer leur gestion documentaire via SharePoint. Les données collectées ont été codées selon une démarche d'abord déductive puis inductive afin d'identifier les facteurs qui facilitent ou entravent l'adoption de SharePoint. L'objectif est de déterminer si les défis rencontrés par l'AFSCA reflètent ceux décrits dans la littérature scientifique ou si des éléments innovants émergent de la pratique. Nous commencerons donc par développer le cadre théorique pertinent pour ensuite analyser les données d'interviews et effectuer une itération abductive sommaire dans l'espoir dégager des thèmes peu développés dans la littérature. Cette approche s'inscrit dans une volonté d'articuler rigoureusement les apports théoriques de la gestion des connaissances, de l'adoption technologique et de la gouvernance documentaire avec les réalités observées sur le terrain. Elle permet d'explorer les tensions entre les contraintes structurelles propres au secteur public et les opportunités offertes par la numérisation, tout en identifiant des leviers d'action concrets et contextualisés. L'enjeu dépasse la seule migration technique vers un nouvel outil pour interroger la capacité d'une institution publique à transformer ses pratiques de travail, à institutionnaliser des processus collaboratifs et à intégrer des standards de sécurité et de conformité tout en favorisant l'efficacité opérationnelle. Le mémoire adopte ainsi une démarche analytique et empirique qui, à travers la confrontation entre littérature et données de terrain, vise à produire des recommandations transférables à d'autres organisations publiques confrontées à des défis similaires.

2. SharePoint et la modernisation de la gestion des connaissances au sein des organisations publiques

La gestion des connaissances (GC) dans l'administration publique est devenue un enjeu majeur pour améliorer la qualité des services, la transparence et l'efficacité opérationnelle. Au-delà du simple stockage de documents, la GC implique des processus systématiques de capture, d'organisation et de diffusion des connaissances explicites et tacites afin de soutenir la prise de décision et l'élaboration des politiques (Pentikäinen, 2021). Les organismes publics doivent composer avec des tâches complexes, des changements fréquents et des exigences réglementaires strictes. De fait, la transformation numérique apparaît donc comme une opportunité, mais aussi un défi, car elle nécessite l'intégration d'outils modernes au sein de systèmes hétérogènes et l'accompagnement au changement des agents (Rolland & Hanseth, 2021 ; Yaqobi, 2023). La modernisation des intranets classiques a ouvert la voie à des plateformes de collaboration sociale permettant aux agents de co-crée et de partager du contenu en temps réel. Des outils comme Microsoft Teams et Slack favorisent les échanges synchrones et asynchrones, tandis que des applications low-code telles que Power Apps facilitent la remontée des retours utilisateurs et la personnalisation de solutions

internes (Dodla, 2024 ; Yaqobi, 2023). Dans ce contexte, Microsoft SharePoint s'impose comme un système de gestion de contenu d'entreprise largement adopté par les organisations publiques. La plateforme offre en effet un référentiel centralisé, dont les aspects de structuration via métadonnées, gestion collaborative et intégration Microsoft 365 seront détaillés dans la section suivante. Par ailleurs, l'adoption réussie de SharePoint et ses facteurs humains seront approfondis en section 5. Il semble alors que l'intégration de telles plateformes doit respecter des exigences de sécurité et de souveraineté numérique et qu'une participation active des utilisateurs est indispensable pour en tirer pleinement parti. Ces enjeux justifient l'examen spécifique du cas de l'AFSCA et de ses collaborateurs individuels au sein de ce travail.

2.1. Clarification terminologique

Pour clarifier, ce travail mobilise trois notions proches, mais distinctes. La gestion des connaissances (GC) désigne l'ensemble des processus permettant de capturer, structurer, diffuser et réutiliser des savoirs explicites (documents, procédures) et tacites (expérience, tours de main), afin de soutenir la décision et l'action. La gestion électronique des documents (GED) se concentre sur le cycle de vie documentaire (création, versionnage, validation, conservation, destruction) et la traçabilité. L'ECM (Enterprise Content Management) agrège des capacités de GED, de collaboration, de recherche et d'intégration applicative à l'échelle de l'organisation.

Dans ce travail, SharePoint est étudié comme socle ECM supportant des usages de GED et des pratiques de GC. Cette précision évite deux confusions : (1) assimiler la GC à la seule documentation (alors qu'elle inclut des routines sociales d'apprentissage), (2) considérer SharePoint comme un simple stockage (alors qu'il fournit des mécanismes de gouvernance, d'accès et d'intégration).

Le périmètre retenu s'aligne sur la problématique de continuité et d'efficacité lors d'une migration : il concerne la structuration des contenus, la trouvabilité, la co-édition, la sécurité d'accès et les interfaces avec des tiers. Les éléments hors périmètre (développement applicatif avancé, analytics à large échelle, intégrations non critiques) sont mentionnés comme pistes lorsque leur absence influence la continuité documentaire, mais ne constituent pas l'objet principal de l'analyse.

Enfin, la distinction « règles de l'outil » vs « règles d'usage » est centrale : les premières relèvent du paramétrage (droits, versionnage, rétention), les secondes de conventions socio-organisationnelles (nommage, métadonnées minimales, rituels de mise à jour). L'adoption se joue précisément dans l'articulation entre ces deux couches.

3. SharePoint dans le contexte de la gestion de contenu d'entreprise

SharePoint occupe une place importante dans les systèmes de gestion de contenu d'entreprise (ECM), notamment dans les organisations du secteur public comme celles de Belgique. Sa principale fonctionnalité est de fournir un référentiel unifié pour les documents et les ressources informationnelles. L'organisation systématique du contenu au sein de SharePoint permet aux utilisateurs d'accéder à une base de connaissances centralisée, garantissant ainsi la découverte et la fiabilité des informations. Cette centralisation distingue les véritables systèmes de gestion des connaissances des référentiels de contenu classiques, car elle prend en charge non seulement le stockage, mais aussi l'accès et la récupération structurée des connaissances organisationnelles. Une base de connaissances bien structurée au sein de SharePoint est plus qu'un ensemble de fichiers, c'est un environnement organisé où les métadonnées, la taxonomie

et le balisage jouent un rôle crucial. Les attributs de métadonnées tels que le titre, l'auteur, les mots-clés et la date de publication sont fondamentaux pour améliorer la découverte des documents. Le développement d'un système de balisage cohérent et d'une taxonomie d'entreprise améliore encore la recherche et la classification, permettant aux utilisateurs de localiser efficacement les ressources pertinentes. Ces pratiques sont particulièrement importantes dans les grandes organisations où le volume d'informations stockées peut être écrasant (Dodla, 2024). Selon Clark Shah-Nelson et al. (2020), la capacité de recherche est une fonctionnalité clé qui favorise la résolution de problèmes en permettant aux travailleurs de trouver des informations utiles grâce à des requêtes basées sur des mots-clés ou des balises dans des systèmes unifiés comme les wikis ou les bases de connaissances. L'intégration de SharePoint avec d'autres outils et plateformes amplifie ses capacités ECM. Par exemple, la connexion de Microsoft MindMeister à Teams permet une cartographie collaborative des connaissances, qui visualise les relations entre les actifs de connaissances organisationnels et identifie les lacunes dans le flux d'informations. De telles intégrations facilitent les discussions collaboratives et soutiennent l'amélioration continue de la base de connaissances. De plus, la compatibilité de SharePoint avec les applications pilotées par l'IA, telles que Power Apps, qui recommandent des documents en fonction des intérêts des utilisateurs, démontre sa capacité d'adaptation à la prise en charge de scénarios avancés de gestion de contenu. Ces améliorations de l'IA s'appuient sur des sources de données bien balisées et des bibliothèques de documents structurées au sein de SharePoint pour fournir efficacement des recommandations personnalisées. La gestion des documents dans SharePoint bénéficie également de processus de classification automatisés. En établissant des bibliothèques de documents avec des catégories définies, telles que catégorie, groupe, sous-groupe et service, les organisations peuvent s'assurer que les documents téléchargés sont systématiquement catégorisés dès leur saisie. Cette structure simplifie non seulement la récupération des documents, mais répond également aux exigences de conformité en conservant des enregistrements clairs des autorisations et des contrôles d'accès (Dodla, 2024). La littérature souligne qu'une telle organisation est essentielle pour maintenir la sécurité des données tout en favorisant la collaboration entre les équipes. Du point de vue de la mise en œuvre, l'adoption réussie de SharePoint comme solution ECM dépend en effet de plusieurs facteurs allant au-delà du déploiement technique. L'implication précoce des utilisateurs finaux lors des phases de développement du système augmente les taux d'acceptation et garantit l'adéquation de la plateforme aux pratiques de travail réelles. Les méthodologies agiles combinées aux modèles de cloud computing permettent aux organisations d'affiner de manière itérative leurs systèmes ECM tout en minimisant les investissements initiaux en infrastructure (Mostefai et Ahmed-Nacer, 2019). Cette approche s'attaque à la fois aux obstacles généraux tels que le coût et défis administratifs spécifiques rencontrés dans les contextes du secteur public (Mostefai & Ahmed-Nacer, 2019). La cohérence de l'expérience utilisateur sur l'ensemble de la plateforme contribue également à un accès efficace aux connaissances et à une collaboration plus efficace. Des stratégies de métadonnées standardisées et des taxonomies uniformes réduisent l'ambiguïté dans la classification des documents, facilitant ainsi le partage d'informations entre les employés. Cependant, des défis subsistent concernant les processus ambigus ou l'absence de canaux de communication communs, ce qui peut entraver le partage efficace des connaissances, même lorsque des outils ECM robustes comme SharePoint sont disponibles (Pentikäinen, 2021). Il apparaît donc que le rôle de SharePoint dans la gestion de contenu d'entreprise va bien au-delà du simple stockage de documents et de la gestion documentaire. Ses fonctionnalités prennent en charge une organisation structurée, une recherche avancée grâce à la gestion des métadonnées et de la taxonomie, une intégration transparente avec les outils collaboratifs, des améliorations basées sur l'IA pour des recommandations personnalisées et des stratégies de mise en œuvre agiles adaptées aux besoins organisationnels.

Ensemble, ces fonctionnalités permettent aux organisations du secteur public d'optimiser leurs ressources de connaissances tout en relevant les défis contextuels liés à l'adoption par les utilisateurs et à la clarté des processus (Dodla, 2024 ; Mostefai et Ahmed-Nacer, 2019 ; Pentikäinen, 2021 ; Shah-Nelson, 2020).

3.1 Comparaison de SharePoint avec d'autres outils de gestion des connaissances

Une analyse comparative de SharePoint et d'autres outils de gestion des connaissances (GC) révèle à la fois des atouts uniques et des limites notables dans le contexte de l'administration publique. SharePoint est souvent présenté comme un système de gestion de contenu et de documents, certains praticiens le percevant comme une plateforme de gestion de l'information plutôt que comme une solution complète de GC. Cette perception s'explique en partie par ses lacunes perçues en matière de taxonomie et de gestion des métadonnées, ainsi que par la complexité introduite par la nécessité d'intégrations poussées avec d'autres systèmes (Dodla, 2024). Malgré ces critiques, la flexibilité de SharePoint en matière de configuration et de personnalisation permet aux organisations de l'adapter à divers besoins métier, y compris ceux rencontrés dans les environnements du secteur public tels que l'AFSCA. Les capacités d'intégration de SharePoint sont importantes. Il offre une interopérabilité transparente avec les produits Microsoft et non Microsoft. Au fil des versions successives, de SharePoint Portal 2001 à SharePoint 2019, Microsoft a progressivement amélioré les fonctionnalités liées à la gestion de contenu, à la publication et à la conception de l'interface utilisateur. Ces améliorations ont contribué à son adoption généralisée dans les entreprises et le secteur public (Narayan, 2023). Cependant, l'efficacité de SharePoint en tant qu'outil de gestion des connaissances dépend fortement de son intégration aux processus organisationnels existants et de la manière dont les utilisateurs interagissent avec ses fonctionnalités. Contrairement aux plateformes de gestion des connaissances dédiées qui peuvent offrir des fonctionnalités de cartographie des connaissances ou de recherche sémantique plus avancées et prêtes à l'emploi, l'approche de SharePoint s'appuie sur des métadonnées structurées et un stockage en bibliothèque. Par exemple, lors de la mise en œuvre de référentiels de retours d'expérience ou d'agendas de laboratoires de tests, les utilisateurs sont invités à fournir des métadonnées telles que la propriété et la pertinence des fichiers. Cette structure permet une récupération efficace, mais nécessite une contribution rigoureuse des utilisateurs et une gouvernance continue (Abbas et al., 2022). L'architecture back-end de SharePoint peut être adaptée à des cas d'usage spécifiques grâce à des bibliothèques et des schémas de métadonnées personnalisés. Cependant, cela nécessite souvent des efforts de développement supplémentaires par rapport à certaines solutions de gestion des connaissances spécialisées. L'adoption par les utilisateurs et la gestion du changement, ainsi que leurs facteurs déterminants, sont détaillés dans la section 3. En effet, cette section se concentre sur l'application de ces principes dans le contexte de l'AFSCA. Une autre dimension de comparaison concerne le développement des capacités numériques. Bien que SharePoint fournisse une base pour la transformation numérique en permettant l'automatisation, l'efficacité des flux de travail et la collaboration, il subsiste un manque de recherche concernant la durabilité à long terme de telles initiatives par rapport à d'autres outils de gestion des connaissances. De nombreuses études se concentrent sur les résultats immédiats tels que l'innovation ou l'amélioration des performances, mais négligent la manière dont ces plateformes s'adaptent au fil du temps à l'évolution des besoins organisationnels (Kusumawardani et al., 2023). De plus, l'intégration des capacités numériques aux processus de gestion des connaissances est un domaine où une exploration plus ciblée pourrait fournir des informations précieuses pour optimiser l'adoption des technologies. L'extensibilité de SharePoint grâce à des outils comme Power Apps le différencie davantage des systèmes de gestion des connaissances traditionnels. Power Apps démocratise le

développement d'applications en permettant aux utilisateurs non techniques de créer des solutions personnalisées adaptées aux besoins de gestion des connaissances de leur organisation sans dépendre fortement des ressources informatiques. Cette approche low-code facilite les démarches de personnalisation, mais elle introduit également de nouveaux défis en matière de gouvernance et de normalisation pour le développement d'applications décentralisées. Il est également important de prendre en compte le contexte plus large dans lequel SharePoint s'inscrit. En effet, de nombreuses organisations le déploient parallèlement à d'autres technologies plutôt que de manière isolée. Cette approche hybride peut atténuer certaines de ses limites, mais elle accroît également la complexité en termes d'intégration et de formation des utilisateurs (Dodla, 2024). En comparaison, les plateformes de gestion des connaissances autonomes peuvent offrir des expériences plus cohérentes, au détriment de la flexibilité ou de l'étendue de l'intégration. Enfin, les analyses documentaires portant sur les aspects de réseautage social au sein de la gestion des connaissances soulignent que, si SharePoint inclut des fonctionnalités collaboratives telles que des forums de discussion et des sites d'équipe, sa principale force réside dans la gestion structurée de l'information plutôt que dans la promotion de l'échange informel de connaissances, typique de certains outils de gestion des connaissances à vocation sociale (Muhaxhiri, 2021). En somme, bien que SharePoint offre des avantages substantiels en termes de capacités d'intégration, de potentiel de personnalisation et de soutien aux initiatives de transformation numérique dans les contextes d'administration publique comme l'AFSCA, son efficacité par rapport à d'autres outils de gestion des connaissances dépend surtout de facteurs tels que les stratégies d'adoption des utilisateurs, l'alignement organisationnel, les efforts d'intégration technique et l'évaluation continue des impacts à long terme (Abbas et al., 2022 a ; Khumalo et Mearns, 2019 ; Kusumawardani et al., 2023 ; Pentikäinen, 2021). Ceci venant d'autant plus justifier son étude sous le spectre des sciences du travail.

3.2 Adoption de SharePoint dans les institutions publiques européennes

L'adoption de SharePoint au sein des institutions publiques européennes a été façonnée par une confluence de facteurs organisationnels, technologiques, politiques et humains. Dans le contexte de la gestion des connaissances, SharePoint est fréquemment choisi pour sa capacité à centraliser les référentiels documentaires, à optimiser la collaboration et à prendre en charge des flux de travail structurés. Ces fonctionnalités sont particulièrement pertinentes dans les environnements du secteur public où la transparence, la traçabilité et le respect des cadres réglementaires sont primordiaux. L'un des principaux moteurs de l'adoption de SharePoint réside dans sa capacité à fournir des modèles de sites prédéfinis répondant à des besoins métier spécifiques. Par exemple, les sites d'équipe facilitent la collaboration quotidienne et la gestion des fichiers entre les équipes, tandis que les sites de communication servent de plateformes pour la diffusion d'informations et de rapports entre les services. La flexibilité de personnalisation de ces modèles permet aux institutions d'adapter la plateforme à leurs besoins opérationnels spécifiques (Narayan, 2023). Cette adaptabilité est cruciale dans les contextes de l'administration publique où les processus doivent souvent être adaptés aux mandats législatifs ou aux structures de gouvernance interne. Nous avons déjà souligné via la littérature que la réussite de la mise en œuvre de SharePoint ne repose pas uniquement sur un déploiement technique. Mirdasse (2024a) indique en effet que l'alignement entre les dimensions humaines, organisationnelles et technologiques est nécessaire à une utilisation efficace des systèmes d'information comme SharePoint. Cette perspective renforce la nécessité d'approches contextuelles qui prennent en compte les spécificités institutionnelles lors de l'introduction de nouveaux outils numériques. Cependant l'intégration technique présente elle aussi des défis et des opportunités lors de l'adoption. Les institutions publiques opèrent souvent dans des

environnements informatiques complexes caractérisés par des systèmes hérités et des exigences de sécurité strictes. L'intégration de SharePoint à l'infrastructure existante exige une planification minutieuse pour garantir l'intégrité et l'interopérabilité des données. Par ailleurs, les fonctionnalités telles que la recherche avancée améliorent l'efficacité en réduisant les communications redondantes et en permettant une récupération rapide des informations (Shah-Nelson, 2020). Cette fonctionnalité simplifie non seulement les flux de travail, mais soutient également les efforts de conformité en facilitant la localisation des documents pertinents lors des audits ou des examens. Des études de cas menées dans des contextes européens révèlent que les pratiques de partage des connaissances bénéficient considérablement des plateformes numériques structurées comme SharePoint. Par exemple, les équipes administratives ont établi de nouveaux flux de travail pour partager des connaissances internes et externes à l'aide d'outils collaboratifs intégrés aux environnements SharePoint. Des conventions convenues, telles que l'utilisation d'emojis spécifiques pour accuser réception ou compréhension, contribuent à normaliser la communication et à garantir que les informations critiques parviennent à toutes les parties prenantes concernées. (European Commission, 2020; European Institute of Public Administration [EIPA], 2023) De telles pratiques contribuent à une culture de transparence et de responsabilité collective. De plus, le processus de mise en œuvre doit tenir compte des divers besoins des différents groupes d'utilisateurs au sein des institutions publiques. Certains utilisateurs peuvent avoir besoin d'un soutien ou d'une formation supplémentaire pour s'adapter aux nouvelles méthodes de travail permises par SharePoint. Répondre à ces besoins de manière proactive peut atténuer la résistance et accélérer les taux d'adoption (Eriksson, 2020).

4. Utilisation de SharePoint dans l'administration publique

4.1 Défis du déploiement de SharePoint dans l'administration publique

4.1.1 Obstacles et dépendances techniques

L'intégration de SharePoint dans l'administration publique belge rencontre des défis techniques majeurs : compatibilité avec les systèmes existants, gestion des silos, risques de dépendance au fournisseur (« lock-in »), personnalisations complexes, et exigences élevées de sécurité des données. La littérature souligne que la réussite dépend d'une planification technique rigoureuse, du recours à des standards ouverts pour limiter la dépendance, et d'un accompagnement continu des équipes informatiques et métiers (Rolland & Hanseth, 2021 ; Dodla, 2024). Adopter une stratégie open-source ou des solutions hybrides peut atténuer les risques liés au vendor lock-in et renforcer la souveraineté numérique (Opara-Martins et al., 2016 ; BFH, 2025).

4.1.2 Obstacles organisationnels et culturels

La résistance au changement, les structures hiérarchiques rigides et l'absence d'une culture de partage des connaissances constituent des freins majeurs à l'adoption de SharePoint. Pour dépasser ces obstacles, il est essentiel de promouvoir une culture d'ouverture, d'impliquer les utilisateurs dès la conception, et de miser sur la formation continue adaptée à chaque public. En effet, le soutien actif du management et la valorisation des pratiques collaboratives favorisent l'appropriation des outils numériques et la pérennité de la transformation. (Bangura, 2024 ; Khumalo & Mearns, 2019).

4.1.3 Considérations juridiques et réglementaires

Le déploiement de SharePoint doit impérativement respecter les normes RGPD et garantir la confidentialité, la traçabilité et la sécurité des données. Nous avons déjà susmentionné que la littérature insiste sur la nécessité de politiques de gouvernance claires, d'une gestion stricte des autorisations et d'une adaptation continue des procédures aux évolutions réglementaires. La conformité et l'éthique sont centrales pour préserver la confiance des parties prenantes et assurer la durabilité des systèmes déployés dans le secteur public (Dodla, 2024 ; Smith et al., 2021).

4.2 SharePoint et l'amélioration de la collaboration entre les employés du secteur public

SharePoint est devenu une plateforme importante pour améliorer la collaboration entre les employés du secteur public et particulièrement dans le contexte de l'administration publique belge. En effet, le G-Cloud est une collaboration volontaire entre institutions publiques fédérales belges, visant à mutualiser les infrastructures et services informatiques. Il intègre notamment les solutions cloud telles que SharePoint afin de réaliser des économies d'échelle, de renforcer la résilience des systèmes numériques, et de permettre une gestion plus efficace, sécurisée et innovante des données et des services publics. Chaque service du G-Cloud est développé par une institution fédérale possédant l'expertise requise et peut être utilisé par les autres institutions fédérales. Cette mutualisation permet de centraliser ressources et compétences, tout en évitant les dépendances à un unique fournisseur, grâce à des solutions partagées et adaptables (G-Cloud Strategic Board, 2024). Cette structure permet ainsi non seulement la collaboration intraorganisation, mais permet aussi une meilleure collaboration interorganisations au sein des structures de l'état belge. Son intégration aux flux de travail quotidiens permet aux employés d'accéder, de partager et de coéditer efficacement les documents, ce qui est crucial pour les organisations qui gèrent de grands volumes d'informations et nécessitent une communication fluide entre les services. Comme présenté en section 3, la centralisation et les fonctionnalités collaboratives de SharePoint favorisent l'agilité et l'efficacité documentaire dans les organisations publiques. Ces fonctionnalités sont particulièrement utiles dans les environnements du secteur public, où les projets impliquent souvent plusieurs équipes ou unités administratives. En fournissant un environnement structuré pour la gestion et la communication des documents, SharePoint contribue à briser les silos qui entravent traditionnellement la circulation de l'information au sein des environnements bureaucratiques (Pentikäinen, 2021). La conformité aux exigences réglementaires garantit en outre une gestion appropriée des données sensibles, tout en les rendant accessibles au personnel autorisé. Cette accessibilité permet aux équipes de prendre des décisions éclairées, basées sur des informations actualisées et les meilleures pratiques (Dodla, 2024). Shah-Nelson (2020) indique que la connaissance organisationnelle n'est pas simplement la somme de données stockées, mais un mélange épistémologique d'expérience, de valeurs et d'informations contextuelles. Les outils collaboratifs de SharePoint permettent de capturer des connaissances explicites et tacites en permettant aux utilisateurs d'annoter des documents, de partager des idées via des forums de discussion et de maintenir la mémoire institutionnelle même lorsque les membres du personnel changent de rôle. La technologie joue alors en effet un rôle fondamental dans le partage des connaissances entre les employés. Selon (Eriksson, 2020), les plateformes comme SharePoint peuvent influencer considérablement la manière dont les chefs de projet et les autres membres du personnel diffusent leur expertise au sein de leurs organisations. L'utilisation de ces technologies encourage l'apprentissage continu et l'innovation en facilitant l'accès des individus aux ressources créées par leurs pairs. Cette

culture du partage contribue au développement de nouvelles meilleures pratiques et de solutions innovantes adaptées aux défis uniques des administrations publiques. Cependant, la mise en œuvre réussie de technologies collaboratives comme SharePoint nécessite encore et toujours une attention particulière à l'adoption par les utilisateurs et à la gestion du changement organisationnel. Les employés peuvent initialement ressentir un malaise ou une résistance lors de la transition des systèmes existants ou des processus manuels vers des plateformes numériques (Bangura, 2024). Il est essentiel que la direction fournisse un soutien adéquat pendant cette période, en proposant des sessions de formation, une communication claire sur les avantages et un temps d'adaptation suffisant, afin de garantir que la productivité ne soit pas affectée pendant la phase de transition. L'intégration technique présente également des défis qui doivent être relevés pour que SharePoint exploite tout son potentiel en tant qu'outil de collaboration. Assurer la compatibilité avec l'infrastructure informatique existante et aligner la plateforme sur les processus métier établis sont des étapes essentielles pour minimiser les perturbations (Mirdasse, 2024b). De plus, l'évaluation continue de l'efficacité du système, comme la mesure des améliorations dans les temps de recherche ou des réductions du travail redondant, peuvent éclairer des améliorations itératives qui intègrent davantage les pratiques collaboratives dans les routines organisationnelles (Abbas et al., 2022).

5. Facteurs clés influençant la mise en œuvre réussie de SharePoint

5.1 Planification stratégique et alignement avec les objectifs organisationnels

La planification stratégique et l'alignement sur les objectifs organisationnels apparaissent comme fondamentaux pour la réussite de la mise en œuvre de SharePoint dans les contextes de l'administration publique. En effet, l'intégration de SharePoint doit être guidée par une compréhension claire de la mission, de la vision et des objectifs à long terme de l'institution. Selon Shah-Nelson (2020), l'alignement des technologies collaboratives telles que SharePoint avec la stratégie organisationnelle globale est essentiel pour améliorer l'efficacité, la productivité et les capacités d'innovation. Cet alignement garantit que l'adoption des technologies ne constitue pas une initiative informatique isolée, mais plutôt un effort coordonné soutenant les objectifs plus larges de l'organisation. Une approche axée sur la conception, telle que décrite par Hari Narayan (2023), souligne la nécessité de réaliser une analyse métier approfondie avant de déployer des solutions SharePoint. Ce processus implique d'identifier les exigences spécifiques du lieu de travail et de les mettre en correspondance avec les fonctionnalités SharePoint, garantissant ainsi que chaque composant développé contribue directement aux priorités stratégiques. Une telle approche simplifie non seulement la planification des solutions, mais facilite également l'adhésion des parties prenantes en démontrant des liens tangibles entre les investissements technologiques et les résultats organisationnels. Le rôle du leadership et des disciplines de gestion dans la transformation numérique souligne encore davantage l'importance de l'alignement stratégique. Kusumawardani et al. (2023) soulignent que la métagestion, englobant le leadership, la culture et la connectivité, sert de structure d'intégration pour des initiatives de transformation numérique réussies. Les dirigeants doivent articuler la manière dont SharePoint soutiendra l'acquisition d'informations, le partage des connaissances et le travail d'équipe au sein des groupes opérationnels. La gestion de la stratégie est tout aussi essentielle. Cette dernière implique d'évaluer l'état de préparation à la transformation et de s'assurer que le personnel comprend comment SharePoint contribuera aux processus de gestion des connaissances. L'état de préparation organisationnelle apparaît comme un facteur clé pour l'adoption d'applications axées sur les employés comme SharePoint. Di Lauro et al. (2025) notent que la volonté

d'investir dans le développement des employés et de créer des solutions intégrées est essentielle à une mise en œuvre efficace. La pandémie de COVID-19 a accéléré les efforts de numérisation dans de nombreuses organisations, rendant impératifs pour les responsables RH et informatiques d'aligner les nouveaux outils sur l'évolution des modèles commerciaux et des environnements de travail à distance ou hybrides. L'intégration technique doit également être prise en compte dans le cadre de la planification stratégique. La compatibilité entre les processus existants, tels que les ressources humaines ou les flux de documents, et les fonctionnalités de SharePoint peut influencer considérablement les taux d'adoption par les utilisateurs (Mirdasse, 2024a). Assurer une intégration transparente réduit la résistance au changement et maximise l'utilité de la plateforme entre les services. De plus, une mise en œuvre réussie nécessite un suivi continu de l'engagement des utilisateurs et des performances du système. Dodla (2024) suggère d'exploiter les données sur les interactions des utilisateurs pour affiner les recommandations basées sur l'IA au sein de plateformes de partage de connaissances comme SharePoint. Cette boucle de rétroaction itérative permet aux organisations d'adapter leurs stratégies de manière dynamique, en maintenant l'alignement avec l'évolution des objectifs et des besoins des utilisateurs. Dans des contextes du secteur public tels que l'étude du cas de l'AFSCA, les défis contextuels, notamment les exigences réglementaires, les divers intérêts des parties prenantes et les systèmes existants, nécessitent une approche nuancée de la planification stratégique. Yaqobi (2023) souligne que la numérisation affecte les différents départements de manière distincte. Par conséquent, des mesures sûres personnalisées sont nécessaires pour relever des défis uniques tout en capitalisant sur les opportunités offertes par les technologies modernes. Enfin, les meilleures pratiques identifiées dans la littérature préconisent une communication transparente sur l'objectif et les avantages de l'adoption de SharePoint. En pratique, l'alignement se décide dans des arbitrages visibles tels que la simplicité d'usage, l'exigence réglementaire ou encore, les coûts de maintenance. Préciser ces choix et les documenter renforce la cohérence et l'adhésion. (Shah-Nelson, 2020)

5.2 Adoption par les utilisateurs et gestion du changement

L'appropriation de SharePoint par les agents publics apparaît comme une condition déterminante pour la réussite de la transformation numérique dans l'administration. Les résultats de la littérature montrent que l'adhésion à cet outil ne dépend pas uniquement de ses caractéristiques techniques, mais bien davantage de la qualité de l'accompagnement organisationnel proposé lors du déploiement. Plusieurs obstacles persistent : la méconnaissance des bénéfices concrets de SharePoint, la crainte d'abandonner les outils traditionnels, ou encore la peur d'un surcroît de complexité dans les tâches quotidiennes (Bangura, 2024 ; Yaqobi, 2023). La résistance au changement se traduit notamment par la réticence à partager l'information, par la persistance de pratiques héritées ou par un engagement limité dans les dispositifs de formation mis à disposition. Pour favoriser l'adoption, il importe d'impliquer les agents dès les premières phases du projet, en leur offrant des espaces d'expression et de participation, que ce soit au travers d'ateliers collaboratifs, de groupes pilotes ou de consultations régulières. Une communication transparente sur les objectifs, les apports et les impacts réels de la migration vers SharePoint contribue également à dissiper les incertitudes et à rassurer les utilisateurs. (Rolland & Hanseth, 2021) La formation, progressive et adaptée à la diversité des profils, s'avère essentielle : les modalités doivent allier tutoriels, mises en situation pratiques et accompagnement personnalisé, notamment par la mobilisation de référents internes aptes à relayer les bonnes pratiques (Khumalo & Mearns, 2019). La valorisation des retours d'expérience, tout comme la reconnaissance des initiatives et des ambassadeurs du

changement au sein des équipes, permet d'instaurer une dynamique d'entraide et de partage qui facilite l'appropriation. La réussite de la transition vers SharePoint dépend ainsi du soutien continu du management, du maintien d'un climat de confiance et de l'ajustement régulier des dispositifs d'accompagnement en fonction des besoins exprimés sur le terrain (Tien, 2024).

5.3 Personnalisation et intégration avec les systèmes (pré) existants

Il nous apparaît donc que la personnalisation et l'intégration aux systèmes existants sont des facteurs déterminants pour le déploiement réussi de SharePoint dans l'administration publique belge. La capacité à adapter les fonctionnalités de SharePoint aux flux de travail organisationnels et à l'infrastructure existante a un impact direct sur la satisfaction des utilisateurs, l'efficacité des processus et le retour sur investissement global. Un élément primordial est la fluidité du flux d'informations entre les plateformes. L'intégration de SharePoint à d'autres outils Microsoft 365 et Power Platform peut améliorer considérablement la prise de décision et la productivité. Cela nécessite de cartographier les points d'échange de données clés, de normaliser les formats de données et d'exploiter les API ou les connecteurs pour assurer une interopérabilité fluide entre les systèmes. Une telle intégration technique réduit non seulement la saisie manuelle des données, mais minimise également les erreurs, favorisant ainsi un environnement de connaissances unifié (Microsoft, 2024, pp. 104, 108). Dodla (2024) indique notamment que l'utilisation du Centre de conformité Microsoft et des fonctionnalités de sécurité associées dans Microsoft 365 favorise la conservation des connaissances en garantissant l'archivage des informations importantes conformément aux exigences réglementaires, ce qui est particulièrement pertinent dans les contextes du secteur public où la conformité est primordiale. Cependant, encore une fois, l'intégration technique à elle seule ne garantit pas le succès. Des facteurs organisationnels tels que la présence de données cloisonnées « silos » peuvent compromettre les avantages des efforts de personnalisation. Lorsque les connaissances sont fragmentées entre des référentiels disparates, il devient difficile d'établir une version unique de la vérité pour les documents et les processus. Microsoft recommande la centralisation du stockage des connaissances dans SharePoint, facilitant ainsi l'accès, la récupération et le partage des informations entre les services (Microsoft, 2024, pp. 22, 54). Selon Gordon (2020), des organisations comme Eaton ont constaté que surmonter les silos de données grâce à des référentiels centraux est essentiel pour une gestion efficace des connaissances. L'absence de pratiques de documentation standardisées constitue un autre obstacle à une intégration efficace. Par exemple, lorsque des systèmes de gestion des tickets ou d'assistance sont intégrés à SharePoint, une documentation incohérente, comme des notes de ticket incomplètes, peut limiter l'utilité de la base de connaissances interne. Établir des directives claires sur ce qui doit être documenté garantit que des informations précieuses sont capturées et rendues accessibles pour référence ultérieure (Kathmann & Lee, 2024). Kathmann et coll. (Kathmann et Lee, 2024) affirment que sans une telle normalisation, même les systèmes bien intégrés risquent de ne pas produire les bénéfices escomptés en raison de lacunes dans la mémoire institutionnelle. La personnalisation s'étend également au-delà de la configuration technique pour inclure l'adaptation des flux de travail et des interfaces afin de répondre aux besoins organisationnels spécifiques. Par exemple, la conception de tableaux de bord avec un code couleur pour une évaluation rapide des performances ou la création de référentiels Power Apps personnalisés peuvent rendre les connaissances plus exploitables pour les utilisateurs finaux (Dodla, 2024). Ces solutions sur mesure doivent être développées en étroite collaboration avec les parties prenantes afin de garantir qu'elles répondent aux défis concrets rencontrés par le personnel de l'administration publique. L'expérience utilisateur joue un rôle important dans la détermination de la valeur

perçue des systèmes de gestion de documents (GED) personnalisés comme SharePoint. Des recherches menées sur la mise en œuvre de GED dans des organisations telles que la Poste slovène révèlent que si certains employés apprécient les améliorations de la vitesse de préparation des données suite à la personnalisation, d'autres perçoivent une augmentation de la charge de travail due aux nouveaux processus introduits par l'intégration du système (Jordan et al., 2022). Cela souligne l'importance d'impliquer les utilisateurs finaux dès le début du processus de personnalisation et de leur fournir une formation adéquate pour faciliter l'adoption. De plus, l'intégration de SharePoint à des solutions de gestion de l'apprentissage telles que LMS365 peut rationaliser les processus de formation au sein de l'écosystème Microsoft familier. Cela réduit la courbe d'apprentissage associée à l'adoption de nouvelles plateformes et garantit que les employés restent informés de l'évolution des procédures et des exigences de conformité (Dodla, 2024). Enfin, une intégration réussie nécessite une évaluation et un perfectionnement continus. Des examens réguliers des données du tableau de bord et des retours des utilisateurs permettent aux organisations d'identifier les goulots d'étranglement ou les inefficacités introduites lors des efforts de personnalisation. En affinant de manière itérative les intégrations techniques et les fonctionnalités orientées utilisateur, les administrations publiques peuvent maximiser l'efficacité de SharePoint en tant que plateforme collaborative. (Microsoft, 2024, pp. 41, 75, 85)

5.4 Gouvernance, politique et sécurité de l'information

5.4.1 Rôle des structures de gouvernance

Nous avons déjà insisté sur le fait que les structures de gouvernance sont fondamentales pour assurer la réussite de la mise en œuvre et de la gestion continue de SharePoint dans l'administration publique. L'établissement de cadres de gouvernance clairs fournit l'échafaudage nécessaire à l'application des politiques, à la sécurité de l'information et à la cohérence opérationnelle. En effet, selon Kathmann et Lee (2024), un plan de gouvernance bien défini est essentiel pour garantir l'efficacité, la durabilité et la convivialité des systèmes de gestion des connaissances tels que Share-Point. Ce plan doit articuler des processus standardisés et des règles explicites qui guident les utilisateurs dans leurs interactions quotidiennes avec la plateforme, améliorant ainsi la qualité et la fiabilité des informations partagées. L'importance de la gouvernance va au-delà de la simple documentation. Celle-ci englobe également la création de supports d'intégration et de lignes directrices qui définissent les attentes des nouveaux utilisateurs dès le départ. En intégrant ces normes dès le début, les organisations peuvent accélérer l'assimilation des utilisateurs aux cultures documentaires établies, réduisant ainsi les frictions lors des transitions et minimisant les silos de connaissances (Kathmann et Lee, 2024). Cette approche est particulièrement pertinente dans les environnements où le roulement du personnel ou les changements de rôle sont fréquents, car elle assure la continuité du transfert des connaissances et le respect des processus. En pratique, les structures de gouvernance doivent être adaptées pour s'intégrer à des cadres institutionnels plus larges. L'expérience de l'Université d'Ottawa démontre que l'intégration de SharePoint ne peut se faire de manière isolée, mais doit s'harmoniser avec l'infrastructure informatique, les protocoles de sécurité et les politiques organisationnelles existants (Kathmann et Lee, 2024). Cet alignement nécessite une étroite collaboration entre les équipes informatiques, les décideurs politiques et les utilisateurs finaux afin de garantir que les mécanismes de gouvernance soient à la fois pratiques et applicables compte tenu des contraintes spécifiques des institutions du secteur public. De plus, une gouvernance efficace favorise le respect des exigences réglementaires et les contrôles internes. Dans les contextes de l'administration publique tels que l'étude de cas de l'AFSCA, la surveillance réglementaire est souvent stricte.

Les structures de gouvernance contribuent à garantir que les pratiques de gestion des documents respectent les mandats légaux concernant la conservation des données, la protection de la vie privée et l'auditabilité (Dodla, 2024). La gestion systématique des documents, qui englobe l'identification, la classification, le stockage, la récupération, le suivi et l'élimination, constitue un élément essentiel de ce paysage de conformité. La littérature souligne également que la gouvernance n'est pas statique. Celle-ci doit évoluer parallèlement aux avancées technologiques et aux initiatives de changement organisationnel. À mesure que de nouvelles fonctionnalités ou intégrations sont introduites dans les environnements SharePoint, les cadres de gouvernance doivent être revus pour répondre aux risques ou opportunités émergents. Par exemple, l'intégration de SharePoint à d'autres plateformes comme Confluence ou TOPdesk nécessite des politiques actualisées sur le contrôle d'accès et le partage des données (Kathmann & Lee, 2024). L'adoption par les utilisateurs est étroitement liée aux perceptions d'équité et de transparence ancrées dans les structures de gouvernance. Si les utilisateurs perçoivent les politiques comme trop restrictives ou imposées sans consultation, une résistance peut survenir, même si ces politiques sont objectivement bénéfiques (Smith et al., 2021). Par conséquent, les approches participatives de l'élaboration des politiques peuvent renforcer l'adhésion en équilibrant les mandats descendants avec les possibilités de contribution des utilisateurs. Enfin, des structures de gouvernance robustes facilitent l'amélioration continue en fournissant des mécanismes de collecte de commentaires et d'affinement itératif des politiques. Cette approche dynamique garantit que SharePoint reste réactif à l'évolution des besoins organisationnels tout en maintenant des normes élevées en matière de sécurité de l'information et d'efficacité opérationnelle (Kathmann & Lee, 2024).

5.4.2 Conformité et protection des données dans le secteur public

Nous avons abordé le fait que la conformité et la protection des données sont des préoccupations centrales pour les organisations du secteur public qui déploient des plateformes numériques telles que SharePoint. Le secteur public est soumis à des cadres réglementaires stricts qui régissent la collecte, le stockage, le traitement et la destruction des informations. Ces exigences ne constituent pas seulement des obligations légales, mais sont également essentielles pour préserver la confiance du public et garantir l'intégrité des processus administratifs. Un aspect fondamental de la conformité dans ce contexte est l'alignement des initiatives de gestion des connaissances (GC) sur les politiques de gestion des documents d'archives. Les administrations publiques doivent s'assurer que les connaissances explicites, telles que les procédures, les rapports et les résultats de recherche, restent accessibles en cas de besoin, mais qu'elles sont détruites de manière appropriée une fois devenues inutiles. L'absence d'évaluation des documents avant leur destruction peut entraîner la perte de connaissances essentielles, ce qui peut entraver la prise de décision éclairée et le respect de la réglementation. Par conséquent, les praticiens de la gestion des connaissances doivent collaborer étroitement avec les gestionnaires de documents d'archives et ainsi, influencer l'élaboration et la mise en œuvre des politiques, en veillant à ce que les informations précieuses soient préservées tout en respectant les exigences légales de conservation et d'élimination (Dodla, 2024). La protection des données au sein de l'administration publique va au-delà du respect des calendriers de conservation. Elle englobe la protection des données personnelles et sensibles contre les accès non autorisés ou les violations. La littérature met en évidence plusieurs mesures techniques et organisationnelles qui soutiennent cet objectif. Par exemple, des politiques de mots de passe robustes et des contrôles d'accès restreints sont couramment mis en œuvre pour limiter l'exposition des données. Les employés disposent généralement de comptes individuels, toutes les actions étant enregistrées sous leurs identifiants, ce qui renforce la responsabilisation. De plus, les outils utilisés pour la gestion des documents doivent fournir

des garanties structurelles pour protéger les données stockées (Yaqobi, 2023). Ces pratiques sont fondamentales dans les environnements comprenant plusieurs systèmes, tels que les plateformes de gestion de la relation client (CRM), les serveurs de messagerie et les applications de messagerie, sont intégrées aux flux de travail quotidiens. L'adoption des principes de confidentialité dès la conception est de plus en plus préconisée lors de l'acquisition de nouvelles solutions numériques et de l'utilisation continue des systèmes existants. Cette approche nécessite des examens réguliers pour garantir une conformité continue aux normes et réglementations en constante évolution. Les processus d'approvisionnement éthiques jouent un rôle dans la sélection des fournisseurs qui adhèrent aux meilleures pratiques en matière de gouvernance des algorithmes, d'intégrité des données, de préservation et de validité des modèles. De plus, les organisations sont encouragées à informer les employés de leurs droits concernant la collecte de données, y compris le droit de retrait, et à obtenir un consentement éclairé, le cas échéant (Tursunbayeva et al., 2022). Cette transparence est conforme aux directives internationales en matière de confidentialité et renforce les normes éthiques au sein de l'administration publique. Les contrôles imposés par le gouvernement façonnent davantage le paysage de la protection des données dans les déploiements SharePoint du secteur public. Les scénarios vont des protocoles de chiffrement complets pour toutes les données personnelles, au repos et en transit, aux dates de purge obligatoires pour les informations stockées. Dans certains cas, les protections sont activées par défaut et ne peuvent pas être désactivées par les utilisateurs ou les administrateurs. Ces mesures reflètent une position proactive visant à minimiser les risques tout en maximisant la confidentialité des utilisateurs (Smith et al., 2021). L'existence de directives gouvernementales claires en matière de cryptage et de communication sur les meilleures pratiques de communication offre un cadre dans lequel les organisations peuvent opérer en toute confiance. Mais culture organisationnelle joue également un rôle majeur dans les résultats en matière de conformité. Le rôle du leadership est important dans la sensibilisation aux initiatives de transformation numérique liées à la gestion documentaire. En effet, les dirigeants qui défendent activement l'utilisation des documents électroniques fiables donnent l'exemple au personnel et contribuent à l'intégration de comportements soucieux de la sécurité dans l'ensemble de l'institution (Tien, 2024). Les programmes de formation visant à accroître la culture numérique renforcent l'adhésion des employés aux protocoles de sécurité. Enfin, des structures de gouvernance efficaces soutiennent les efforts de conformité réussis. L'établissement de directives claires en matière de documentation, de supports d'intégration, de normes de métadonnées et de mécanismes d'évaluation des performances garantit que le personnel suit systématiquement les procédures établies lors de l'utilisation de plateformes comme SharePoint. Des rappels réguliers de la part de la direction renforcent ces attentes au fil du temps (Kathmann & Lee, 2024).

5.5 Structures de soutien et de maintenance

Les structures de support et de maintenance sont essentielles au succès durable des implémentations SharePoint au sein de l'administration publique, une fois de plus, ceci est encore plus vrai en particulier dans des environnements complexes comme celui de l'AFSCA. Nous avons démontré que la littérature souligne systématiquement le fait que l'infrastructure technique seule est insuffisante. Des mécanismes de support continu et des protocoles de maintenance bien définis sont donc nécessaires pour garantir la fiabilité du système, la satisfaction des utilisateurs et l'alignement sur les objectifs organisationnels (Kathmann et Lee, 2024, 2024). Une structure organisationnelle axée sur les fonctions, telle qu'observée dans les bibliothèques universitaires, peut servir de modèle aux équipes informatiques du secteur public gérant des plateformes comme SharePoint. Dans cette approche, le support informatique est intégré à une unité administrative dédiée, avec une délimitation claire des rôles tels qu'analyste

système, programmeurs, techniciens informatiques et responsable de l'encadrement intermédiaire. Cette structure permet une gestion efficace de l'infrastructure informatique et fournit un support technique réactif aux utilisateurs de l'ensemble de l'organisation (Kathmann & Lee, 2024). La présence de personnel junior et senior assure le transfert des connaissances et la continuité lors des changements de personnel ou des réorganisations (Kathmann & Lee, 2024). L'importance du développement professionnel continu pour le personnel informatique ne peut être surestimée. De fait, les organisations qui facilitent la participation des employés à des séminaires et à des sessions de formation font preuve d'une plus grande maturité dans leurs capacités numériques. De telles initiatives non seulement améliorent les compétences individuelles, mais contribuent également à l'efficacité globale des travailleurs du savoir qui soutiennent des plateformes comme SharePoint (Kusumawardani et al., 2023). La mise en place de programmes de formation réguliers s'avère indispensable afin de permettre au personnel de soutien de se maintenir à jour concernant les évolutions technologiques constantes. En outre, l'acquisition et l'application des meilleures pratiques représentent un enjeu fondamental, notamment en raison du caractère évolutif et dynamique des outils de collaboration numérique. Dans ce contexte, les initiatives de numérisation requièrent la mobilisation de ressources humaines spécialisées, disposant de compétences approfondies en matière de gestion des transitions organisationnelles vers de nouveaux systèmes d'information. Ainsi, l'affectation d'un expert interne pour coordonner les activités de numérisation s'est avérée efficace pour rationaliser les processus de mise en œuvre et réduire les goulots d'étranglement. Cette personne assure la liaison entre les équipes techniques et les utilisateurs finaux, garantissant que les structures de support répondent aux besoins réels tout en s'alignant sur les stratégies organisationnelles plus larges (Yaqobi, 2023). De plus, les organisations bénéficient d'un suivi attentif des tendances externes en matière de solutions numériques, ce qui leur permet d'anticiper plus efficacement les besoins futurs en matière de support. Cette veille technologique facilite également l'adaptation des stratégies de maintenance, en assurant une réactivité accrue face aux évolutions du secteur et aux exigences émergentes des utilisateurs. L'intégration technique sur le long terme demeure un défi majeur dans les environnements où coexistent de multiples applications. La capacité de SharePoint à se connecter à divers systèmes d'entreprise, tels que les plateformes ERP, CRM ou BI, repose sur des interfaces robustes et des connecteurs certifiés. Cependant, de nombreuses organisations exploitent encore des applications disparates sans intégration transparente. Par conséquent, la maintenance continue doit prendre en compte non seulement les mises à jour système, mais aussi les problèmes d'interopérabilité qui peuvent survenir lors de la connexion de SharePoint à d'autres outils stratégiques (Jordan et al., 2022). Assurer la compatibilité entre les plateformes nécessite une surveillance proactive et des tests réguliers par les équipes de support. Les considérations de sécurité sont primordiales lors de la maintenance de plateformes collaboratives comme SharePoint. Si les solutions cloud offrent facilité d'accès et évolutivité, elles suscitent des inquiétudes quant à la propriété des données et à la protection des informations sensibles. Les bibliothèques et les organismes du secteur public limitent souvent l'utilisation des services cloud pour les documents internes en raison de ces risques. En revanche, les déploiements intranet offrent un meilleur contrôle de l'accès, mais peuvent limiter la disponibilité en dehors des réseaux organisationnels (Jennifer D & Nangle, 2010). Les structures de support doivent donc trouver un équilibre entre l'accessibilité et des protocoles de sécurité rigoureux, tant lors des opérations de routine que lors des scénarios de réponse aux incidents. L'adoption par les utilisateurs est étroitement liée à la qualité du support fourni après la mise en œuvre. Des services d'assistance efficaces, une documentation claire et des ressources de formation accessibles encouragent les utilisateurs à s'engager pleinement avec les fonctionnalités de SharePoint. Par exemple, des études ont montré que des plateformes comme Microsoft SharePoint peuvent améliorer considérablement la communication au sein

des organisations lorsqu'elles sont accompagnées de mécanismes de support solides. Surtout que les utilisateurs font état d'une satisfaction accrue lorsqu'ils reçoivent une assistance rapide pour des problèmes techniques ou des questions sur les flux de travail (Hiti et al., 2021). De plus, l'intégration des retours utilisateurs aux cycles de maintenance permet aux équipes informatiques de prioriser les améliorations qui impactent directement la productivité. Les outils collaboratifs intégrés à SharePoint, tels que la co-crédation de documents ou les espaces de travail de projet, nécessitent des routines de maintenance spécialisées pour garantir des performances homogènes sur tous les appareils et groupes d'utilisateurs. La complexité augmente lorsque plusieurs utilisateurs modifient des documents simultanément ou lors de l'intégration d'applications tierces pour la gestion de projet ou la communication (Lindvall et al., 2020). Les équipes de support doivent donc être équipées pour résoudre les erreurs de synchronisation, gérer efficacement les autorisations et mettre à jour les intégrations dès la sortie de nouvelles versions. Enfin, les référentiels de connaissances jouent un rôle crucial dans la réduction du temps de recherche d'informations au sein des grandes organisations. Enfin, la mise en œuvre de référentiels de données clairs et intégrés à SharePoint peut accélérer la recherche d'informations s'ils sont conçus pour être faciles à utiliser. Les structures de maintenance doivent inclure des audits réguliers du contenu du référentiel afin de prévenir l'obsolescence et de garantir la pertinence (Pentikäinen, 2021).

6. Stratégies d'optimisation pour maximiser l'adoption et l'efficacité de SharePoint

6.1 Meilleures pratiques générales dans la mise en œuvre de SharePoint

À ce stade, il semble évident que l'une des principales bonnes pratiques consiste à privilégier les principes de conception centrés sur l'utilisateur afin de créer des interfaces et des flux de travail intuitifs qui facilitent l'accès aux connaissances et l'engagement. La structuration de l'architecture de l'information doit viser la clarté et la simplicité de navigation, en s'appuyant sur un étiquetage clair et une catégorisation logique qui permettent une recherche efficace de l'information et une navigation sans complexité inutile (Pentikäinen, 2021). Dans le secteur public, la sécurité revêt une importance particulière. La mise en œuvre de contrôles d'accès granulaires, à l'aide de sections protégées par mot de passe, permet alors de garantir que les informations sensibles ne sont accessibles qu'au personnel autorisé, tout en contribuant à la satisfaction du personnel (Lindvall et al., 2020). Il apparaît également que la réussite d'une telle mise en œuvre repose sur une culture organisationnelle qui valorise la confiance, la transparence et la collaboration, conditions nécessaires à l'appropriation effective des outils numériques. Les structures hiérarchiques horizontales, favorisant la responsabilité partagée et l'ouverture, s'avèrent particulièrement propices à l'adoption des plateformes collaboratives. À l'inverse, des processus ambigus, des responsabilités floues ou un manque de clarté dans la définition des rôles limitent le partage de connaissances, même en présence d'outils performants (Yaqobi, 2023 ; Pentikäinen, 2021). L'alignement technique de SharePoint avec les systèmes existants, tels que les applications Microsoft Office, facilite la création, le stockage, le partage et la collaboration sur les documents, réduisant les frictions opérationnelles et maximisant le retour sur investissement (Abbas et al., 2022).

6.2 Processus d'amélioration continue et d'évaluation

Les processus d'amélioration continue et d'évaluation sont essentiels pour maintenir l'efficacité de SharePoint au sein de l'administration publique belge, notamment dans des contextes complexes comme l'AFSCA. L'amélioration itérative repose sur des mécanismes permettant à l'organisation de s'adapter en continu à l'évolution des besoins des utilisateurs et des objectifs institutionnels. L'établissement de canaux de rétroaction directs, par exemple via des formulaires intégrés, permet de collecter et d'analyser systématiquement les retours des utilisateurs, ce qui aide à identifier des tendances, corriger des informations obsolètes et prioriser les évolutions pertinentes (Dodla, 2024). La mise en place de cycles réguliers de révision, tels que des événements collaboratifs comme les documentathons, assure la pertinence et l'actualité de la base de connaissances, tandis que l'application d'un calendrier de conservation et d'élimination documentaire optimise l'accès à l'information, réduit les charges de stockage et soutient la conformité réglementaire. L'engagement des utilisateurs dans la mise à jour continue du contenu à travers des plateformes collaboratives comme MS Teams permet de garantir la pérennité des ressources et d'adapter les modèles aux besoins identifiés (Kathmann & Lee, 2024, 2024). Au-delà de l'évolution technique, il importe de promouvoir des initiatives de changement culturel afin d'encourager une appropriation approfondie des fonctionnalités offertes. L'expérience montre qu'une simple utilisation administrative des outils (par exemple, le téléchargement de documents) ne suffit pas : il convient de stimuler l'implication active des utilisateurs dans les fonctions collaboratives, telles que les forums de discussion ou l'automatisation des flux, pour maximiser l'efficacité de la gestion des connaissances (Khumalo & Mearns, 2019). Par ailleurs, l'établissement d'un dialogue continu entre parties prenantes s'avère nécessaire pour adapter les pratiques à la réalité institutionnelle, en trouvant un équilibre entre les exigences de transparence, les impératifs de confidentialité et l'innovation collaborative. L'intégration d'outils tels que Power Apps, qui facilitent la conception de formulaires de retour intuitifs, réduit les obstacles à la participation et encourage la remontée d'informations sur les problèmes ou suggestions, alors que l'utilisation de fonctionnalités de recherche avancée comme Azure Cognitive Search optimise l'accès au contenu pertinent même lorsque le volume de données augmente (Dodla, 2024). L'accompagnement du changement implique également des sessions de formation, des initiatives de coaching et une communication transparente sur les mises à jour du système, contribuant à renforcer la confiance et à atténuer la résistance (Hattula & Köhler, nd). L'adoption par les utilisateurs dépend de la valeur perçue et de la facilité d'utilisation de la plateforme, et le recours à des modèles d'acceptation technologique comme le TAM fournit des indications précieuses sur les facteurs favorisant ou freinant l'adoption dans le secteur public (Bangura, 2024). Des évaluations régulières, par enquêtes ou entretiens structurés, permettent d'identifier des lacunes en matière de convivialité ou de pertinence et d'orienter les ajustements du système (Pentikäinen, 2021). La prise de décision concernant l'optimisation de SharePoint doit s'appuyer sur une analyse empirique, en intégrant retours qualitatifs et mesures quantitatives d'utilisation afin de garantir la pertinence des investissements en formation, personnalisation ou intégration de nouveaux outils (Shah-Nelson, 2020).

6.3 Encourager la connaissance, le partage et la collaboration

Encourager le partage des connaissances et la collaboration dans l'administration publique belge via SharePoint exige une approche qui tient compte à la fois des facteurs technologiques et humains. La gestion efficace des connaissances organisationnelles reste déterminante pour la réalisation des objectifs stratégiques et le maintien de la compétitivité. L'efficacité de ces démarches dépend largement du climat organisationnel et des attentes culturelles prévalant dans chaque institution. Un environnement où la collaboration, la confiance et l'ouverture sont valorisées permet une diffusion plus fluide des connaissances. À l'inverse, la persistance de

barrières sociopsychologiques ou l'absence de procédures standardisées peuvent limiter l'impact des outils numériques, en favorisant des usages superficiels centrés sur la gestion documentaire plutôt que sur la co-construction des savoirs (Muhaxhiri, 2021 ; Shah-Nelson, 2020). La présence d'une plateforme commune, comme un intranet unifié, peut être facilitatrice à condition qu'elle s'accompagne d'une évolution culturelle vers la clarté et la responsabilité partagée. Il convient également de souligner que les exigences réglementaires et sectorielles, en matière de confidentialité ou d'accès aux données, structurent les marges de manœuvre des agents publics en matière de partage et de collaboration. Un point clé réside dans l'instauration d'un climat de confiance, notamment envers la direction, qui influe directement sur la volonté des collaborateurs de partager leur expertise, alors que l'existence de barrières sociopsychologiques ou culturelles comme la crainte de perte de valeur personnelle ou la segmentation hiérarchique peut entraver la circulation des connaissances (Yaqobi, 2023 ; Pradhan & Roy, 2025). Les interactions informelles, en plus des dispositifs formels, contribuent également à la diffusion de connaissances explicites et tacites, et la conceptualisation du cadre du réservoir de connaissances par Argote et Ingram (2020) souligne que la mémoire organisationnelle ne se limite pas aux individus, mais s'étend aux outils, tâches et sous-réseaux. Les plateformes numériques comme SharePoint devraient ainsi permettre de capturer et de préserver différentes formes de connaissances afin de faciliter leur réutilisation future. Les résultats empiriques montrent que la numérisation de la gestion des connaissances via SharePoint s'accompagne de bénéfices comme un accès facilité à l'information, des flux de travail simplifiés et une meilleure capacité à résoudre des problèmes de façon collaborative, sous réserve que l'organisation parvienne à surmonter les freins sociopsychologiques et à harmoniser les pratiques entre ses différentes unités (Yaqobi, 2023). L'exploitation des portails SharePoint et de leurs capacités de personnalisation autorise la présentation d'informations adaptées aux besoins spécifiques des rôles individuels, tandis que les canaux de communication dédiés, à l'instar de Microsoft Teams, servent de référentiels pour les meilleures pratiques et facilitent l'apport d'idées par les membres de l'équipe (Kathmann & Lee, 2024). La standardisation de la documentation via des modèles favorise la cohérence des documents produits et en simplifie la création. L'intégration d'activités de gestion des connaissances dans l'évaluation de la performance institutionnalise l'amélioration continue et valorise le partage d'expertise (Kathmann & Lee, 2024). La transition vers la gestion électronique requiert une adaptation des pratiques de travail, soutenue par une formation continue destinée à renforcer les compétences numériques, la diffusion des compétences auprès des pairs décuplant l'impact des initiatives de transformation (Tien, 2024). Enfin, la collaboration entre chercheurs et praticiens favorise l'émergence de solutions innovantes adaptées au contexte public, renforçant l'efficacité du partage des connaissances via SharePoint (Mirdasse, 2024).

6.4 Leçons tirées des déploiements SharePoint précédents dans l'administration publique

Les déploiements antérieurs de SharePoint dans l'administration publique montrent combien il est crucial de disposer d'un contenu structuré, validé et régulièrement actualisé, la maintenance de ce contenu étant perçue comme essentielle à la gestion et au partage efficaces des connaissances (Muhaxhiri, 2021). L'existence de structures de gouvernance claires est apparue comme une condition nécessaire pour la gestion du cycle de vie documentaire et la préservation de la mémoire organisationnelle. L'intégration de SharePoint aux systèmes opérationnels existants, permettant l'accès à des tableaux de bord en temps réel et la numérisation des processus, a souligné l'importance d'aligner les fonctionnalités de la plateforme sur les flux de travail propres à chaque organisation (Pentikäinen, 2021), garantissant ainsi transparence et accès rapide aux indicateurs clés de performance. Les défis d'intégration technique, tels que la gestion du VPN, la migration vers le cloud ou l'accès hors

ligne, ont mis en lumière la nécessité d'une planification d'infrastructure robuste afin de garantir un accès continu aux ressources critiques (Eriksson, 2020 ; Rolland & Hanseth, 2021). La formation continue, la mise à jour régulière et le suivi de la conformité sont essentiels pour maintenir la dynamique de gestion des connaissances, et les technologies collaboratives intégrées, comme les canaux de microblogging ou la messagerie instantanée, ont prouvé leur utilité pour connecter les utilisateurs à l'expertise au-delà des frontières organisationnelles (Shah-Nelson, 2020). Les fonctionnalités de gestion documentaire de SharePoint offrent des avantages mesurables tels que des économies de coûts, une efficacité temporelle, la conformité réglementaire et des pistes d'audit électroniques, mais ces bénéfices sont contrebalancés par des investissements initiaux, l'exigence de former le personnel et les difficultés d'adaptation des utilisateurs (Jordan et al., 2022). La gestion documentaire structurée via SharePoint permet de préserver la mémoire institutionnelle, notamment face au vieillissement de la main-d'œuvre et aux départs à la retraite (Pentikäinen, 2021). L'implication des utilisateurs finaux dès la conception du système, via enquêtes ou entretiens, favorise l'adaptation de la solution aux besoins réels et non aux exigences supposées. Cette approche participative renforçant la satisfaction des utilisateurs et la pérennité de l'adoption. Les études de cas montrent ainsi que la réussite des déploiements SharePoint ne dépend pas uniquement de la robustesse technique ou de la qualité des outils, mais avant tout de l'existence d'une culture d'organisation claire, responsable et ouverte à la co-construction du savoir. Les retours d'expérience soulignent que l'absence de procédures standardisées, la confusion sur les responsabilités et la focalisation sur des usages administratifs superficiels freinent la création de valeur ajoutée. L'efficacité des systèmes repose enfin sur la capacité des agents à maîtriser et à exploiter les fonctionnalités collaboratives, condition qui suppose un effort de formation continue intégrant aussi la dimension culturelle de l'apprentissage collectif (Bangura, 2024).

7 Tendances et perspectives de la gestion des connaissances dans l'administration publique

7.1 Technologies émergentes complémentaires à SharePoint

L'intégration raisonnée de technologies émergentes autour de SharePoint s'inscrit dans l'évolution des TIC, qui permet d'articuler des briques établies avec des innovations comme l'IoT, l'IA, le Big Data et la RV ou la RA. L'objectif est d'améliorer la collaboration, de mieux structurer la documentation et de rendre les flux plus efficaces. La littérature décrit clairement cette trajectoire et son potentiel pour les organisations publiques (Yaqobi, 2023; Tien, 2024). Dans ce cadre, SharePoint joue le rôle d'une colonne vertébrale informationnelle sur laquelle se greffent des services spécialisés. Les capteurs et objets connectés apportent des données contextualisées, l'IA assiste le classement et la recherche, l'analytique éclaire les usages, et la RV ou la RA soutiennent des scénarios d'apprentissage ou d'assistance in situ.

La priorité ne serait pas de multiplier les applications. Il s'agirait plutôt d'industrialiser des pratiques réutilisables sous forme de gabarits de bibliothèques, de taxonomies explicites, de formulaires d'entrée et de vues orientées rôles. Des composants à faible complexité servent alors de garde-fous pragmatiques. Ils imposent des champs clés, stabilisent les pages d'accueil et conservent la traçabilité des échanges dans Microsoft 365. Cette approche d'ingénierie frugale est documentée et recommandée, car elle favorise des configurations sobres, reproductibles et pérennes (Dodla, 2024; Mostefai & Ahmed-Nacer, 2019). Elle limite les coûts de maintenance, facilite l'onboarding et maintient une expérience homogène entre services.

L'intégration devrait rester raisonnée et réversible, avec des critères d'entrée et de sortie clairement documentés. La centralisation du stockage des connaissances permet de réduire les silos et de garantir l'accès, la récupération et le partage interservices. Cette recommandation revient régulièrement dans les guides de l'éditeur et dans les retours d'expérience sur les systèmes de gestion documentaire (Microsoft, 2024; Jordan, Zabukovšek, & Klančnik, 2022). La gouvernance et la protection des données demeurent structurantes, en particulier dans des contextes multilingues et avec des droits d'accès différenciés. La mise en œuvre devrait concilier interopérabilité, confidentialité et accessibilité, sans créer de nouveaux îlots techniques (Bruzzeze, 2016). Cette combinaison d'architecture modulaire, de standards opérationnels et de contrôles de conformité fournit un cadre stable qui peut évoluer sans remettre en cause les fondations.

7.2 Potentiel de l'intelligence artificielle et de l'automatisation

L'IA et l'automatisation apportent des gains tangibles en classification assistée, en enrichissement de la recherche et en orchestration des flux documentaires. Leur effet réel dépend toutefois de bibliothèques correctement balisées, d'un contrôle de versions effectif et de règles d'accès robustes. Une supervision régulière et des audits planifiés contribuent à préserver la qualité des contenus et la conformité réglementaire, par exemple au moyen de revues d'autorisations, de vérifications de rétention et de contrôles d'intégrité documentaire (Shah-Nelson, 2020; Pentikäinen, 2021). Dans un environnement Microsoft 365, ces pratiques s'appuient sur des métadonnées stables, des modèles de contenu cohérents et des procédures de traçabilité qui permettent d'expliquer les décisions automatisées et de corriger rapidement les dérives.

Sur le plan organisationnel, la réussite repose sur une conduite du changement explicite et sur une communication transparente, qui présentent à la fois les bénéfices attendus et les limites connues. La montée en compétences doit être progressive, avec des parcours d'apprentissage ancrés dans les usages réels et des soutiens de proximité. Les travaux sur le technostress insistent sur la nécessité d'équilibrer les gains d'efficacité avec le bien-être des équipes, ce qui implique de cibler d'abord l'automatisation des tâches répétitives et fortement standardisées, puis d'étendre vers des usages d'IA plus ambitieux lorsque la maturité des référentiels et de la gouvernance est avérée (Nayak et al., 2025; Shah-Nelson, 2020). Cette séquence limite les frictions, réduit la charge cognitive et augmente la confiance dans les résultats produits par les systèmes.

En parallèle, l'adoption de principes de confidentialité dès la conception et d'exigences éthiques d'approvisionnement encadre l'usage de données personnelles et la gouvernance des algorithmes dans le secteur public. Ces garde-fous complètent les politiques de sécurité et de conformité existantes en introduisant des mécanismes de minimisation des données, de documentation des modèles et de contrôle des fournisseurs. La combinaison de ces éléments crée une architecture de confiance, où l'interopérabilité, la confidentialité et l'accessibilité progressent de concert, sans multiplier les îlots techniques ni fragiliser les responsabilités juridiques et opérationnelles (Tursunbayeva et al., 2022).

7.3 Évolution des attentes des utilisateurs

Les attentes des usagers évoluent vers des environnements faciles à parcourir, dotés de points d'entrée stables, d'une cartographie lisible et d'une recherche réellement efficace. La demande d'un accès unifié, de collaborations en mobilité et d'une continuité d'usage soutient la centralisation du stockage tout en conservant des comptes personnels sécurisés et une

gouvernance claire, de la définition des rôles jusqu'aux règles d'habilitation et de rétention (Pentikäinen, 2021; Tien, 2024; Khumalo & Mearns, 2019).

Dans cette logique, la qualité d'expérience repose sur des référentiels centralisés indexés par mots-clés, un balisage cohérent et des taxonomies d'entreprise qui accélèrent la découverte d'information et soutiennent l'apprentissage collectif. La perspective de la connaissance 4.0 rappelle que l'outillage doit s'ajuster à la variabilité des tâches et aux perceptions des utilisateurs, ce qui implique des gabarits, des vues et des parcours adaptés aux rôles, ainsi que des mécanismes de retour d'expérience pour affiner en continu les structures de métadonnées (Gordon, 2020; Muhaxhiri, 2021.; Dodla, 2024).

Les cadres et retours européens convergent vers des pratiques de communication normalisées, des intranets sociaux structurés et des guides praticiens qui facilitent la traçabilité, la responsabilisation et la transparence dans l'administration publique. Ces appuis méthodologiques renforcent les exigences de conformité et l'amélioration continue en promouvant des conventions de nommage, des chartes éditoriales, des journaux d'audit et des cycles d'évaluation réguliers qui rendent les usages mesurables et gouvernables sans alourdir l'expérience quotidienne (European Commission, 2020; EIPA, 2023).

8. Mise en œuvre de SharePoint au sein de l'AFSCA

8.1 Présentation de l'AFSCA et de ses enjeux contextuels

La mise en œuvre de SharePoint à l'AFSCA intervient dans un environnement organisationnel dense et bilingue où il s'agit de centraliser la connaissance, d'harmoniser les usages et de sécuriser les échanges documentaires au sein d'un tenant commun. Dans le cadre d'une mission de stage commanditée par le service P&O, la mission générale consistait à proposer une structuration documentaire alignée sur les centres d'expertise, à cartographier la matière transversale, à définir les modalités d'accès pour les contenus sensibles et à établir des principes de tri et de conservation pour les contenus issus des anciens disques partagés. Cette mission s'inscrivait dans un programme plus large de migration des disques partagés vers Teams et SharePoint, initié aux environs de 2020, P&O tenant le rôle d'interlocuteur principal et de point d'entrée pour l'accès aux informations et aux acteurs pertinents, sans toutefois constituer le commanditaire du présent travail académique. L'AFSCA se structure autour de plusieurs directions et entretient des flux soutenus avec des acteurs internes et externes, ce qui impose un accès fiable, synchronisé et auditable à des contenus hétérogènes soumis à des contraintes réglementaires. La structuration attendue doit refléter les centres d'expertise, exposer la matière transversale sans duplication et réserver des espaces restreints pour les contenus sensibles tels que les promotions et dossiers disciplinaires, dans une logique de moindre privilège où les droits d'accès sont gérés prioritairement par groupes plutôt que par attributions individuelles. Pour atteindre cet équilibre, la configuration cible retient une structure plate, l'usage rigoureux des métadonnées et des vues en substitution des arborescences profondes, ainsi que des pratiques de versioning qui soutiennent la co-édition et l'audit des modifications tel que dans Dodla (2024) et Pentikäinen (2021). Sur le plan de l'adoption, l'enjeu est d'articuler des règles communes avec l'appropriation locale et la clarification des rôles d'administration afin de prévenir les contournements et stabiliser les usages au quotidien tel que dans Rolland et Hanseth (2021). Le contexte bilingue français néerlandais appelle une normalisation des terminologies, des conventions de nommage et des pratiques de recherche afin de limiter les ambiguïtés et d'améliorer la découvrabilité des

contenus dans les deux langues tel que dans Mostefai et Ahmed-Nacer (2019 a). À titre d'exemple, un libellé FR et NL identique est retenu pour le nom des sites et des colonnes clés afin de limiter les ambiguïtés de recherche. Le périmètre de référence couvre l'ensemble de l'AFSCA, P&O agissant comme commanditaire et cas d'entrée opérationnel.

8.2 Spécificités et exigences en matière de gestion des connaissances

La mise en œuvre à l'AFSCA repose sur trois leviers complémentaires qui structurent la gestion des connaissances. Le premier est la gouvernance, comprise comme l'articulation entre structures de contrôle, rôles opérationnels et circuits de validation, avec pour objectif d'aligner progressivement l'architecture de l'information sur les processus réels de coopération et de décision afin d'éviter la reconstitution de systèmes parallèles et d'assurer la cohérence interéquipes tel que dans Rolland et Hanseth (2021). Le deuxième est l'architecture informationnelle, qui privilégie une structure plate, des bibliothèques pilotées par métadonnées et des vues orientées usages, ce qui améliore la recherche, la réutilisation et la qualité des données à mesure que la base documentaire croît tel que dans Dodla (2024) et Pentikäinen (2021). Le troisième est l'accompagnement, combinant sensibilisation, formation et animation de champions ou relais de proximité capables d'interpréter les besoins des métiers et de les traduire en gabarits, nomenclatures et configurations immédiatement utiles, un levier associé à une meilleure appropriation dans les organisations publiques en transition numérique tel que dans Yaqobi (2023). La confidentialité et la conformité, particulièrement pour les documents RH, s'intègrent à cette logique à travers une séparation claire des espaces, un contrôle précis des accès et une traçabilité systématique des versions et des actions, ce qui participe à la qualité et à la responsabilité de la gestion documentaire dans le secteur public tel que décrit par Eriksson (2020). La formalisation d'artefacts de connaissance, y compris des gabarits et conventions de nommage, facilite la diffusion de savoirs tacites et réduit la variabilité des pratiques, ce qui soutient l'apprentissage collectif et l'efficacité opérationnelle dans la durée tel que dans Mostefai et Ahmed-Nacer (2019 a).

8.3 Parties prenantes et dynamiques d'adoption

L'adoption de SharePoint ne résulte pas d'une simple mise à disposition d'outils. Elle procède d'une coproduction où chaque groupe porte une part spécifique de la réussite. La direction recherche la continuité de service et la conformité. Elle priorise les efforts, tranche les arbitrages et donne du sens grâce à quelques indicateurs lisibles qui ancrent la trajectoire. La DSI et la sécurité garantissent la maîtrise des risques liés aux droits d'accès, à la rétention et à la traçabilité, ainsi que la stabilité des paramètres. Leur contribution est pleinement effective lorsqu'elles expriment les exigences sous forme de règles d'usage simples et stables plutôt que de prescriptions techniques mouvantes. Les managers opérationnels privilégient la fluidité des flux et la coordination entre services. Ils amplifient l'adoption lorsqu'ils soutiennent des gabarits communs et évitent les exceptions non anticipées qui brouillent la lisibilité du cadre. Les référents de proximité assurent l'appropriation au quotidien. Ils traduisent les réglages en pratiques d'équipe, à condition que leur rôle soit reconnu et outillé par du temps dédié et des modèles prêts à l'emploi. Les agents souhaitent trouver vite et co-éditer sans friction. Leur confiance dépend de règles d'accès lisibles, de parcours sobres et de métadonnées minimales, mais utiles. Les partenaires externes ont besoin de canaux officiels clairement identifiés et de preuves d'échange. À défaut, les versions se dispersent et la traçabilité s'affaiblit.

Ces attentes peuvent être conciliées par un compromis robuste entre standardisation minimale et latitude locale. Il s'agit de standardiser ce qui produit de la clarté à l'échelle, comme les modèles, les métadonnées essentielles et des règles d'accès communes, tout en laissant aux équipes la marge nécessaire pour adapter l'interface à leurs usages, avec des pages sobres et des gabarits ajustables. Le contrôle s'effectue a posteriori au moyen d'un petit nombre d'indicateurs de qualité documentaire. L'approche la plus efficace combine ces deux logiques. Peu de règles appliquées avec discipline et peu d'écarts correctement justifiés et documentés. Ce principe, décliné dans les recommandations, se traduit par la visibilité des règles, la stabilisation de paramètres par défaut pertinents, l'appui de proximité et la clarification des interfaces hors tenant. Il en résulte un cadre sociotechnique lisible qui réduit l'effort d'usage et soutient une adoption durable en contexte public.

9. Résultats et analyse empirique

9.1. Corpus, posture, éthique et protocole

Le corpus comprend huit entretiens qualitatifs menés au sein de l'AFSCA complétés par un regard externe auprès de l'ONEM. Les entretiens ont été conduits à distance sur Microsoft Teams, avec enregistrement audio systématique. Un incident est survenu lors d'un entretien avec Odette, responsable métier et SPOC au sein de PCCB, pour lequel l'enregistrement n'a démarré que tardivement. Environ trente minutes initiales sont manquantes, ce qui a été compensé par un recueil complémentaire d'éléments factuels et par l'exploitation des liens et supports envoyés par l'interviewée.

Les garanties éthiques ont été présentées en amont par le mail de contact et rappelées oralement au démarrage de chaque entretien. Chaque participant a donné son consentement explicite pour l'enregistrement, l'usage strictement académique et organisationnel des données, et l'anonymisation des propos dans le manuscrit. Ce cadre a été formulé de manière réitérée durant les échanges, notamment au moyen d'expressions telles que « les données ne seront employées qu'au sein de l'AFSCA ou bien alors dans le cadre de mon mémoire », « tout sera anonymisé » et « le but n'est clairement pas de vous flicker ». Cette posture a été renforcée par la nature même du terrain, inscrit dans une mission de stage à visée d'amélioration et non de contrôle, ce qui a favorisé un climat de confiance et des verbatims riches autour des pratiques documentaires et des arbitrages d'accès.

Le périmètre des interlocuteurs couvre des profils variés et représentatifs des usages clés de la gestion documentaire, tant au sein de P&O que hors P&O. Parmi les participants figurent Georgette du service juridique, qui illustre les enjeux de continuité des liens, de verrouillage des documents et de dépendance aux partages ad hoc, Odette au sein de PCCB, qui documente la standardisation des bibliothèques de réunion, la logique de structure plate et l'usage piloté des métadonnées, ainsi que les zones grises de l'archivage dans l'environnement gcloud, Clotilde pour le centre d'expertise Talent Acquisition, qui décrit l'uniformisation intersites, l'application d'une nomenclature BOSA et les circuits d'accès pour les jurys de sélection, Yvette en HRO, qui éclaire la première ligne RH, les interfaces avec Persopoint et l'historique de numérisation des dossiers personnels, ainsi que la gestion des compactus et des restrictions d'accès liées aux données sensibles, Gustave pour L&D et HR Technologies, qui pose les questions de découvrabilité, de nettoyage périodique des référentiels et de protection des informations liées aux marchés publics et aux utilisateurs de la Food Safety Academy, Rosaline à la direction P&O, qui met en perspective les besoins de

transparence, la maîtrise des risques et les arbitrages d'accès interservices , et Suzanne pour les pôles Well-being, Building Blocks et Diversité, qui explicite les usages quotidiens, les dépendances au disque M pour l'historique et la nécessité de rendre les pages d'accueil et parcours de navigation plus lisibles. Le regard externe est apporté par Simone à l'ONEM, mobilisé ici comme point de comparaison sur l'outillage de formation, la définition de niveaux cibles de compétence numérique et l'articulation entre cadre top-down et consultation des métiers. En effet, l'ONEM a été jugée pertinente par les praticiens comme terrain comparable, car faisant face aux exacts mêmes défis tout en étant en avance sur l'AFSCA.

La validité de la démarche repose sur la triangulation entre des unités P&O aux pratiques différenciées, des services externes à P&O, mais internes à l'agence, ainsi qu'un benchmark interorganismes. Les limites tiennent à la taille du corpus de seulement 8, aux biais d'accès facilités cotés P&O et à l'incident d'enregistrement évoqué pour Odette. La stratégie de saturation a privilégié la diversité fonctionnelle des situations rencontrées plutôt qu'un N élevé. Ces éléments s'inscrivent en continuité avec les exigences de structuration plate, de moindre privilège et de gouvernance documentaire décrites dans le chapitre 8, qui cadrent le dispositif et les hypothèses testées en aval.

Le double rôle de stagiaire et chercheur crée une proximité avec le terrain. Cette proximité facilite l'accès aux pratiques et aux personnes. Elle peut aussi influencer la manière de poser les questions et de lire les réponses. La posture adoptée dans ce travail est située. Les données sont produites avec les acteurs dans un contexte précis. L'objectif n'est pas une neutralité abstraite. L'objectif est la transparence sur la manière dont les résultats émergent.

9.2. Dispositif d'entretien et guides utilisés

Les entretiens ont été menés selon une méthode semi-directive, suivant deux guides complémentaires adaptés aux objectifs de la recherche et au rôle des interlocuteurs. Le premier guide, dit exploratoire à visée de diagnostic, a été administré auprès des personnes de P&O afin de cartographier les usages réels, les irritants documentaires et les besoins d'accompagnement sur SharePoint et Teams. Il s'agit d'un canevas ouvert qui priorise la compréhension des pratiques, la documentation des dépendances applicatives et l'identification des zones sensibles de gouvernance d'accès. Son emploi transparaît dans la présentation du projet en ouverture d'entretien, l'explicitation des objectifs de structuration et l'accent mis sur l'anonymisation et la confidentialité des propos. Le second guide, dit de benchmark, a été administré auprès de profils hors P&O au sein de l'AFSCA et auprès du témoin externe ONEM. Il vise à éprouver premiers jets d'hypothèses de solutions, à comparer des choix de configuration et d'accompagnement, et à caractériser des dispositifs de formation, de standardisation et de gouvernance transversale déjà éprouvés ailleurs.

Opérationnellement, les personnes rattachées à P&O ont principalement passé l'entretien exploratoire à visée de diagnostic, ce qui concerne notamment Clotilde, Yvette, Gustave, Rosaline et Suzanne, tandis que les profils externes à P&O au sein de l'agence, comme Georgette au juridique et Odette à PCCB, ainsi que Simone, l'experte externe ONEM, ont été sollicités sur la base du guide de benchmark pour éclairer des pratiques comparatives, des conventions de nommage, des dispositifs de bibliothèques type, des schémas d'archivage et des modalités d'accès aux documents partagés. Le déroulé de chaque entretien a privilégié la souplesse et la relance non directive afin de laisser émerger les situations significatives, ce

qui explique que l'ordre du guide ait parfois été réagencé pour suivre la dynamique des propos lorsque ceux-ci apportaient une information plus fine que la question initialement prévue. Les discussions libres ont, en effet, souvent dépassé en richesse les réponses initiales aux questions.

Ce dispositif s'inscrit dans la logique du chapitre 8 qui fixe les principes d'architecture informationnelle et de gouvernance cible, notamment la structure plate, l'usage des métadonnées et la gestion des droits par groupes. Il offre ainsi un continuum entre le cadre théorique et normatif posé en amont et l'analyse empirique conduite en aval, qui mobilisera d'abord le codage déductif aligné sur ces principes, puis un codage inductif pour faire émerger les thèmes situés tels que la découvrabilité, les tensions entre standardisation et autonomie, les effets d'outillage sur la charge cognitive et la reliance aux disques historiques. L'abduction viendra clore la boucle en reproblématisant les résultats au regard du cadre initial et des contraintes organisationnelles propres à l'AFSCA.

Tableau 1. Participants aux entretiens

#	Participant	Fonction	Modèle d'entretien
1	Georgette	Juriste et utilisatrice SharePoint	Benchmark comparatif
2	Odette	Référente et SPOC SharePoint	Benchmark comparatif
3	Clotilde	HRBP et responsable sélection, Qualité ISO	Exploratoire diagnostic
4	Yvette	Gestion administrative RH	Exploratoire diagnostic
5	Gustave	Expert L&D et HR Technologies	Exploratoire diagnostic
6	Rosaline	Directrice P&O	Exploratoire diagnostic
7	Suzanne	Référente processus	Exploratoire diagnostic
8	Simone (ONEM)	Référente KM et numérique	Benchmark comparatif

9.3. Codage déductif

Le codage déductif repose sur une grille plate de treize codes construite à partir du cadre théorique et appliquée à l'ensemble des entretiens. L'unité d'analyse est le segment de sens. Le co-codage n'est mobilisé que lorsque le propos traite clairement de deux objets distincts. En cas d'hésitation, le code retenu est celui qui reflète le mieux l'intention principale du locuteur et le geste réel décrit. Les extraits probants sont réservés à la section Résultats. L'objectif ici est d'explicitier des règles d'application stables et répliquables, ainsi que l'ancrage conceptuel de chaque code, en cohérence avec le chapitre 5 et la logique gouvernance et architecture posée au chapitre 8.

9.3.1. Règles d'application inférées du terrain

Lorsqu'un segment invoque explicitement une exigence de conformité, une norme ou l'intervention d'un tiers de contrôle, il est prioritairement codé en Facteurs environnementaux et pressions externes. Cette priorité s'applique notamment aux échanges relatifs aux dossiers de sélection et aux jurys, où l'octroi et la révocation d'accès sont justifiés par la sensibilité des données et par la protection des données personnelles. À l'inverse, lorsque le propos

concerne des règles internes de structuration, de nommage, d'archivage ou de droits sans référence externe, l'annotation va à Gouvernance et directives. Un jugement sur l'interface, la rapidité ou la stabilité relève de Qualité perçue du système, tandis qu'une description de pratique documentaire version majeure, check-out, métadonnées, vues relève de Pratiques de gestion documentaire. Un contournement durable au profit d'habitudes anciennes renvoie à Résistance au changement. Un besoin d'apprentissage ou l'absence de support documenté renvoie à Ressources et formation. Dès qu'un segment relie SharePoint à Teams, à Persopoint, à l'Employee Center, à un compactus ou au disque M, la priorité est donnée à Intégration technologique et interopérabilité. Les cas vraiment bifaces acceptent un co-codage motivé. Les arbitrages et cas limites sont consignés. L'incident d'enregistrement en début d'un entretien est documenté dans le protocole pour ne pas biaiser les déductions.

9.3.2. Facteurs environnementaux et pressions externes

Ce code couvre les contraintes et incitations exogènes qui orientent l'implémentation et l'usage de SharePoint dans un organisme public, par exemple RGPD, exigences d'audit, attentes ministérielles, dispositifs interorganismes. Il est mobilisé de façon prioritaire dès qu'un impératif externe structure l'action décrite. Sur le plan conceptuel, l'environnement institutionnel façonne l'adoption et la gouvernance documentaire selon les cadres TOE et HOT-fit et selon des travaux récents en secteur public, par exemple Mostefaï et Ahmed-Nacer 2019, Kathmann et Lee 2024, Mirdasse 2024.

9.3.3. Résistance au changement

Ce code saisit les réticences explicites ou implicites à adopter SharePoint lorsque l'évitement devient une posture stable, par préférence pour des routines héritées. Il se distingue d'un déficit d'accompagnement puisque dans ce code le refus ou le contournement est assumé comme choix. La littérature relie la résistance aux ancrages culturels, à la peur de la perte de maîtrise et aux routines consolidées dans les environnements numériques de travail, par exemple Khumalo et Mearns 2019, Shah-Nelson 2020, Mirdasse 2024b.

9.3.4. Rigidité bureaucratique et complexité des procédures

Ce code s'applique lorsque la lourdeur des circuits, la multiplicité des validations et les délais décisionnels sont nommés comme freins à l'usage au quotidien. Il ne vise pas les contrôles de qualité légitimes. Note méthodologique. Un flux d'approbation est codé ici seulement lorsque l'accent porte sur la latence ou le blocage. Lorsque le propos souligne la sécurisation du cycle documentaire et la traçabilité, l'annotation relève plutôt de Pratiques de gestion documentaire. Les études sur la transformation digitale du secteur public décrivent cet effet d'inertie procédurale et ses impacts sur l'appropriation des outils ECM, par exemple Mostefaï et Ahmed-Nacer 2019 et Mirdasse 2024b.

9.3.5. Gouvernance et directives

Ce code regroupe la présence ou l'absence de règles d'usage et de structuration. Il couvre la visibilité d'une politique, les conventions de nommage, l'existence de bibliothèques et de pages types, les règles d'archivage et la gestion des droits par groupes. L'absence de référentiel accessible ou la variabilité non pilotée des pratiques entre dans ce code. Sur le plan théorique, la standardisation documentaire contribue à réduire la variabilité et à améliorer la qualité et la retrouvabilité des contenus, par exemple Kathmann et Lee 2024, Dodla 2024, Mirdasse 2024.

9.3.6. Soutien de la direction

Ce code identifie les marqueurs tangibles de sponsorship et d'arbitrage managérial. Il couvre la priorisation explicite, l'allocation de moyens, la nomination de référents, l'implication des fonctions DPO et CISO. Les travaux sur les transformations numériques soulignent le rôle décisif du soutien de la ligne hiérarchique pour stabiliser des règles communes et légitimer les changements d'habitudes, par exemple Gordon 2020 et Yaqobi 2023.

9.3.7. Ressources et formation

Ce code porte sur l'offre de formation et la disponibilité des personnes-ressources. Il couvre les formats pédagogiques, la présence de guides pas à pas, l'accès à un soutien au plus près des équipes et le temps alloué aux activités de capitalisation. Il est mobilisé lorsque la difficulté principale est un besoin d'apprentissage plutôt qu'un refus. La littérature confirme l'effet direct d'un accompagnement adéquat sur l'adoption des plateformes collaboratives en contexte public, par exemple Bangura 2024 et Kathmann et Lee 2024.

9.3.8. Intégration technologique et interopérabilité

Ce code saisit l'articulation de SharePoint avec d'autres systèmes et patrimoines informationnels. Il couvre les parcours d'accès reliant Teams et bibliothèques, les ponts avec Persopoint, l'Employee Center, des compactus numérisés, ainsi que les migrations depuis le disque M. La logique est d'annoter ici dès que la compréhension du propos suppose la jointure entre systèmes. Les bénéfices et les limites d'un digital workplace tiennent largement à la maîtrise de ces connecteurs et à la cohérence des parcours d'accès entre des gisements hétérogènes, par exemple Dodla 2024 et Narayan 2023.

9.3.9. Qualité perçue du système

Ce code retient les jugements d'ergonomie, de lisibilité, de rapidité, de stabilité et d'accessibilité. Il s'active lorsque l'utilisateur évalue l'outil lui-même plutôt que sa propre compétence. L'acceptation d'un système et la persistance d'usage dépendent directement de l'utilisabilité perçue et de l'adéquation fonctionnelle au contexte de travail, par exemple Eriksson 2020, Pentikäinen 2021, Khumalo et Mearns 2019.

9.3.10. Pratiques de gestion documentaire

Ce code couvre les méthodes de classement et de recherche, les conventions de nommage, l'usage des métadonnées et des vues, le contrôle des versions et la publication, ainsi que les bibliothèques et modèles types. Il est mobilisé lorsqu'un segment décrit un faire documentaire et non un jugement d'interface. Les apports de la gestion des connaissances et de l'ECM lient normes et versionnage à la qualité, à la responsabilité éditoriale et à la retrouvabilité, par exemple Kathmann et Lee (2024), Dodla (2024), Pentikäinen (2021).

9.3.11. Partage et circulation des connaissances

Ce code saisit les freins et les facilitateurs du partage et de la capitalisation, formels ou informels. Il couvre les routines de co-édition, l'usage de pages d'équipe pour l'accueil et d'espaces communs pour les savoirs utiles, ainsi que les communautés de pratique. L'implication des collectifs, les artefacts de capitalisation et les mécanismes de reconnaissance soutiennent la circulation des connaissances dans les organisations publiques et hybrides, par exemple Gordon (2020), Kathmann et Lee (2024 a), Shah-Nelson (2020).

9.3.12. Représentations et attentes des utilisateurs

Ce code rassemble les perceptions d'utilité, les attentes et les craintes qui orientent la motivation d'usage, par exemple besoin de contrôle ou peur de dilution des documents. Il se distingue de Résistance au changement par son caractère attitudinal. Les modèles d'acceptation et d'usage répété insistent sur le rôle des croyances de performance et de l'effort perçu, y compris en e-HRM, par exemple Bangura (2024), Pradhan et Roy (2025), Mirdasse (2024b).

9.3.13. Impacts et résultats perçus

Ce code retient les bénéfices et les difficultés attribués à l'introduction de SharePoint, comme la co-édition qui évite les allers-retours par courriel ou les pertes de temps liées à des blocages d'édition. Il permet de qualifier l'atteinte des objectifs et de repérer les zones où des pratiques ou des réglages neutralisent les gains attendus. La littérature relie ces impacts aux conditions de mise en œuvre et au degré de standardisation atteint, par exemple Pentikäinen (2021) et Gordon (2020).

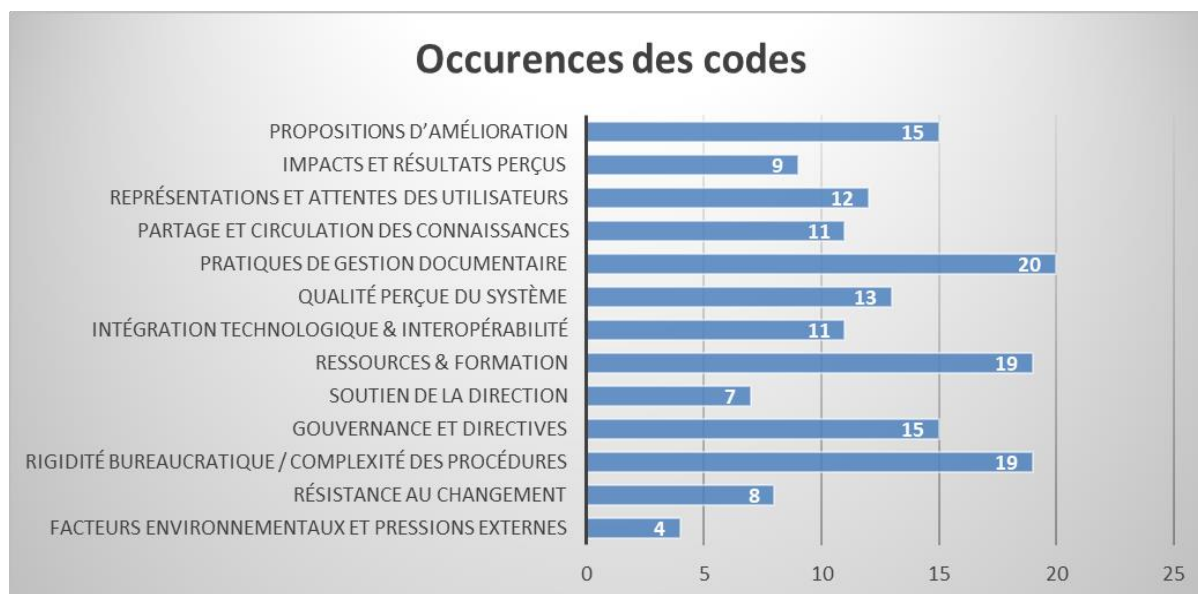
9.3.14. Propositions d'amélioration

Ce code regroupe les suggestions d'ajustement portées par les utilisateurs. Il couvre la production de guides, l'automatisation de certaines tâches comme la révocation d'accès en fin de processus, la clarification des règles de nommage et la création de pages d'accueil opérationnelles. Ces propositions s'inscrivent dans une logique d'amélioration continue et d'implication des utilisateurs pour aligner la plateforme sur les besoins réels du terrain, par exemple Dodla (2024) et Kathmann et Lee (2024).

9.3.15. Discipline de codage et traçabilité

Le plan analytique reste à plat, code par code, conformément à la grille fournie. Les segments sont rattachés à un pseudonyme stable et référencés au besoin dans l'audit-trail. Le co-codage est réservé aux cas réellement bifaces, par exemple une proposition d'automatisation motivée par une exigence RGPD annotée en Propositions d'amélioration et en Facteurs environnementaux et pressions externes. Les cas limites sont consignés. Les contraintes techniques et limites du corpus présentées en 9.1 sont prises en compte pour cadrer l'interprétation des résultats.

9.4. Résultats de l'analyse déductive



La figure ci-dessus nous indique où se concentre l'attention du terrain, d'abord sur les pratiques de gestion documentaire puis sur l'accompagnement des usages et sur les frictions procédurales, viennent ensuite la gouvernance et les directives ainsi que les idées d'amélioration portées par les équipes, en d'autres termes les personnes ont surtout parlé du travail concret autour des bibliothèques, du versionnage, de l'extraction, des métadonnées et du nommage, elles ont exprimé un besoin de ressources vraiment utiles et proches du quotidien et elles se sont plaintes de circuits de validation lourds et de règles peu lisibles, ce qui va de pair avec une forte envie de solutions pragmatiques comme des gabarits, des pages d'équipe, des pas à pas et des réglages par défaut plus robustes, la lecture de cette figure appelle toutefois une prudence méthodologique, car la fréquence d'un code dépend de la longueur des entretiens et de la granularité des segments. La figure sert donc à situer le centre de gravité des thèmes et non à hiérarchiser leur importance intrinsèque, enfin les thèmes moins présents comme les facteurs environnementaux, le soutien de la direction ou la résistance au changement ne sont pas négligeables, ils ont peut-être simplement été moins saillants dans les échanges par rapport aux manifestes irritants pratiques et besoins d'appui immédiat.

9.4.1. Facteurs environnementaux et pressions externes

Les répondants évoquent des exigences fortes liées à la protection des données et à la cybersécurité. La direction P&O attire l'attention sur le risque et l'enjeu de durcir certains accès. Rosaline indique vouloir alerter les fonctions de contrôle interne de l'organisation à propos d'extractions possibles dans l'environnement M365. Elle dit « je vais faire un mail au DPO et au CISO » et propose de « barricader le bazar » afin d'éviter des accès trop larges pour des profils non habilités comme un stagiaire, ce qui met en avant l'importance d'une hiérarchisation stricte des droits et d'une redevabilité accrue dans un contexte public soumis à des normes élevées de conformité.

Dans le même sens, P&O rappelle la présence quotidienne de données sensibles et la nécessité de distinguer plusieurs niveaux de confidentialité, notamment les dossiers disciplinaires et de promotion, avec un cloisonnement serré au besoin.

9.4.2. Résistance au changement

Plusieurs éléments traduisent une préférence persistante pour des routines antérieures. Au service juridique, la production de versions individuelles et l'échange par mail restent fréquents malgré la disponibilité de la co-édition. Georgette affirme qu'elle prépare ses documents dans ses dossiers locaux et ne met que la réponse finale sur SharePoint, car elle dit mieux s'y retrouver ainsi. Elle précise « je ne crée pas ça au sein de SharePoint » et « je vais pouvoir les trouver beaucoup plus facilement » en local, ce qui suggère un coût perçu d'apprentissage ou de bascule vers les usages collaboratifs attendus. La faible adhésion à certaines initiatives de formation interne renforce ce constat, « personne s'est montré intéressé » pour un module proposé, ce qui traduit une inertie d'adoption dans certaines équipes.

9.4.3. Rigidité bureaucratique et complexité des procédures

Les flux impliquant des tiers et des autorités extérieures génèrent des frictions et des contournements par email. Yvette décrit la validation par l'organisme de sélection externe et la transmission d'informations au cabinet ministériel « par mail », car « on ne sait pas le faire directement dans le process ». Cette contrainte montre des limites d'interopérabilité procédurale et une difficulté à incorporer des acteurs externes dans des circuits M365 sécurisés et traçables. Par ailleurs, certaines bibliothèques imposent un passage par l'extraction et l'approbation de version, avec des validations successives et des blocages fréquents, ce qui alourdit la chaîne de travail et ralentit la mise à jour des contenus.

9.4.4. Gouvernance et directives

Le discours converge sur un déficit de communication et de clarté des politiques. Georgette dit qu'« il n'y a personne qui m'a dit “voilà la politique qu'on utilise à l'AFSCA pour SharePoint” » et ajoute ne pas savoir « où se trouve ce document » au service juridique. Elle parle d'une politique « informelle » qui s'installe par imitation locale plutôt que par diffusion cadrée des règles d'usage, de nommage et d'archivage. Odette confirme une gouvernance volontairement « cadre de base », utile, mais jugée « vague » sur des sujets clés comme l'archivage. Elle rappelle que le tableau de tri historique date d'avant la généralisation du numérique et qu'une révision est en cours, d'où la décision transitoire de « tout garder » en attendant un cadre d'archives électroniques stabilisé.

9.4.5. Soutien de la direction

Le soutien managérial apparaît présent, mais davantage sous la forme d'alertes et de relances que d'un parrainage visible et continu des usages. Rosaline se positionne comme relais pour saisir DPO et CISO au sujet des droits d'accès « je vais faire un mail au DPO et au CISO » et propose de renforcer les garde-fous « barricader le bazar » afin d'éviter des accès trop larges pour des profils non habilités. Elle souhaite que les documents produits soient « disponibles pour tout le monde » tout en garantissant l'intégrité et la pérennité des versions, signe d'une préoccupation pour l'ouverture maîtrisée et la prévention des suppressions accidentelles. Le matériau ne fournit pas d'exemples répétés de communications formelles top down ou de rituels d'alignement à l'échelle de l'organisation. Le soutien est donc ponctuel et orienté sécurité plus que conduite structurée du changement et gagnerait à s'incarner dans des messages réguliers des objectifs d'usage partagés et des rôles de sponsor explicites.

9.4.6. Ressources et formation

Les répondants pointent le manque de formation pratique et contextualisée. Georgette évoque « un truc juste pendant une heure sur Teams » qui montre des fonctionnalités sans expliquer le pas-à-pas de base. Elle signale l'absence d'accompagnement sur les notions clés comme la différence entre version majeure et mineure et les effets du check-out, facteurs qui génèrent des blocages et une dépendance aux « sachants » internes.

9.4.7. Intégration technologique et interopérabilité

Plusieurs processus nécessitent encore des échanges par mail avec des parties externes, faute d'intégration transverse dans M365. Yvette explique que certaines validations ne peuvent pas être réalisées « directement dans le process », d'où l'externalisation par courriel pour l'organisme de sélection et pour le ministre, ce qui crée des brèches dans la traçabilité et la capitalisation documentaire. Par ailleurs, des contenus officiels finissent dans des systèmes tiers comme Persopoint, ce qui complique la réexploitation documentaire et la continuité entre espaces de travail et dépôts finaux.

9.4.8. Qualité perçue du système

Les appréciations portent moins sur l'interface que sur la fiabilité d'accès et la fluidité d'usage. Au service juridique, l'accès initial à certains liens a nécessité des autorisations et des manipulations. Georgette rapporte qu'« au début, ça n'a pas marché » puis qu'elle a dû « télécharger le document », ce qui suggère une charnière fragile entre droits, ergonomie et pratique de co-édition. À l'inverse, plusieurs personnes perçoivent la co-édition comme plus simple et plus efficace que l'échange de versions par mail, ce qui renvoie à une utilité perçue positive lorsque la configuration fonctionne sans friction.

9.4.9. Pratiques de gestion documentaire

Les pratiques de nommage et de versionnage sont hétérogènes. Georgette indique qu'« il n'y a pas » de procédure de nommage et qu'elle a adopté la date en tête de fichier « parce que j'ai vu que les gens commençaient à faire ça », confirmant l'absence d'un standard transversal partagé. Côté structuration et métadonnées, Odette décrit des bibliothèques avec plusieurs colonnes et l'attribution en lot, ce qui montre un usage avancé des champs pour piloter la recherche et les vues. Elle souligne toutefois des écarts entre bibliothèques ainsi que des paramètres comme le check-out et la validation qui freinent parfois la fluidité de modification collaborative.

9.4.10. Partage et circulation des connaissances

Le recours au lien et à la co-édition est perçu comme un facilitateur concret de collaboration interservices. Georgette explique envoyer et recevoir des liens vers les documents puis activer le suivi des modifications directement dans SharePoint. Elle affirme que c'est « mille fois plus simple » que de multiplier des V1 puis V2 par mail, ce qui illustre un gain de transparence sur qui modifie quoi et une réduction des redondances documentaires. Dans la pratique, SharePoint est parfois utilisé via Teams comme porte d'entrée, ce qui confirme le rôle de l'écosystème M365 dans la circulation opérationnelle des contenus.

9.4.11. Représentations et attentes des utilisateurs

Les attentes combinent ouverture et contrôle. Rosaline veut rendre ses documents « disponibles pour tout le monde » tout en évitant les suppressions non désirées. Elle exprime un besoin de confiance dans le système et de garanties contre l'écrasement ou l'effacement involontaire, signes d'une inquiétude de perte de maîtrise sur des productions sensibles. D'autres évoquent le manque de clarté des règles, la « vagueness » du cadre et la difficulté à s'approprier des paramètres techniques comme le versioning, ce qui nourrit des représentations ambivalentes du dispositif.

9.4.12. Impacts et résultats perçus

Deux effets dominant. D'un côté, la co-édition et le suivi des modifications apportent des gains de temps et de clarté sur l'historique des contributions, appréciés au juridique et dans les échanges inter-DG. De l'autre, les bibliothèques qui imposent l'extraction et la validation déclenchent des blocages récurrents, des pertes de temps pour identifier la personne ayant verrouillé le fichier et des erreurs liées à l'ignorance des effets de check-out. Le qualificatif « infernal » revient pour décrire ces situations et Rosaline confirme que « on perd du temps avec tout ça » lorsque des documents sont extraits puis non réinsérés correctement.

9.5. Codage inductif

Le codage inductif complète le déductif en donnant à voir le comment des usages. L'unité d'analyse est le segment de sens. Le co-codage n'est employé que lorsque le propos porte clairement sur deux objets distincts. Les verbatims courts ci-dessous appuient les constats avec attribution explicite au participant. L'objectif est d'éviter les recouvrements avec 9.3 tout en éclairant les enchaînements concrets observés dans les entretiens.

9.5.1. Règles d'application inférées du terrain

Un segment relève de l'inductif lorsqu'il décrit un geste situé ou une condition d'exécution non couverte de façon suffisante par les codes déductifs. Un jugement global sur l'interface reste dans Qualité perçue du système. Un blocage attribué à un réglage précis de bibliothèque est traité ici. Une circulation hors tenant avec réintégration manuelle est traitée ici. Un partage interne gérable par droits standard reste dans Intégration technologique et interopérabilité ou dans Gouvernance et directives selon le cas.

9.5.2. Teams comme portail et pages d'équipe

Les usages décrivent Teams comme porte d'entrée et SharePoint comme arrière-plan documentaire. Odette explicite la pédagogie d'accès et l'éditorialisation locale via pages d'équipe. « Teams, c'est le portail d'accès à tout. Après, les documents, ils sont sur SharePoint, à gauche, à droite » (Odette). Elle a transformé des mails d'accueil en page d'« Infos utiles » pour améliorer la retrouvabilité et la mise à jour. « On va faire une page SharePoint, avec toutes les infos utiles. Et s'il y a des choses à mettre à jour, on met à jour ici... les gens vont sur info utile et ils trouvent les infos » avec des contenus en français et en néerlandais (Odette).

9.5.3. Métadonnées en pratique et assignation en masse

L'appropriation des colonnes passe par un effort initial suivi de bénéfices en tri et en validation. « Ils ont six, sept colonnes de métadonnées. Au début, ils s'en plaignaient... s'ils les remettent dedans, les métadonnées sont toujours sur le document... il est reclassé au bon endroit » (Odette). Une astuce d'assignation en masse circule par l'entraide. « Tu fais un

groupe rapport... après, tous les autres documents auxquels tu veux assigner la métadonnée rapport, tu les glisses sur ce groupement fait. Tant que tu glisses 50, ils ont tous la métadonnée rapport » (Odette).

9.5.4. Réglages de bibliothèque et continuité de service

Des blocages d'édition apparaissent quand l'extraction et le versioning sont mal compris ou mal paramétrés. « On ne sait plus modifier » à propos d'un fichier extrait par une stagiaire qui a quitté l'organisation, ce qui a nécessité des contournements pour récupérer la main (Georgette). Des consignes orales sur la publication « en version majeure » circulent, signe d'un apprentissage fragmenté des effets de paramétrage sur le cycle d'édition (Georgette).

9.5.5. Interfaces externes et boucles hors tenant

Lorsque des tiers ne sont pas intégrés au tenant, le flux sort vers le courriel puis revient en dépôt. « Quand ça doit partir chez l'IF ou chez le ministre, c'est un envoi par mail. Ensuite, le mail revient et c'est après réinjecté dans le dossier digital SharePoint » (Yvette). Le point de rupture et ses effets sur la traçabilité sont explicités.

9.5.6. Savoirs de proximité et apprentissage informel

Des microsavoirs comblent l'écart entre démonstration et appropriation. L'assignation en lot ou l'historique des versions ne sont « pas expliqués dans les manuels » et restent « du ressort des SPOC » qui ont piloté la migration (Odette). La perception d'une formation trop démonstrative renforce cette dépendance. « Il y a un truc pendant une heure sur Teams... il fait plein de trucs qu'il sait faire et toi, tu es juste là, OK, mais comment tu as fait ça de base » (Georgette).

9.5.7. Bipolarité travail individuel puis dépôt collectif

Le travail amont se fait souvent en local ou sur OneDrive, suivi d'un dépôt final pour la visibilité et les commentaires. « Je ne crée pas ça au sein de SharePoint... je crée ça vraiment dans mes dossiers... et ce que je dois mettre sur SharePoint, c'est juste ma réponse finale » (Georgette). Cette alternance organise l'autonomie individuelle puis l'exposition collective.

9.5.8. Héritages hybrides et trajectoires d'archives

Les parcours de preuve et d'accès combinent anciens gisements et espaces cibles. « On a fait par thème et on a mis les archives là » pour reprendre l'ossature du M en lecture contrôlée sans tout y déverser (Odette). La bascule vers des dépôts finaux externes aux espaces de travail, par exemple via des systèmes RH, limite la réexploitation documentaire directe et appelle des repères clairs sur le moment du versement (Rosaline).

9.5.9. Conventions de nommage minimales

Au juridique, l'absence de référentiel est verbalisée et l'usage se construit par mimétisme. « Procédure de nomination des documents, non, il n'y a pas » et adoption d'un format avec date en tête « 2024-06-13 » par observation des pairs, avec grande variabilité d'un collègue à l'autre pour des contenus similaires (Georgette). Ce thème est traité comme piste émergente en attente d'une seconde voix.

9.5.10. Sécurité perçue et hiérarchie des droits

La volonté d'ouverture s'articule à une attente forte de garde-fous sur l'accès et la suppression. « Je vais faire un mail au DPO et au CISO » et proposition de « barricader le bazar » pour mitiger les risques d'accès trop larges (Rosaline). Inquiétude concrète sur la

perte de maîtrise. « J'aimerais bien que tous mes documents soient disponibles pour tout le monde, mais j'aimerais bien aussi être sûre qu'on ne commence pas à diliter mes documents » (Rosaline).

9.5.11. Gains de co-édition et de modèles centralisés

Lorsque la centralisation est effective, les gains sont clairs. « On modifie un truc dans le template, on le remodifie direct dans SharePoint... sans devoir faire un mail partagé aux 37 personnes » (Georgette). La co-édition et les modèles communs réduisent les doublons et améliorent l'homogénéité.

9.5.12. Discipline de codage et traçabilité

Le plan inductif reste à plat, thème par thème, en miroir du déductif. Les segments sont rattachés à un pseudonyme stable. Les cas négatifs sont recherchés lorsque disponibles. Les éléments redondants avec 9.3 sont reclassés en illustrations déductives pour éviter l'empilement.

9.6. Analyse croisée par mécanismes

Cette section relie ce qui a été observé en 9.4 et 9.5 pour dégager des mécanismes simples qui expliquent comment l'adoption se joue au quotidien. Nous partons des résultats déductifs pour le quoi, nous mobilisons les résultats inductifs pour le comment et nous formulons pour chaque mécanisme un effet observé et une implication concrète pour la GRH et la gouvernance. Le périmètre reste celui des entretiens, l'unité est le segment de sens et les verbatims rappellent les situations typiques déjà présentées. L'objectif est la lisibilité et non l'exhaustivité.

9.6.1. Tension entre ouverture et contrôle des accès

Les usages montrent une tension durable entre la volonté d'ouvrir largement et la peur de perdre la maîtrise des documents. Rosaline assume un rôle de vigilance « je vais faire un mail au DPO et au CISO » et demande de renforcer les garde-fous « barrer le bazar » tout en souhaitant que les productions soient « disponibles pour tout le monde » sous réserve d'intégrité « ne pas diliter mes documents ». Ce mécanisme explique des hésitations au moment de partager et des variations d'une équipe à l'autre entre lecture et écriture. L'implication est d'installer des règles simples de moindre privilège, des modèles d'espaces avec droits par défaut lisibles et une procédure de révocation en fin de processus portée par des rappels managériaux réguliers.

9.6.2. Paramétrages de bibliothèques et continuité de service

Les réglages d'extraction et de version majeure conditionnent la fluidité de travail. Georgette décrit un fichier resté verrouillé après extraction par une stagiaire partie « on ne sait plus modifier » et dit s'appuyer sur des consignes orales « en version majeure » pour rendre visibles les changements. À l'inverse, lorsque les bibliothèques et métadonnées sont comprises et outillées, la coédition et les validations se déroulent sans à-coups. L'effet observé est une perte de temps évitable quand les effets de paramétrage sont mal connus et des gains nets quand des paramètres par défaut robustes et des pas-à-pas concrets sont en place. L'implication est d'aligner les réglages sur des profils d'usage clairs et d'outiller les gestes critiques extraction, versionnage, réattribution d'un check out orphelin par des guides très courts et immédiatement mobilisables, adossés aux bibliothèques d'équipe.

9.6.3. Apprentissages distribués et savoirs de proximité

L'appropriation repose moins sur des démonstrations générales que sur des microsavoirs partagés au plus près du travail. Georgette résume l'écart « un truc pendant une heure sur Teams... il fait plein de trucs qu'il sait faire et toi, tu es juste là, OK, mais comment tu as fait ça de base ». Odette rappelle que certaines astuces utiles « ne sont pas expliquées dans les manuels » et relèvent « plus du ressort des SPOC ». Ce mécanisme produit une dépendance à des personnes pivots et une variabilité d'équipe à équipe. L'implication est de transformer ces gestes en pas à pas et en courtes vidéos, de rendre visibles des référents de proximité et d'inscrire l'entraide dans des rituels réguliers pour stabiliser l'apprentissage, y compris sur la découvrabilité via Teams et les pages d'équipe Infos utiles.

9.6.4. Flux internes maîtrisés et interfaces externes par courriel

Les parcours internes gagnent en clarté, mais la chaîne se rompt aux interfaces avec des tiers non intégrés. Yvette décrit la boucle hors tenant « quand ça doit partir chez l'IF ou chez le ministre, c'est un envoi par mail. Ensuite, le mail revient et c'est après réinjecté dans le dossier digital SharePoint ». L'effet est une perte de traçabilité et un effort manuel de réintégration qui fragmentent la mémoire documentaire. L'implication est de définir des parcours cibles pour ces cas, de documenter la réintégration attendue et, lorsque c'est possible, d'utiliser des modes de partage sécurisé hors tenant qui laissent une trace exploitable au retour dans les bibliothèques. Il semble donc que, pris ensemble, ces mécanismes montrent que la performance documentaire à l'AFSCA dépend globalement d'un équilibre entre règles d'accès lisibles, réglages techniques maîtrisés, appuis de proximité et parcours explicites pour les échanges avec des tiers.

10. Discussion

10.1. Mise en perspective avec la littérature

Cette section met en regard les mécanismes dégagés en 9.6 avec le cadre mobilisé plus haut. L'objectif est de situer ce qui est confirmé, ce qui est nuancé et ce que le terrain ajoute, afin de préparer la discussion sans alourdir le texte. Le mécanisme d'équilibrage entre ouverture et maîtrise des droits s'inscrit dans les approches de gouvernance documentaire en contexte public et dans le rôle du sponsoring managérial pour stabiliser des règles communes, ce qui est cohérent avec les analyses qui soulignent l'influence des contraintes externes sur les usages internes et la nécessité d'arbitrages lisibles entre accessibilité et moindre privilège (Mostefaï & Ahmed-Nacer, 2019 ; Kathmann & Lee, 2024 ; Mirdasse, 2024 ; Gordon, 2020). Les effets très concrets des réglages d'extraction et de versionnage valident la centralité de standards simples et de paramètres par défaut compréhensibles dans les environnements ECM et éclairent l'idée que la qualité perçue dépend de l'adéquation aux gestes d'édition et de publication plus que d'une ergonomie abstraite (Pentikäinen, 2021 ; Eriksson, 2020), ce qui rejoint les déterminants de performance et d'effort des modèles d'acceptation de type UTAUT évoqués en 9.3.12. Le décalage entre formation démonstrative et apprentissage situé par microsavoirs de proximité rejoint les travaux sur le partage des connaissances et l'appui de proximité comme moteurs de l'adoption en contexte e-HRM et travail hybride (Gordon, 2020 ; Bangura, 2024). Enfin, les ruptures aux interfaces avec des tiers non intégrés confirment les limites d'interopérabilité signalées par la littérature et justifient des parcours cibles de réintégration documentaire et des modalités de partage hors tenant qui laissent une trace exploitable (Dodla, 2024 ; Narayan, 2023).

10.2. Discussion par mécanismes clés

10.2.1. Ouverture des accès et contrôle des risques

Les usages montrent une tension durable entre volonté d'ouverture et peur de perdre la maîtrise des documents. Les hésitations au moment de partager et les variations entre équipes s'expliquent par la faible lisibilité des droits par défaut et l'absence de rituels d'alignement visibles. La littérature de gouvernance documentaire en secteur public donne à penser que des règles simples de moindre privilège et un sponsoring explicite lèvent ces hésitations et stabilisent des routines communes, en phase avec l'importance des contraintes externes et de la conformité en contexte public (Mostefaï & Ahmed-Nacer, 2019 ; Kathmann & Lee, 2024 ; Gordon, 2020).

10.2.2. Paramétrages de bibliothèques et continuité de service

Les réglages d'extraction et de version majeure ont un effet direct sur la fluidité. Les blocages type check out orphelin et les consignes orales de version majeure illustrent un coût de configuration qui pèse plus que l'ergonomie générale. À l'inverse, des paramètres par défaut robustes et compris soutiennent la coédition et les validations. Ce contraste confirme que l'adéquation aux gestes fréquents détermine la qualité d'usage perçue et l'acceptation, ce qui rallie les déterminants performance et effort portés par les modèles d'acceptation de type UTAUT, ainsi que les résultats sur ECM et intranets qui soulignent l'importance des conventions partagées (Pentikäinen, 2021 ; Eriksson, 2020).

10.2.3. Apprentissages distribués et savoirs de proximité

L'appropriation se construit par microsavoirs échangés localement plutôt que par des démonstrations générales. Sans capitalisation des gestes concrets et sans référents visibles, la variabilité entre équipes persiste. La littérature souligne le rôle des collectifs de pratique, de l'entraide située et d'un accompagnement proche du travail pour transformer des fonctionnalités en routines stables, ce qui cadre les priorités d'appui à privilégier (Gordon, 2020 ; Bangura, 2024).

10.2.4. Flux internes maîtrisés et interfaces externes par courriel

Les circuits internes gagnent en lisibilité, mais la chaîne se rompt avec des tiers non intégrés. Les envois par courriel et la réinjection manuelle fragmentent la mémoire documentaire et pèsent sur la traçabilité. Les travaux sur interopérabilité recommandent des parcours cibles et des solutions de partage qui laissent une trace exploitable au retour, ce qui oriente des consignes de réintégration et des options de partage sécurisées adaptées au contexte public (Dodla, 2024 ; Narayan, 2023).

10.3. Implications pour la GRH et la gouvernance

La première implication est de rendre visibles des règles simples et stables de moindre privilège et des modèles d'espaces avec droits par défaut lisibles, appuyés par un sponsoring régulier pour lever les hésitations liées au risque et à la conformité en contexte public (Mostefaï & Ahmed-Nacer, 2019 ; Kathmann & Lee, 2024 ; Gordon, 2020). La seconde est de traiter les réglages comme un levier d'acceptation et de performance, en alignant les

paramètres des bibliothèques sur des profils d'usage clairs et en outillant les gestes critiques extraction et versionnage par des pas à pas très courts au point d'usage, ce qui améliore la qualité perçue et diminue l'effort perçu dans l'esprit des travaux sur ECM et acceptation (Pentikäinen, 2021 ; Eriksson, 2020). La troisième est d'organiser l'apprentissage au plus près du travail par des guides ultras courts, des vidéos de quelques minutes, une page d'équipe Infos utiles et un réseau visible de référents pour stabiliser l'entraide et réduire la variabilité interéquipes, en cohérence avec les apports sur communautés de pratique et e-HRM (Gordon, 2020 ; Bangura, 2024). La quatrième est d'éclaircir les interfaces hors tenant par un mode opératoire simple avec consignes de réintégration, gabarits de message et repères de preuve dans les bibliothèques, conformément aux recommandations sur interopérabilité et digital workplace (Dodla, 2024 ; Narayan, 2023).

11. Recommandations

Cette section formule des recommandations à portée académique et opérationnelle à destination de l'AFSCA et de l'administration belge en général. Celles-ci sont entendues comme des principes directeurs dérivés des mécanismes mis en évidence en 9.6 et discutés au chapitre 10. Elles visent moins l'outillage immédiat que l'ancrage théorique et organisationnel des choix d'adoption, de gouvernance et d'accompagnement, afin de rendre intelligible ce qui fait la différence dans un contexte public. Les propositions sont reliées aux constats empiriques et aux cadres mobilisés plus haut, notamment la gouvernance documentaire en contexte public, les déterminants d'acceptation de type performance et effort, l'apprentissage situé et les enjeux d'interopérabilité des environnements ECM (Mostefaï & Ahmed-Nacer, 2019 ; Kathmann & Lee, 2024 ; Eriksson, 2020 ; Pentikäinen, 2021 ; Gordon, 2020 ; Bangura, 2024 ; Dodla, 2024 ; Narayan, 2023). Elles prolongent les mécanismes documentés en 9.6 ouvertures et contrôlent des accès, effets de paramétrage sur la continuité de service, apprentissages distribués et interfaces hors tenant et s'articulent à la mise en perspective de 10.1–10.2.

11.1. Principes directeurs issus des mécanismes

11.1.1. Équilibrer ouverture et contrôle dans un cadre explicite

Les usages montrent une tension durable entre volonté d'ouverture et crainte de perte de maîtrise, incarnée par la vigilance de la ligne P&O et l'appel aux fonctions DPO et CISO, avec l'idée d'une ouverture disponible pour tout le monde sous réserve d'intégrité garantie. Ce mécanisme plaide pour un cadre de moindre privilège lisible et stable, compris comme une règle d'allocation des droits et non comme une restriction ad hoc, soutenu par un sponsoring managérial visible qui normalise l'équilibre entre accessibilité et maîtrise des risques en contexte public, conformément aux travaux sur la gouvernance documentaire et le rôle du soutien hiérarchique dans la stabilisation des routines d'usage (Mostefaï & Ahmed-Nacer, 2019 ; Kathmann & Lee, 2024 ; Gordon, 2020). L'ancrage empirique en 10.2.1 montre que les hésitations au partage diminuent lorsque la règle est connue et défendue, non seulement connue des spécialistes.

11.1.2. Traiter les paramétrages comme un levier d'acceptation et de performance

Les effets des réglages d'extraction et de versionnage sur la fluidité du travail indiquent que l'adéquation aux gestes pèse davantage que l'ergonomie générale sur la qualité d'usage

perçue. Ce constat rejoint la famille UTAUT sur la performance perçue et l'effort perçu comme déterminants de l'usage répété, mais le prolonge en montrant que des paramètres par défaut alignés sur des profils d'usage jouent un rôle de médiation pratique entre intention d'usage et expérience effective en environnement ECM public (Eriksson, 2020 ; Pentikäinen, 2021). Les analyses en 10.2.2 soulignent que la compréhension de l'extraction et du versionnage conditionne directement la continuité de service documentaire.

11.1.3. Institutionnaliser les microsavoirs de proximité

L'appropriation repose sur des apprentissages situés, portés par des référents et des gestes concrets que les formations démonstratives ne couvrent pas. La littérature sur les communautés de pratique et le partage de connaissances en contexte e-HRM soutient que la capitalisation localisée de ces microsavoirs et leur circulation régulière fondent des routines durables d'usage collaboratif, au-delà des sessions ponctuelles (Gordon, 2020 ; Bangura, 2024). La discussion 10.2.3 met en évidence la variabilité interéquipes lorsque ces savoirs restent informels, ce qui justifie leur institutionnalisation sans techniciser à l'excès l'accompagnement.

11.1.4. Clarifier les interfaces hors tenant comme objets de processus

Les flux internes paraissent maîtrisés alors que la chaîne se rompt aux frontières avec des tiers non intégrés. La littérature sur interopérabilité et digital workplace rappelle que les bénéfices d'une plateforme se matérialisent dans des parcours continus. Conceptualiser les échanges externes comme processus documentaires à part entière et non comme exceptions réduit les coûts de réintégration et les pertes de traçabilité, en cohérence avec 10.2.4 (Dodla, 2024 ; Narayan, 2023).

11.2. Contributions théoriques

11.2.1. Gouvernance des risques comme condition d'acceptation en contexte public

Les résultats suggèrent qu'en secteur public, l'acceptation n'est pas qu'une fonction de performance et d'effort perçus, elle est co-déterminée par la lisibilité des règles de risque et par la légitimation de leur application au quotidien. Nous proposons que la gouvernance des risques agisse comme variable contextuelle clé qui module les déterminants UTAUT dans des environnements soumis à des contraintes fortes de conformité. Cette proposition éclaire les hésitations observées lorsque la règle d'accès reste implicite et donne une lecture située des freins au partage, en phase avec 10.1.1 et 10.2.1.

11.2.2. Paramétrage par défaut comme affordance organisationnelle

Les réglages opèrent comme des affordances qui rendent certains parcours documentaires faciles et d'autres coûteux. Théoriquement, ils constituent un maillon intermédiaire entre attentes de performance et expérience d'usage, ce qui explique des écarts marqués lorsque l'utilisateur ne maîtrise pas l'extraction ou le versionnage. Cette lecture enrichit les travaux ECM en montrant comment des conventions minimales et des paramètres génériques façonnent la dynamique d'adoption au-delà de la qualité d'interface, en cohérence avec 10.1.2 et 10.2.2.

11.2.3. Apprentissage situé et microroutines comme vecteurs de stabilisation

Les données confirment que l'adoption se stabilise lorsque des microroutines sont visibles, partagées et reconnues dans le collectif. Théoriquement, cela plaide pour une articulation explicite entre communautés de pratique et dispositifs ECM, où la valeur d'un outil tient à la densité de ses gestes appropriés plutôt qu'à l'exhaustivité de sa documentation générique, ce que 10.1.3 et 10.2.3 mettent en lumière.

11.2.4. Interfaces externes comme zones de fragilité processuelle

Le cas montre que la valeur d'une plateforme collaborative dépend des frontières de processus autant que du cœur des flux internes. Nous proposons d'intégrer les interfaces hors tenant à l'analyse des systèmes sociotechniques, non comme aléas, mais comme portes d'entrée de pertes de traçabilité et de coûts de recomposition, conformément aux débats sur interopérabilité discutés en 10.1.4 et 10.2.4.

11.3. Implications pour la GRH et la gouvernance en contexte public

11.3.1. La règle d'accès comme compétence d'usage commun

La GRH devrait articuler la règle d'accès comme compétence d'usage commun en explicitant les attendus et en légitimant l'équilibre ouverture et contrôle, ce qui réduit les hésitations et aligne les équipes sur un même cap, en continuité avec 10.3 et avec la littérature sur la gouvernance documentaire (Mostefaï & Ahmed-Nacer, 2019 ; Kathmann & Lee, 2024).

11.3.2. Les paramètres par défaut comme levier organisationnel

La gouvernance devrait reconnaître les paramètres par défaut comme levier organisationnel, en les reliant à des profils d'usage plutôt qu'à des préférences individuelles, afin de soutenir la performance perçue et de réduire l'effort cognitif lors des tâches fréquentes, conformément à 10.3 et aux apports ECM et UTAUT (Eriksson, 2020 ; Pentikäinen, 2021).

11.3.3. Des apprentissages de proximité institutionnalisés

L'accompagnement devrait institutionnaliser les apprentissages de proximité en rendant visibles les référents et les gestes validés collectivement, ce qui stabilise la qualité d'usage au plus près du travail, dans l'esprit des travaux sur l'apprentissage situé et des constats de 10.3 (Gordon, 2020 ; Bangura, 2024).

11.3.4. Les interfaces avec des tiers comme processus à part entière

Les interfaces avec des tiers devraient être traitées comme des processus à part entière, avec des repères de traçabilité et des modes de partage adaptés au contexte public, au lieu d'être gérées comme exceptions, en cohérence avec 10.3 et les analyses sur interopérabilité et digital workplace (Dodla, 2024 ; Narayan, 2023).

11.4. Feuille de route pour l'AFSCA idéale sur 12 mois

L'objectif serait de maximiser l'adoption de SharePoint tout en sécurisant la continuité documentaire et la conformité, avec un effort minimal pour les utilisateurs. Les SPOC

porteraient la responsabilité globale, la Sécurité et les responsables métiers seraient consultés, et les référents locaux seraient tenus informés. Cette trajectoire se voudrait progressive et vérifiable, articulant cadrage initial, appui par les pairs, amélioration continue et consolidation managériale, afin de transformer l'outil en dispositif durable de gouvernance documentaire.

Entre M0 et M3, l'AFSCA pourrait formaliser un cadre commun d'accès précisant les niveaux de confidentialité interne, sensible et restreint, s'appuyant sur des modèles d'espaces et un héritage d'autorisations limité. Les bibliothèques adopteraient par défaut trois ou quatre métadonnées métier obligatoires, un versionnage standard et une rétention de base. Un kit de démarrage mettrait à disposition des gabarits de dossiers, des modèles de notes et de procédures, des guides illustrés et un glossaire. Les résultats attendus seraient une forte conformité des nouveaux espaces, un faible nombre d'exceptions, une complétion élevée des métadonnées et une recherche rapide des documents clés.

Entre M3 et M6, un réseau de référents pourrait être institué, un par équipe ou service, avec un temps dédié reconnu, afin d'animer l'entraide et de publier des réponses régulières. Les échanges hors tenant seraient canalisés vers deux dispositifs officiels, par exemple un portail de dépôt externe et une boîte fonctionnelle, soutenus par des gabarits d'invitation et d'accusé de réception. Un tableau de bord mensuel suivrait la coédition, la complétion des métadonnées, les recherches fréquentes et les téléchargements. On viserait une hausse régulière de la coédition et une utilisation majoritaire des canaux officiels.

Entre M6 et M9, des sessions trimestrielles de type documentathon pourraient servir à nettoyer, mettre à jour, archiver et améliorer l'étiquetage, avec une reconnaissance interne des meilleures pratiques. Les paramètres seraient ajustés si nécessaire en réduisant les champs obligatoires, en clarifiant les libellés et en introduisant des règles d'autoclassement ciblées. La qualité perçue se mesurerait par le traitement d'un volume significatif de contenu obsolète et par une satisfaction élevée sur la facilité de classement.

Entre M9 et M12, un mini-audit par échantillonnage vérifierait les accès, la rétention, la traçabilité et les habilitations, débouchant sur un plan d'action si des écarts apparaissent. L'ancrage se ferait en inscrivant deux indicateurs SharePoint au tableau de bord de direction, par exemple la part d'espaces conformes aux modèles et la capacité à retrouver un document officiel en moins de trente secondes, avec des cibles tenues deux trimestres consécutifs.

12. Limites & perspectives

12.1. Robustesse et validité

12.1.1. Crédibilité

La crédibilité repose sur la cohérence interne entre le cadrage de l'organisation documentaire au chapitre 8, les règles de codage en 9.3, les résultats déductifs 9.4, les thèmes inductifs 9.5 et la mise en cohérence par mécanismes en 9.6. Les verbatims attribués et la discipline d'annotation segment de sens, cocodage restreint renforcent l'ancrage empirique des interprétations. La posture éthique et le recueil de consentement explicite, rappelés en 9.1, ont

favorisé des échanges confiants et des propos détaillés sur les pratiques documentaires et les arbitrages d'accès.

12.1.2. Transférabilité

La transférabilité est envisagée par épaisseur contextuelle description des processus, des réglages et des gestes situés plutôt que par généralisation statistique. Les spécificités du cas AFSCA périmètre, bilinguisme, répartition des rôles et architecture informationnelle sont décrits au chapitre 8 pour que d'autres administrations puissent juger de la proximité de situation avant réutilisation.

12.1.3. Dépendabilité

La dépendabilité tient à la traçabilité des choix d'annotation règles d'application en 9.3, cas limites consignés, séparation claire entre 9.4 le quoi et 9.5 le comment, ainsi qu'à l'ossature de 9.6 qui explicite les mécanismes transversaux. Les annexes prévues guide d'entretien, tableau des participant·es, grilles de codage, tableaux de fréquences et extraits étendus complètent l'auditabilité du matériau et des décisions analytiques.

12.1.4. Confirmabilité

La confirmabilité est appuyée par la cohérence des sources entretiens multiples couvrant des fonctions diverses et par la mise à distance des préférences de l'enquêteur via des règles de codage explicites et un usage parcimonieux du co codage. L'incident d'enregistrement survenu avec Odette environ trente minutes manquantes en début d'entretien a été déclaré et mitigé par des compléments factuels et des supports transmis, ce qui réduit le risque d'interprétation univoque sur ce cas.

12.2. Limites de l'étude

12.2.1. Taille et dessin de recherche

L'étude est un monocas avec $N = 8$ entretiens internes plus un regard externe. Cette taille circonscrite est adaptée à une visée compréhensive sur les gestes d'usage, mais limite la diversité des voix et la représentation de certaines unités.

12.2.2. Biais potentiels

Un biais de désirabilité sociale est possible, de même que des effets de rôle liés au fait que l'enquête se déroule dans le cadre d'une mission de stage, même si la posture et les garanties éthiques ont été rappelées à chaque entretien pour en atténuer les effets. La sélection des participant·es favorise des profils clefs des processus documentaires, ce qui est pertinent pour l'objet, mais ne couvre pas toutes les lignes hiérarchiques.

12.2.3. Temporalité et dynamique d'adoption

Le recueil a eu lieu à un moment donné de la trajectoire d'adoption. Il n'y a pas d'observation longitudinale systématique, ce qui limite la compréhension des évolutions dans le temps et des effets retardés des réglages ou des appuis.

12.2.4. Instrumentation et frontières du système

Les résultats reposent sur des entretiens et sur l'analyse de pratiques déclarées, sans couplage à des données d'usage télémetrie, temps de recherche ou logs de versionnage. Les interfaces hors tenant constatées dans le corpus envois par courriel et réinjections manuelles n'ont pas été instrumentées par des métriques, ce qui empêche d'en quantifier précisément les coûts documentaires.

12.3. Pistes de recherche

12.3.1. Complément quantitatif in situ

Un complément quantitatif par données d'usage part de bibliothèques conformes à des paramètres recommandés, incidents d'extraction, temps de réintégration après échanges externes permettrait de tester la portée des mécanismes de 9.6 et d'objectiver les gains attendus, en cohérence avec les indicateurs esquissés dans les chapitres précédents.

12.3.2. Comparaisons interservices et interorganismes

Des comparaisons croisées entre services et avec d'autres organismes publics permettraient d'identifier les invariants paramétrages, règles simples d'accès, microsavoirs et les variables contextuelles bilinguisme, structure des processus, degré d'intégration des tiers au tenant, en continuité avec l'ossature du chapitre 8 et les constats de 9.4–9.6.

12.3.3. Études longitudinales

Un suivi longitudinal à six et douze mois documenterait la stabilisation des microroutines et l'évolution des arbitrages ouverture contrôle, ainsi que l'effet des conventions minimales de nommage sur la découvrabilité.

12.3.4. Designs d'intervention

Des essais d'intervention paramétrages par défaut alignés sur profils d'usage, pages d'équipe Infos utiles, microguides sur extraction et versionnage permettraient d'évaluer l'impact causal sur la continuité de service documentaire, en s'appuyant sur les mécanismes de 9.6 et la discussion du chapitre 10.

12.3.5. Interfaces hors tenant comme objet de processus

La formalisation de parcours cibles pour les échanges avec des tiers non intégrés conçus comme processus documentaires à part entière offrirait un terrain fertile pour des études de cas centrées sur la traçabilité et le coût de réintégration, à prolonger au-delà du seul cas AFSCA.

13. Conclusion

Cette recherche a permis d'examiner de manière approfondie les conditions de réussite d'une migration vers Microsoft SharePoint dans un contexte administratif public, à partir du cas de l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire. L'analyse des huit entretiens qualitatifs menés sur le terrain, combinée à une double grille de codage déductive et inductive, a mis en évidence un ensemble de facteurs déterminants. Certains confirment les constats établis par la littérature, tels que l'importance d'un alignement stratégique clair, le rôle central du soutien managérial, la nécessité d'une formation adaptée et la mise en place d'une gouvernance solide. D'autres éléments apparaissent plus spécifiques au contexte étudié, notamment la tension persistante entre ouverture et contrôle des accès, la valorisation des savoirs de proximité ou encore l'influence des paramètres par défaut sur l'appropriation des outils. Les résultats soulignent que la réussite d'un tel projet ne dépend pas uniquement de la performance technique de la plateforme, mais de sa capacité à s'intégrer aux pratiques quotidiennes des agents, à réduire la fragmentation documentaire et à instaurer une culture organisationnelle propice au partage des connaissances. Les recommandations formulées reposent sur quatre axes : équilibrer ouverture et sécurité dans un cadre explicite, traiter les paramètres comme un levier d'acceptation et de performance, institutionnaliser les microapprentissages et clarifier les processus liés aux interfaces externes. Ces propositions, bien que développées pour l'AFSCA, présentent un potentiel de transférabilité vers d'autres administrations publiques confrontées à des enjeux similaires. L'étude reconnaît toutefois plusieurs limites, notamment la taille restreinte de l'échantillon, la temporalité courte de l'observation et l'impossibilité d'intégrer un volet quantitatif complémentaire, ce qui invite à la plus grande prudence dans la généralisation des résultats. Les perspectives de recherche incluent l'analyse longitudinale de l'adoption de SharePoint dans le secteur public, la comparaison interinstitutionnelle ainsi que l'étude des impacts de l'intégration avec d'autres technologies collaboratives et d'intelligence artificielle. En définitive, cette enquête met en lumière que la transformation numérique des administrations ne peut être réduite à une opération technologique. Elle constitue un processus organisationnel complexe qui exige un pilotage stratégique, une gestion fine du changement et une appropriation active par les utilisateurs. C'est à la convergence de ces dimensions que se joue la capacité du secteur public à tirer pleinement parti de plateformes comme SharePoint pour renforcer sa performance, sa transparence et sa résilience.

Bibliographie

- Abbas, Y., Martinetti, A., Rajabalinejad, M., Schuberth, F., & van Dongen, L. A. M. (2022). Facilitating digital collaboration through knowledge management: A case study. *Knowledge Management Research & Practice*, 20(6), 797–813.
<https://doi.org/10.1080/14778238.2022.2029597>
- Annisa, G. Q., & Ibrahim, R. N. (2023). Design of a collaboration document management information system for internal parties (study of a company operating in the field of ICT services and telecommunication networks in Indonesia). *Electronic, Business, Management and Technology Journal*, 1(2), 75–86.
<https://doi.org/10.55208/qebmtj.v1i2.110>
- Bangura, S. (2024). Human resource information system (HRIS): Navigating the implementation, challenges, and benefits. *International Journal of Business & Management Studies*, 5(10), 25–32. <https://doi.org/10.56734/ijbms.v5n10a3>
- Bern University of Applied Sciences. (2025, April 11). *Open source software: Added flexibility to gradually break free from vendor lock-in*.
<https://www.bfh.ch/en/news/stories/2025/open-source-vendor-lock-in/>
- Bradul, A., Burkova, L., & Shepeliuk, V. (2023). Organization and implementation of electronic document management at enterprises: The path to digitization of the information space of the accounting and taxation. *Business Inform*. Advance online publication. <https://doi.org/10.36690/DIFTDE-2023-127-146>
- Bruzzese, J. P. (2016, October 26). *How to make a SharePoint site multilingual*.
<https://www.infoworld.com/>
- Delerue, H., & Moisson, V. (2021). Secrecy effectiveness and the role of HRM practices: A configurational approach. *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, 122(4), 44–60.

- Diffin, J., Chirombo, F., & Nangle, D. (2010). Cloud collaboration: Using Microsoft SharePoint as a tool to enhance access services. *Journal of Library Administration*, 50(5–6), 570–580. <https://doi.org/10.1080/01930826.2010.488619>
- Dodla, T. R. (2024). *Mastering knowledge management using Microsoft technologies: Secrets to leveraging Microsoft 365 and becoming a knowledge management guru*. Apress.
- European Commission. (2020). *Practitioner toolkit on knowledge management*. Publications Office of the European Union.
<https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=22282&langId=en>
- European Institute of Public Administration (EIPA). (2023). *vConnect – The common social intranet platform for information, communication and collaboration of the State of Vorarlberg and its 96 municipalities* [Case study].
<https://www.eipa.eu/epsa/vconnect-the-common-social-intranet-platform-for-information-communication-and-collaboration-of-the-state-of-vorarlberg-and-the-association-of-all-96-municipalities-of-vorarlberg/>
- G-Cloud Strategic Board. (2024). *Rapport d'activité 2024*.
https://www.gcloud.belgium.be/fr/news_gcloud/detail/Rapport%20annuel%202024
- Gordon, M. (2020). *Strategic analysis of knowledge management practices* [Bachelor's thesis, Western Michigan University].
https://scholarworks.wmich.edu/honors_theses/3254
- Grysiuk, M. (2018). Out of the box: Why organizations are jumping to Office 365/SharePoint Online. *Information Management*, 52(5), 20–27.
- Hattula, C., & Köhler, I. (Eds.). (2023). *Change management revisited: A practitioner's guide to implementing digital solutions* (Business Guides on the Go). Springer.

- Hiti, C. J., Chang, J., Gwal, K., Escobedo, E., Rea, M., & Bindra, J. (2021). The new normal: Coronavirus pandemic response utilizing Microsoft SharePoint. *Journal of Digital Imaging*, 34(2), 257–262. <https://doi.org/10.1007/s10278-021-00419-4>
- Jones, D., Snider, C., Matthews, J., Yon, J., Barrie, J., Robinson, K., & Hicks, B. (2020). Model-based information navigation for engineering documents. *Computers in Industry*, 121, 103254. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2020.103254>
- Jordan, S., Zabukovšek, S. S., & Klančnik, I. Š. (2022). Document management system – A way to digital transformation. *Naše Gospodarstvo / Our Economy*, 68(2), 43–54. <https://doi.org/10.2478/ngoe-2022-0010>
- Kathmann, M., & Lee, Y. Y. (2024). From knowledge management (KM) theories to practices: The strategies to implement best practices in academic libraries. *Journal of Library Administration*, 64(7), 786–800. <https://doi.org/10.1080/01930826.2024.2388496>
- Khumalo, S., & Mearns, M. (2019). SharePoint as enabler for collaboration and efficient project knowledge sharing. *South African Journal of Information Management*, 21(1), e1–e9. <https://doi.org/10.4102/sajim.v21i1.1044>
- Kusumawardani, N., Soeprapto Putri, D., Susanto, R., Lee, C. K., & Kurniawan, Y. (2023). Knowledge management evaluation using digital capability maturity model in higher education institution. *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 21(2), 140–157. <http://www.ejkm.com>
- Lauro, S. D., Tursunbayeva, A., Antonelli, G., & Moschera, L. (2025). Disrupting human resource management with people analytics: A study of applications, value, enablers and barriers in Italy. *Personnel Review*, 54(3), 697–721. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2023-0927>

- Lindvall, M., Rus, I., & Sinha, S. S. (2003). Software systems support for knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 7(5), 137–150.
<https://doi.org/10.1108/13673270310505449>
- Malik, A., Thite, M., Tjondronegoro, D., Iyer, R., Nayyeri, F., Avazpour, B., Durakovic, I., Marzban, S., & Candido, C. (2025). Evolution of employee work preferences amidst COVID-19: A social media analysis. *Human Resource Management Journal*, 35(2), 1–22. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12610>
- Microsoft. (2024). *SharePoint documentation*. <https://learn.microsoft.com/en-us/sharepoint/>
- Mirdasse, S. (2024a). Modèle conceptuel intégratif pour la prédiction de l'utilisation du système d'information ressources humaines (SIRH) dans l'entreprise : Une approche combinée des cadres d'ajustement humain-organisation-technologie (HOT-fit) et technologie-organisation-environnement (TOE). *Revue Internationale du Chercheur*, 233–256. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11417521>
- Mirdasse, S. (2024b). Prédiction du comportement d'utilisation du SIRH dans l'entreprise : Vers un modèle conceptuel basé sur une extension du cadre technologie-organisation-environnement (TOE). *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, 634–659.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.11079327>
- Mostefai, M. A., & Ahmed-Nacer, M. (2019). Agility and cloud computing: Key enablers for knowledge management systems implementation in Algerian small to medium-sized organisations. *International Journal of Knowledge Management Studies*, 10(4), 381–397. <https://doi.org/10.1504/IJKMS.2019.103349>
- Muhaxhiri, K. (2021). *Technology enabling knowledge workers' knowledge-sharing: The case of Microsoft SharePoint* [Master's thesis, Linnaeus University].
<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:lnu:diva-106069>

- Narayan, H. (2023). *Building the modern workplace with SharePoint Online: Solutions with SPFx, JSON formatting, Power Automate, Power Apps, Teams, and PVA* (2nd ed.). Apress.
- Nayak, S., Budhwar, P., & Malik, A. (2025). Unveiling the hidden costs of AI in hospitality industry: The adverse effect of algorithmic human resource management (AHRM) on stress, wellbeing, and commitment. *International Journal of Hospitality Management*, 129, 104206. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2025.104206>
- Opara-Martins, J., Sahandi, R., & Tian, F. (2016). Critical analysis of vendor lock-in and its impact on cloud computing migration: A business perspective. *Journal of Cloud Computing: Advances, Systems and Applications*, 5(4), Article 4. <https://doi.org/10.1186/s13677-016-0054-z>
- Patton, R. M., McNair, W., Symons, C. T., Treadwell, J. N., & Potok, T. E. (2012). A text analysis approach to motivate knowledge sharing via Microsoft SharePoint. In *Proceedings of the 45th Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 3670–3678). IEEE. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2012.85>
- Pentikäinen, I. (2021). *Implementation of the intranet from a knowledge management perspective: A case study* [Master's thesis, Åbo Akademi University]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021052731957>
- Pradhan, R. K., & Roy, A. (2025). Evidence-based bibliometric analysis of the journey of e-HRM research across nations. *Cogent Business & Management*, 12(1), 2495860. <https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2495860>
- Schumann Eriksson, V. (2020). *Technology enabling project managers' knowledge sharing: The case of Microsoft Teams* [Master's thesis, Linnaeus University]. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:lnu:diva-97566>

Annexes

Annexe A : Gouvernance OneDrive/Teams/SharePoint (AFSCA)

— Page 1 —

2022/1413/ SGAD/ Pg. 1 de 5

Agence Fédérale pour la Sécurité
de la Chaîne alimentaire

Procédure

Gestion des sites SharePoint

Version 1

Date de mise en application 01/03/2022

Administration responsable SGAD

Service responsable STAFF SGAD

Destinataires Tous les collaborateurs internes et externes de l'AFSCA

Nom – Fonction / Service Signature - Date

Rédigé par :

Paul Snelders

Membre du staff SGAD

Vérifié par : Charlotte Leclercq

Responsable qualité SGAD

Approuvé par : Denis Nanga

Directeur général des
services généraux

Charlotte Leclercq

2022.02.28 17:03:14 +01'00'

Paul Snelders

(Signature)Digitally signed by Paul Snelders

(Signature) Date: 2022.02.28 18:05:07 +01'00'

Na Kayika Nanga

(Signature)Digitally signed by Na Kayika

Nanga (Signature)

Date: 2022.03.01 10:08:36 +01'00'

2022/1413/ SGAD/ Pg. 2 de 5

Aperçu des révisions :

Révision Date de mise en
application Motif et nature
de la révision

Mots -clés :

Office 365, MS Teams, groupe, canal...

Table des matières :

1.	
Objectif	3
2. Champ d'application	3
3. Références	3
4. Définitions et abréviations	3
5. Rôles et responsabilités	3
6. Gestion documentaire dans SharePoint	4
6.1. Général	4
6.2. Cycle de vie d'un site	4
6.2.1. Création	4
6.2.2. Gestion	5
6.2.3. Clôture	5
7. Annexes et documents connexes	5

1. Objectif

La présente procédure a pour objectif de décrire comment les sites sont gérés dans SharePoint. La procédure décrit les différents rôles et responsabilités des participants.

Les principes d'utilisation de SharePoint sont repris dans le document de gestion (Gouvernance OneDrive, MS Teams et SharePoint).

Les informations relatives aux fonctionnalités de SharePoint sont reprises dans les formations, les manuels ou les fiches 'quick start' qui sont publiés sur l'intranet.

2. Champ d'application

La procédure concerne tous les collaborateurs de l'Agence ainsi qu'un certain nombre de personnes externes qui collaborent avec l'Agence.

3. Références

NBN EN ISO 9001

Pour les normes : les versions en vigueur.

4. Définitions et abréviations

Voir le glossaire.

5. Rôles et responsabilités

- Groupe d'experts Office 365 : Ce groupe se compose d'au moins un membre de chaque DG (appelé

SPOC Office 365) et d'un président.

Sa composition est disponible sur l'intranet.

Ce groupe d'experts est responsable de l'établissement et de la mise à jour des principes de gouvernance pour SharePoint et de les mettre à disposition des utilisateurs de SharePoint.

Ce groupe a pour objectif de veiller à l'application de ces principes de gouvernance au sein de l'AFSCA.

- Président du groupe d'experts Office 365 : il assure la cohérence entre les actions des SPOCS et le suivi des demandes.

Le président organise des réunions régulières avec les SPOCS Office 365. Il/elle est responsable du

bon fonctionnement du groupe et de la mise à jour de sa composition. Il/elle est responsable de

transmettre toutes les informations utiles à la réalisation de leurs tâches.

Il/elle est également le Business product owner pour Office 365 et est dès lors la personne de contact du ICT product owner .

- SPOC Office 365 : c'est un collaborateur qui représente sa DG dans le groupe d'experts Office 365.

Chaque SPOC Office 365 est spécifiquement responsable de l'application des principes de

— Page 4 —

2022/1413/ SGAD/ Pg. 4 de 5

gouvernance de SharePoint au sein de sa DG.

- Propriétaire (Owner) du site : c'est le(s) collaborateur(s) qui est/sont responsable(s) de la gestion du ou des site(s) qui lui est/sont attribué(s). Le propriétaire est chargé de veiller à ce que les principes de gouvernance, les obligations, les recommandations et les bonnes pratiques qui sont imposées et émises par le groupe d'experts Office 365 soient respectés sur le terrain.

- Tableau RASCI :

R	A	S	C	I
Groupe d'experts Office 365				X

Propriétaire (Owner) du site	X
Utilisateurs	X
DIRCOM	X
ICT	X

6. Gestion documentaire dans SharePoint

6.1. Général

SharePoint est principalement utilisé pour enregistrer, partager et facilement retrouver des documents. Comme dans tout système de gestion et d'échange des informations, la gestion commune doit satisfaire à un certain nombre de règles afin d'optimiser la collaboration.

6.2. Cycle de vie d'un site

6.2.1. Création

Tous les collaborateurs peuvent proposer des idées de sites à leur SPOC Office 365.

Si nécessaire, le SPOC prend la responsabilité de contacter toutes les parties prenantes concernées afin de mieux coordonner leurs besoins.

Le SPOC demande l'accord de la hiérarchie et introduit la demande de création d'un site via le lien

suitant : <https://gcloudbelgium.sharepoint.com/sites/FASFC-TeamAanvragen>

.

En cas d'urgence (par exemple lors d'une crise), un site peut immédiatement être demandé au

président

du groupe d'experts Office 365. Il/elle prend alors l'entière responsabilité de la création du site.

La dénomination d'un site doit répondre aux exigences suivantes :

- Le préfixe « FASFC » est obligatoire.

Cette obligation a été imposée par le GCloud, qui est le gestionnaire de l'environnement O365 de l'AFSCA et d'autres organismes publics.

- Le nom de chaque site doit être unique :

o Pour les sites qui sont principalement destinés à être utilisés au sein d'une DG ou dans un(e)

certain(e) direction/service ou dans le cadre d'un processus en particulier, nous vous recommandons d'inclure dans le nom l'abréviation de la DG (ADGB, PCCB, CONT, LABO ou

SGAD) ou de la direction/du service (ULC ANT, FLVVT, JUR, ...) ou du processus.

o Essayez de nommer le site de manière à ce que le public cible ou le processus soit évident.

Ex. 'FASFC -LABO -Archives' et pas uniquement 'FASFC -Archives', car le site concerne uniquement les archives de la DG Laboratoires et non celles de l'ensemble de l'AFSCA.

o Pour les sites transversaux (les membres proviennent de différentes DG), il est préférable de ne

pas mentionner la DG ou la direction/le service.

— Page 5 —

2022/1413/ SGAD/ Pg. 5 de 5

Ex. 'FASFC -Environnement', 'FASFC -Narval -SP'...

C'est le président du groupe d'experts Office 365 qui transmet la demande à GCloud où le site est effectivement créé.

Si le groupe d'experts Office 365 ou le président du groupe d'experts Office 365 refuse le site, une explication doit être donnée. Si le demandeur conteste ce refus, la demande est alors soumise au DIRCOM.

6.2.2. Gestion

Si un site est actif, seuls les propriétaires du site (site owners) peuvent le configurer.

La gestion du site comprend e.a. les tâches suivantes :

- Ajouter de nouvelles bibliothèques et listes.
- Donner et supprimer l'accès.
- Ajouter des métadonnées (colonnes).
- Archiver les documents.

Le propriétaire est chargé de veiller à ce que les obligations, les recommandations et les bonnes pratiques qui sont imposées et émises par le groupe d'experts Office 365 soient respectées sur le terrain.

Par défaut, 3 groupes sont établis lors de la création d'un site :

- 'Visiteurs' (Site visitors) avec le niveau d'autorisation 'Lecture' (Read).
- 'Membres' (Site members) avec le niveau d'autorisation 'Modification' (Edit).
- 'Propriétaires' (Site owners) avec le niveau d'autorisation 'Contrôle total' (Full control).

Si tous les propriétaires sont absents, il peut être demandé au helpdesk de promouvoir en 'Propriétaire' l'un des membres du groupe 'Membres'. Pour le reste, le helpdesk n'effectue pas d'autres actions concernant l'accès au site.

Si vous êtes le seul propriétaire, vous devez d'abord désigner une autre personne comme propriétaire avant de pouvoir quitter le groupe.

6.2.3. Clôture

Les sites, les bibliothèques et les listes peuvent être supprimés. Après la suppression, ils sont encore conservés au maximum 93 jours dans la corbeille. Si vous (en tant que propriétaire) supprimez également le site, la bibliothèque ou la liste de la corbeille au cours de 93 jours, seul le helpdesk peut les restaurer, et ce uniquement pendant la période initiale des 93 jours.

7. Annexes et documents connexes

- Gouvernance OneDrive - Teams – SharePoint
- <https://gcloudbelgium.sharepoint.com/sites/FASFC-TeamAanvragen>

— Page 6 —

Gouvernance

G o u v e r n a n c e O n e D r i v e , T e a m s ,
S h a r e P o i n t :

Version 1

Mise en application 25/02/2022

Administration compétente SGAD

Service responsable STAFF SGAD

Destinataires SPOC O365

— Page 7 —

2022/1410/SGAD page 2 de 8

Table des matières

1.1 OneDrive : Stockage de fichiers individuels	3
Quand utiliser OneDrive ?	3
1.2 Team s : Collaboration de groupe	3
Quand utiliser Teams ?	3
1.3 SharePoint : Organisation	4
Quand utiliser SharePoint ?	4
Workflow – gouvernance	9

1. Principes de base

Les applications OneDrive, Teams et SharePoint sont des outils de la suite Microsoft destinés à travailler de manière efficace au sein de l'entreprise. Il s'agit de « solutions cloud » qui ont pour avantage de permettre une mise à disposition de l'information Online et Offline.

1. 1 OneDrive : Stockage de fichiers individuels

OneDrive est le service d'hébergement et de synchronisation de fichiers de Microsoft, exploité dans le cadre de sa suite de services Office Online. Il est utilisé pour sécuriser le stockage et le partage de fichiers de sociétés individuelles.

Quand utiliser OneDrive ?

Il faut considérer OneDrive comme un espace de travail individuel. Par exemple, vous trouvez un document que vous souhaitez lire plus tard dans le train, vous le sauvegardez sur OneDrive et vous pouvez toujours accéder au fichier localement, même si vous n'êtes pas en ligne. Ou bien, vous travaillez sur un brouillon et vous n'êtes pas prêt à le partager avec toute l'équipe vous l'enregistrez sur OneDrive. OneDrive permet également de partager un document avec quelques collègues de manière provisoire avant de le placer à un endroit de collaboration accessible à toute l'équipe. Cet outil remplace le disque H et permet une synchronisation des documents, photos et desktop présents sur le disque C.

1.2 Teams : Collaboration de groupe

Teams est la plateforme de communication unifiée de Microsoft qui combine le chat, les réunions vidéo, le stockage de fichiers (y compris la collaboration sur les fichiers) et l'intégration d'applications.

La solution s'intègre à la suite Office 365 et elle comporte également des extensions qui peuvent aussi s'intégrer à des produits autres que ceux de Microsoft.

Initialement, Teams est conçu pour aider les petites et moyennes équipes à communiquer et à collaborer.

Elle est destinée à être utilisée comme un espace de communication central pour toutes les communications, y compris les appels, le courrier électronique, le chat et la vidéo, offrant un accès aux membres de l'équipe internes et externes.

Quand utiliser Teams ?

Lorsque vous faites appel à des équipes et que vous avez besoin de collaborer avec plusieurs collègues sur des initiatives et des projets communs.

Vous pouvez prendre un document que vous stockez dans OneDrive et le partager dans Teams lorsque vous êtes prêt à collaborer avec votre équipe. Teams regroupe toutes vos principales applications de communication sous

— Page 9 —

2022/1410/SGAD page 4 de 8

un même ensemble, il est donc facile de garder une trace de ce que chacun dit et fait lorsqu'il s'agit de sa partie d'un projet.

C'est pourquoi, vous n'avez pas besoin de chercher dans les courriels, les fils de discussion, les messages vocaux et les fichiers pour avoir une vue d'ensemble. Désormais, tout est centralisé dans Teams.

Plus précisément, voici d'autres exemples de situations où il faut utiliser Teams :

- Vous avez besoin de discuter avec des équipes et des personnes en temps réel autour de documents de travail disponibles pour ces équipes.
- Dans le cas où vous souhaitez discuter, créer des tâches et partager des fichiers avec un sous-ensemble de personnes.
- Vous travaillez sur des documents qui ne concernent que des petits groupes mais pas l'organisation.

1.3 SharePoint : Organisation

SharePoint est la plateforme de gestion de documents et de collaboration de Microsoft sur le Web.

Globalement, il est largement utilisé comme intranet des organisations, c'est à dire un lieu central où

les employés peuvent trouver des informations sur l'entreprise. Il est également souvent utilisé pour

stocker et collaborer sur des fichiers mais sans zones de discussions liées.

Dans SharePoint, vous pouvez gérer en toute sécurité l'approbation des flux de travail et la publication de documents.

Quand utiliser SharePoint ?

Parce que SharePoint est doté d'une gouvernance, d'une cohérence et d'une structure solide autour

de la fonctionnalité, c'est un excellent outil pour communiquer et partager des documents avec des

groupes plus importants. Vous pouvez toujours gérer la liste de s personnes possédant les droits de consultation et d'édition.

SharePoint est un excellent endroit pour stocker et référencer ces types de documents.

Pour conclure, voici les principales raisons pour lesquelles choisir SharePoint :

- La gouvernance, la cohérence et la structure sont très importantes pour vous.
- Vous souhaitez créer plusieurs domaines de publication d'informations (comme une série de directives d'intégration de P&O avec une page d'accueil principale et des sous -pages d'accompagnement).
- Dans la mesure où vous voulez un site avec des configurations spécifiques.
- Si vous souhaitez une intégration entre les sites avec un regroupement des informations.

— Page 10 —

2022/1410/SGAD page 5 de 8

2. La gouvernance à l' AFSCA

Un groupe d'expert s est réuni afin de mettre en place et de maintenir à jour des règles permettant une gestion harmonisée des informations.

Il est de la responsabilité de ce groupe d'expert s de veiller à leur mise en application et au besoin d'en revoir les modalités.

Ce groupe d'expert s O365 est coordonné par un président, celui -ci est le product owner de OneDrive, de Teams et de SharePoint et devra s'assurer que le groupe d'expert s soit correctement composé (un représentant de chaque DG ou service – SPOC, leurs noms sont disponibles sur l'intranet) et correctement formé/informé.

2.1 OneDrive :

Tous les agents de l'Agence disposent d'un espace professionnel dans le G-Cloud de 1TB.

OneDrive permet le stockage de documents professionnels, confidentiels ou non. Les partages de quelques documents avec deux ou trois collègues de manière temporaire sont possibles

Le partage plus important ou plus permanent relève d'un besoin structurel et l'application Teams ou SharePoint

doit donc être utilisée.

La dénomination des documents est libre.

La fonctionnalité de back -up automatique des folders ‘Desktop ’, ‘Document s’ et ‘Picture s’ doit être activée.

2.2 Teams :

Une équipe Teams est un espace de travail collaboratif, dynamique , partiellement structuré et dont le contenu et les accès sont sous l a gestion de deux propri étaires.

Les discussions

Les discussions ont lieu dans le canal adéquat . Il faudra tenir compte du sujet prévu et des mem bres ayant accès.

Autant que possible, un titre sera donné à la conversation et les réponses sont donnée sans les conversation s adéquate s.

Le @ peut être utilisé pour attirer l’attention d’un ou des membres de l’équipe. Toutefois, si un retour est attendu du récepteur (comme par exemple une validation d'un document), le mail restera le canal de communication primaire.

Le ! sera utilisé pour le s messages important. En cas d’urgence, l’appel reste la règle.

— Page 11 —

2022/1410/SGAD page 6 de 8

Les

Les messages dans les équipes doivent être aussi clair s que possible et placé s à l’endroit ad hoc.

L’organisation des documents

Les principes de transparence maximale seront appliqués. Des canaux publics seront créés si cela s’av ère nécessaire pour scinder les sujets de travail au sein d’une équipe.

Les canaux privés seront utilisés afin de maîtriser les publications à des parties de l'équipe. Afin par exemple de cibler les messages/notifications envoyés à une partie de l'équipe.

La création des canaux est sous la responsabilité des propriétaires mais ceux-ci peuvent si nécessaire être soutenus dans leur analyse par le groupe d'experts O365.

Les accès sont donnés de manière individuelle par les propriétaires des équipes.

La demande de création d'une équipe, sa gestion et son archivage doivent se faire selon la procédure TEAMS.

En fonction du type d'équipe, une structure de base sera proposée afin de garantir une certaine uniformité.

Ces structures sont détaillées dans les annexes de la procédure

Teams peut être associé à d'autres applications mais toutes les applications ne sont pas disponibles à l'Agence car elles ne peuvent pas toutes être supportées ou qu'il a été choisi d'en employer une et pas l'autre afin de limiter la diversité dans l'utilisation des outils.

Les applications disponibles pour l'Agence sont disponibles sur l'intranet.

Un ajout d'application dans la liste devra être introduit auprès du groupe d'experts O365 qui s'alignera avec l'IT pour évaluer la mise à disposition de celle-ci.

2.3 SharePoint (SPO)

Dans le cadre de la gestion de documents moins souvent soumis à révision, qui nécessitent moins de

collaboration ou de discussion et dont le contenu doit être accessible à un plus grand nombre de

personnes, un site SharePoint sera choisi et non une équipe Teams.

Un site Share Point est un espace de stockage, de mise à disposition d'informations dont le contenu et

les accès sont sous la gestion de propriétaires dans SPO ou via RBPM.

Les administrateurs de site sont 2 membres de l'ICT expert SharePoint et le président du groupe d'experts business O365.

2.3.1 Types de structure

Structure de sites : structure la plus plate possible. Nous évoluerons ainsi vers un système plus flexible et modulable.

Règle : Par défaut, on crée toujours un site et pas un subsite. Exceptionnellement, on peut

autoriser la
création de subsite si certaines situations le justifie.

— Page 12 —

2022/1410/SGAD page 7 de 8

2.3.2 Types de site

Trois types de site existent

- communication (SPO) – gestion plus statique – responsable manager (par ex – responsable Q pour le site FASFC -QS - site bilingue)
- équipe + collaboration site (MS TEAMS) – gestion dynamique – niveau d'autorisation + bas
- collaboration site (SPO) – site d'équipe – Teamsite – site non bilingue

2.3.3 Gestion de Site

Les sites SharePoint sont créés, gérés et archivés selon la procédure XXX.

2.3.4 Gestion des droits

Contrairement à Teams, dans les sites SPO, nous pouvons utiliser des AD groupes.

Ces accès sont gérés via des groupes créés par l'ICT à la demande du business.

Procédure de gestion des accès : ne pas donner accès à des gens individuellement sans vérifier s'ils ne sont pas dans des groupes.

- Le propriétaire doit déterminer les membres qui doivent avoir accès
- La règle doit être de ne pas ajouter des gens individuellement mais par groupe
- Seuls les propriétaires peuvent ajouter les membres
- Un nettoyage (annuel) doit avoir lieu.

2.3.5. Les rôles

Le rôle d'administrateur sera conservé à l'ICT (expert G -Cloud) + le product Owner O365

Les propriétaires seront, comme dans Teams, responsables aussi bien au niveau du contenu que des accès.

2.3.6. Configuration des sites

2.3.6.1 Thème

Un thème FASFC est à respecter, celui-ci a été proposé dans le cadre du POC intranet.

— Page 13 —

2022/1410/SGAD page 8 de 8

2.3.6.2 Langue

Choix de la langue par défaut : Néerlandais

2.3.6.3 Site admin feature

Pour l'instant, nous conservons les features par défaut de Microsoft.

2.3.6.4 Navigation

Pour la navigation et pour la communication, certains principes doivent être appliqués :

- Retour au home obligatoire.
- Si les sites doivent être "héberger" sous l'intranet, le site intranet sera défini comme hub site.

2.3.6.5 Test-site :

Des sites de test peuvent être demandés via la procédure Sharepoint. Les nouveaux sites test doivent

avoir une dénomination :

Proposition : FASFC_TST1, puis incrémentation.

Annexe B : Formations AFSCA scrap

Modifier un fichier avec plusieurs personnes

Les fichiers téléchargés dans un canal sont accessibles par tout membre du canal. Il n'est pas nécessaire de vérifier les fichiers ou de s'inquiéter si l'un de vos collègues a ouvert le document. Il suffit d'ouvrir le fichier que vous souhaitez modifier et lorsque les autres membres de l'équipe le modifient également, vos modifications sont fusionnées de manière transparente au fur et à mesure que vous travaillez.

Partage avec des personnes extérieures à votre équipe

Sélectionnez "Partager" dans le coin supérieur droit de la fenêtre. Saisissez les alias ou les adresses électroniques des personnes auxquelles vous souhaitez envoyer le lien du fichier.

Important : pour partager avec une personne extérieure à votre équipe, vous devez ouvrir le fichier.

Si vous souhaitez partager avec des personnes extérieures à votre organisation, vous devez sélectionner la liste déroulante Permissions et spécifier que certaines personnes peuvent ouvrir le fichier.

Une fois que vous avez partagé le fichier et coché la case Autoriser la modification, les utilisateurs extérieurs à votre organisation peuvent modifier le fichier en temps réel, tout comme les membres de votre équipe.

Aspects techniques

Un canal supprimé dans Teams reste toujours visible et utilisable dans SharePoint Online!

Un canal « privé » dans Teams n'a pas de dossier dans SharePoint Online, mais il possède une bibliothèque distincte.

La corbeille : les éléments sont conservés pendant 3 mois à partir du moment où vous les supprimez de leur emplacement d'origine.

Si l'explication ou la vidéo se réfère à «organisation» ou «entreprise», cela signifie toute personne qui a un abonnement pour le G-Cloud. G-Cloud: une plateforme accessible à plusieurs départements gouvernementaux, dont l'AFSCA.

Nous vous conseillons de ne pas travailler directement à partir de SharePoint Online si vous n'avez aucune connaissance de cette plateforme.

Demande d'un nouveau site

Vous ne pouvez pas créer vous-même un nouveau site. Les demandes pour un nouveau site passent via votre SPOC O365 (cfr.).

La terre est plate !

L'objectif est de garder la structure dans SharePoint aussi plate que possible et donc de travailler avec les sous-sites aussi peu que possible. Au sein d'un site, vous collectez toutes les informations d'un écosystème dans des bibliothèques, des listes, des pages, des calendriers, ...

La navigation entre les composants du site et entre les sites se fait via des références dans le menu de gauche et via la barre de liens supérieure :

Les groupes d'autorisations (et leurs autorisations) par défaut dans SharePoint sont :

Visiteurs (= lecture)

Membres (= modification)

Propriétaires (= contrôle total)

Vous pouvez vous écarter des valeurs par défaut en définissant une valeur vous-même.

Il est recommandé de travailler avec des groupes standard pour gérer les autorisations d'accès, au lieu d'attribuer des autorisations à une personne à la fois.

Il est demandé de ne pas supprimer les groupes SharePoint par défaut. Vous ne devez supprimer que les groupes que vous avez créés et que vous ne souhaitez plus utiliser.

Attention!

Comme de nombreuses autres organisations publiques, l'AFSCA utilise l'application SharePoint du GCloud. Cela signifie que toutes ces organisations sont considérées comme une seule entité par SharePoint.

Avantage : tous les utilisateurs de ces organisations sont considérés comme « internes » et vous pouvez donc leur donner accès à vos sites aussi facilement qu'à vos collègues de l'AFSCA.

Inconvénient : si vous donnez accès à « Tout le monde sauf les utilisateurs externes », vous ne donnez non seulement accès à tout le monde au sein de l'AFSCA, mais à tous les utilisateurs de toutes les organisations publiques qui utilisent SharePoint via le GCloud. Alors ne le faisons pas !

Par défaut, des listes, bibliothèques ou sites héritent des paramètres d'autorisation du site qui se trouve directement au-dessus d'eux dans la hiérarchie du site (= site parent).

Pour attribuer des autorisations uniques à une liste, une bibliothèque ou un site, vous devez d'abord rompre l'héritage des autorisations, puis attribuer des autorisations uniques.

Lorsque vous rompez l'héritage des autorisations pour une liste ou une bibliothèque, puis que vous définissez de nouveaux paramètres d'autorisation, la liste (ou la bibliothèque) devient un parent pour les éléments qu'elle contient. Les éléments sous ce parent héritent désormais des nouveaux paramètres d'autorisation (sauf s'ils ont des autorisations définies de manière unique).

Vous pouvez restaurer l'héritage à tout moment, ce qui supprime toutes les autorisations personnalisées que vous avez définies.

Chaque bibliothèque affiche une liste de fichiers et d'informations clés sur ces fichiers, par exemple le nom de la personne qui a modifié le fichier en dernier. Ce type d'information est appelé « des métadonnées » et permet de structurer les contenus d'une bibliothèque.

La plupart des sites comprennent une bibliothèque quand vous créez le site. Par exemple, un site d'équipe comporte une bibliothèque « Documents » dans laquelle vous pouvez organiser et partager vos documents.

Vous pouvez choisir parmi plusieurs applications de bibliothèques prêtes à l'emploi et les ajouter à votre site, comme par exemple :

- une bibliothèque de documents,
- une bibliothèque d'images ou
- une bibliothèque de formulaires.

Vous pouvez même créer des affichages personnalisés pour vos bibliothèques.

Contrôle de version

L'une des fonctionnalités intéressantes de SharePoint Online est le contrôle de version des documents. Lorsque le contrôle de version est activé, cela permet :

- de suivre l'historique d'une version (= savoir quand et par qui la modification a eu lieu) ;
- de restaurer une version précédente ;
- de consulter une version antérieure.

Par défaut, le contrôle de version est activé dans les bibliothèques et désactivé dans les listes. Toute personne autorisée à gérer un site peut activer ou désactiver la gestion des versions pour une bibliothèque ou une liste. Le contrôle de version est disponible pour tous les types de bibliothèque et liste.

Système de check-out et check-in (extraire et archiver)

Si vous voulez éviter qu'un document soit modifié par d'autres personnes pendant que vous y travaillez dessus, vous pouvez utiliser la fonction « extraire » ou « check out » de SharePoint. Cette fonctionnalité mettra le document en lecture seule pour d'autres utilisateurs.

Une petite icône à côté du nom du document indique que le document est extrait :

Pour voir qui a extrait le document, vous placez votre curseur sur le nom du document pour obtenir le nom de l'utilisateur qui l'a extrait.

Si quelqu'un vient regarder le document alors qu'il est extrait et en cours de modification, la personne ne verra que la version juste avant l'extraction et ne verra donc pas (encore) les modifications en cours.

Pour remettre le document accessible à tous, il faudra sélectionner le document et choisir « archiver » ou « check in ».

Remarque : ne pas choisir « abandonner l'extraction » car les modifications apportées seront alors perdues.

Attention : seule la personne ayant verrouillé le document peut le déverrouiller.

Contrôle de version

L'une des fonctionnalités intéressantes de SharePoint Online est le contrôle de version des documents. Lorsque le contrôle de version est activé, cela permet :

- de suivre l'historique d'une version (= savoir quand et par qui la modification a eu lieu) ;
- de restaurer une version précédente ;
- de consulter une version antérieure.

Par défaut, le contrôle de version est activé dans les bibliothèques et désactivé dans les listes. Toute personne autorisée à gérer un site peut activer ou désactiver la gestion des versions pour une bibliothèque ou une liste. Le contrôle de version est disponible pour tous les types de bibliothèque et liste.

Système de check-out et check-in (extraire et archiver)

Si vous voulez éviter qu'un document soit modifié par d'autres personnes pendant que vous y travaillez dessus, vous pouvez utiliser la fonction « extraire » ou « check out » de SharePoint. Cette fonctionnalité mettra le document en lecture seule pour d'autres utilisateurs.

Une petite icône à côté du nom du document indique que le document est extrait :

Pour voir qui a extrait le document, vous placez votre curseur sur le nom du document pour obtenir le nom de l'utilisateur qui l'a extrait.

Si quelqu'un vient regarder le document alors qu'il est extrait et en cours de modification, la personne ne verra que la version juste avant l'extraction et ne verra donc pas (encore) les modifications en cours.

Pour remettre le document accessible à tous, il faudra sélectionner le document et choisir « archiver » ou « check in ».

Remarque : ne pas choisir « abandonner l'extraction » car les modifications apportées seront alors perdues.

Attention : seule la personne ayant verrouillé le document peut le déverrouiller.

Généralement, vous stockez les fichiers dans des dossiers imbriqués les uns dans les autres sur votre disque dur. L'arborescence des dossiers peut parfois être assez volumineuse.

Cette organisation des fichiers est rigide en termes de classement et de recherche de documents. Comment s'assurer que les documents sont classés au bon endroit ? De plus, il arrive fréquemment qu'un fichier concerne des sujets transversaux.

Utiliser des dossiers n'est pas la façon la plus efficace de travailler avec SharePoint. On peut créer un niveau de dossiers mais il n'est pas conseillé de multiplier les niveaux.

Dans une bibliothèque SharePoint, les métadonnées sont directement associées aux documents, ce qui permet de les filtrer et de les afficher dans l'ordre désiré.

SharePoint affiche les documents de ses bibliothèques sous forme de liste. Les colonnes fournissent des informations supplémentaires sur les documents car les métadonnées SharePoint sont mises en œuvre sous forme de colonnes dans les bibliothèques et les listes.

Les métadonnées SharePoint permettent de filtrer rapidement les informations lors d'une recherche.

Vous pouvez également trier les fichiers dans une bibliothèque grâce à un simple clic sur l'entête de la métadonnée.

Ce filtre et ce tri sont temporaires. Si vous quittez l'écran en cours et que vous y revenez, le filtre et le tri auront disparus. Si vous souhaitez avoir un filtre ou un tri permanent, ou plus complexe, vous devez créer un nouvel affichage aussi appelé vue (voir le chapitre à ce sujet).

Vous pouvez également regrouper des documents sur base d'une métadonnée en créant un nouvel affichage.

Pour supprimer une bibliothèque, placez-vous sur la bibliothèque que vous voulez supprimer. Allez dans « Paramètres > Paramètres de la bibliothèque »

Dans « Autorisations et gestion », cliquez sur « Supprimer le composant bibliothèque de documents » :

Confirmer la suppression dans le pop-up.

Si vous avez involontairement supprimé la bibliothèque, vous pouvez la récupérer à partir de la Corbeille.

Les listes sont des données reprises sous forme de colonnes et de lignes. Elles peuvent stocker beaucoup d'informations.

Il existe plusieurs types de listes possibles tels que des contacts, des calendriers, des tâches, ...

Quel que soit le type de liste, le processus est le même pour ajouter, modifier ou supprimer des éléments de la liste. Une liste peut contenir du texte, des chiffres, des choix multiples, des devises, la Date et heure, des colonnes calculées, Vous pouvez également joindre des fichiers à un élément de la liste pour fournir des détails supplémentaires.

Conseil :

Une liste est prévue pour gérer des données (data). Souhaitez-vous ajouter de multiples documents aux éléments de vos listes ? Alors, il peut être préférable de créer une bibliothèque.

Si vous disposez des droits nécessaires, vous pouvez supprimer une liste (complète) d'un site :

- 1 Ouvrez la liste que vous souhaitez supprimer.
- 2 Appuyez sur Paramètres, puis choisissez Paramètres de la liste.
- 3 Appuyez sur Supprimer le composant liste
- 4 Et choisissez OK dans le pop-up.

Si vous avez involontairement supprimé la liste, vous pouvez la récupérer à partir de la Corbeille

Les colonnes (ou métadonnées) sont des « données qui disent quelque chose sur d'autres données », par exemple, qui a créé un document, quand a-t-il été créé, de quel type de document s'agit-il, la langue du document, Le grand avantage des métadonnées est la facilité de récupération des documents. En outre, vous pouvez utiliser les colonnes pour organiser les documents ou les éléments en certaines vues (voir chapitre à ce sujet).

Certaines colonnes sont automatiquement créées par SharePoint lorsque l'on crée une bibliothèque ou une liste et certaines colonnes sont même remplies automatiquement lorsque l'on crée ou modifie un document (ou un élément), ex. les colonnes : « Créé par », « Fait », « Modifié par » et « Modifié ». En outre, en tant que propriétaire de la bibliothèque ou de la liste, vous pouvez créer des colonnes supplémentaires.

Vous pouvez créer des colonnes au niveau d'une bibliothèque ou d'une liste ou au niveau du site. L'avantage des « colonnes de site » est que vous pouvez ensuite réutiliser cette colonne dans toutes les bibliothèques et listes de ce site.

Il existe de nombreux types de colonnes (texte, nombre, date, choix, personne ou groupe, ...) , dans les vidéos suivantes, vous en apprendrez plus à ce sujet.

Les vues vous permettent d'afficher le contenu des bibliothèques et des listes dans SharePoint de différentes manières. Dans une vue, vous pouvez afficher ou masquer les métadonnées (colonnes), vous pouvez filtrer, trier, regrouper, afficher les totaux, En plus de déterminer l'affichage du contenu, vous pouvez également embellir (formater) un affichage en créant un « format conditionnel ».

La vue par défaut est la vue que vous voyez lorsque vous ouvrez la bibliothèque ou la liste. Cette vue est déterminée par le propriétaire du site. De plus, le propriétaire du site peut créer d'autres vues publiques sur lesquelles toute personne pouvant lire les données peut cliquer. Toute personne ayant accès à la bibliothèque ou à la liste peut créer des vues privées en plus des vues publiques.

Les alertes sont des notifications de modifications du contenu d'un site que vous recevez par e-mail. Vous pouvez créer une alerte pour une bibliothèque/liste entière ou pour un document/élément spécifique.

Quand faites-vous un avertissement ?

Si vous êtes responsable du contenu d'une bibliothèque ou d'une liste et que vous souhaitez savoir quand des modifications sont apportées par des collègues aux documents ou éléments.

Si un document ou élément spécifique a une certaine valeur (par exemple une instruction de travail), vous pouvez définir un avertissement sur ce document ou élément spécifique.

Vous pouvez paramétrer vos alertes à votre convenance à la fois en fréquence (immédiate, quotidienne, hebdomadaire) et en type de modification (toutes modifications, nouveaux éléments, suppression d'éléments).

Astuce : Ne configurez pas vos alertes de manière à être submergé par des e-mails d'avertissement

Les pages SharePoint peuvent être comparées aux pages d'un site Web. La page contient des informations ou des références à d'autres sites ou à d'autres pages. Soit dit en passant, toutes les informations dans SharePoint sont toujours affichées via une page.

Une page se compose de 1 ou plusieurs blocs. Chaque bloc peut afficher différentes informations.

Les principaux types de pages sont :

Pages de référence : la page d'accueil est un exemple de page de référence. Avec les pages de référence, vous pouvez aider les utilisateurs finaux à naviguer dans SharePoint, ou en d'autres termes, vous pouvez créer une structure des différents sites au sein de la structure plate de SharePoint.

Pages d'information : une page Web est un exemple de page d'information. L'information peut être statique (texte, photo, dossier, ...) ou dynamique (annonces, tâches, forum de discussion, ...)

Pages combinées : les références et l'information peuvent bien entendu également être combinées sur une seule page (dans des blocs différents). C'est le propriétaire du site qui décide quoi montrer.

SharePoint fonctionne avec une corbeille dans laquelle les données sont conservées pour une durée maximale de 93 jours. Si un fichier est supprimé dans la corbeille, il ne peut être restauré que par l'administrateur du site (helpdesk).

Vous n'avez donc jamais plus de 93 jours pour annuler une suppression.

Vous retrouverez plus d'informations sur le site de Microsoft Office:

Personnes de contact

Contact en cas de problèmes techniques: Helpdesk@favv-afsca.be

Contact en cas de questions concernant SharePoint Online en général:

Informations supplémentaires

Vous pouvez retrouver toutes les informations, documents et procédures sur la .

Ce cours d'apprentissage est destiné aux propriétaires d'équipe. Vous en apprendrez plus sur la création et la gestion des équipes dans MS Teams (Microsoft Teams).

Les termes utilisés sont parfois différents en néerlandais et français. Nous vous proposons ci-dessous une copie d'écran avec un petit lexique bilingue :

Microsoft Teams : l'application de collaboration

Equipes (Team en NL) : une équipe est un groupe de personnes qui collaborent dans Microsoft Teams (cfr. n°1 dans le copy d'écran)

Canal public (standaard kanaal en NL) : un endroit de collaboration sur un sujet. Ce canal est accessible à toutes les personnes de l'équipe (n°2)

Canal privé (privé kanaal en NL) : un endroit de collaboration sur un sujet. Ce canal n'est accessible qu'à certaines personnes de l'équipe (n°3)

Onglet (tabblad en NL) : c'est l'accès direct dans un canal à une application, un fichier et bibliothèque. Les onglets « Publications » et « Fichiers » sont par défaut et ne peuvent pas être supprimés (n°4)

Nous n'utilisons que des équipes privées au sein de l'AFSCA car des équipes publiques seraient accessibles pour l'ensemble des organisations du G-cloud.

Pour continuer dans cette voie d'apprentissage, faites défiler la page vers le haut et cliquez sur l'élément suivant dans la liste de droite.

Amusez-vous à apprendre!

Les équipes et SharePoint sont fort liés. Lors de la création d'une nouvelle équipe, un site SharePoint est automatiquement créé.

Les canaux publics créés dans Teams correspondent aux dossiers dans une bibliothèque du site SharePoint sous-jacent :

Les canaux publics et leurs fichiers, sont en réalité hébergés et gérés sur le site SharePoint sous-jacent.

L'application Teams ne contient, en effet, pas réellement de données mais sert de portail d'accès à des informations stockées à un ou plusieurs emplacements.

Lorsque vous ouvrez un fichier ou une liste dans un canal public, vous avez en réalité ouvert un fichier d'une bibliothèque de document ou une liste hébergée sur le site SharePoint.

L'ajout de bibliothèques, listes, ... se fait donc au niveau du site SharePoint.

Souhaitez-vous en connaître plus sur SharePoint? Suivez alors l'e-learning : créer et gérer un site SharePoint (en cours de réalisation).

En tant que propriétaire d'équipe, vous êtes responsable du respect des obligations, recommandations et bonnes pratiques imposées et émises par l'équipe d'experts Office 365. Vous pouvez trouver plus d'informations sur le site .

Vos tâches consistent, entre-autre, en la gestion des accès, l'ajout de nouveaux canaux, l'ajout de nouvelles bibliothèques et listes, ...

Vous devrez veiller à ajouter ou supprimer des membres. Uniquement les propriétaires peuvent ajouter ou supprimer des membres.

Vous devrez gérer les canaux publics et créer les canaux privés. En tant que propriétaire d'équipe, vous pouvez nommer un membre comme propriétaire de canal privé.

NB : En tant que propriétaire, vous ne pouvez quitter un canal privé qu'après avoir promu un autre membre au rang de propriétaire. Le nouveau propriétaire peut changer votre rôle en membre régulier, après quoi le nouveau propriétaire peut vous retirer du canal privé.

Pour toute demande de création d'équipe, vous pouvez l'envoyer à votre . Celui-ci se chargera d'entreprendre toutes les démarches nécessaires pour sa création. Les explications concernant la création des équipes sont fournies dans la procédure concernant la « Gestion des équipes dans MS Teams ».

Vous devrez nommer 2 personnes qui deviendront les propriétaires de l'équipe.

Vous donnez à votre équipe un nom en concertation avec votre SPOC O365. Votre SPOC O365 s'assure qu'il n'y a pas de doublon ou que le nom d'équipe ne porte pas à confusions.

Une structure de base 'GRP-FASFC-' (un préfixe dans la dénomination) est une obligation imposée par le G-Cloud.

Les équipes sont constituées de canaux. Chaque canal est dédié à un sujet spécifique, un département spécifique ou toute autre subdivision de votre équipe. Les équipes peuvent disposer de canaux publics (max 200/équipe) ou de canaux privés (max 30/équipe).

Lors de la création de chaque équipe, un canal public « Général » est automatiquement créé.

Les canaux peuvent uniquement être créés par les propriétaires de l'équipe.

Canaux publics

Chaque membre de l'équipe y a accès. Le propriétaire de l'équipe devient automatiquement le propriétaire du canal. Tous les canaux publics sont liés au site SharePoint de l'équipe.

L'onglet « Fichiers » de chaque canal public est lié à la bibliothèque « Documents » du site SharePoint de l'équipe. Ce qui veut dire que tous les documents repris dans les onglets « Fichiers » se retrouvent tous dans la même bibliothèque « Documents » classé par dossiers (nom du dossier = nom du canal) :

Canaux privés

Lors de la création d'un canal privé, un site SharePoint distinct est créé automatiquement afin de garantir les accès restreints.

L'ajout de bibliothèques, listes, ... se fait au niveau du site SharePoint du canal privé.

Seulement une partie des membres de l'équipe y a accès. L'accès ne peut être donné qu'à des membres de l'équipe :

une personne extérieure à l'équipe ne pourra pas avoir accès à un canal privé de cette équipe

une personne invitée lors d'une réunion, organisée dans le canal privé, recevra un accès temporaire, lors de la réunion, aux discussions, fichiers, le tableau blanc, notes et liste des participants hébergé dans le canal privé

Le propriétaire peut être un propriétaire différent que celui de l'équipe

un propriétaire d'équipe doit créer le canal privé et promouvoir un membre comme propriétaire. Il doit ensuite enlever ses accès.

le propriétaire d'équipe s'assure que le membre promu comme propriétaire du canal privé a les connaissances nécessaires pour la gestion de celui-ci

Les vidéos suivantes expliquent la création et la gestion de canaux privés. Ces explications sont également valables pour les canaux publics.

Des applications peuvent être ajoutées à un canal via l'ajout d'un onglet par le propriétaire (voir vidéo précédente).

Les applications disponibles pour l'Agence sont les suivantes :

Tasks par Planificateur et To do : liste de tâches, peut uniquement être ajouté à un canal public

OneNote: est votre bloc-notes numérique du canal.

SharePoint : permet d'ajouter une page, liste ou bibliothèque disponible sur n'importe quel site SharePoint en ligne.

Pages SharePoint : permet d'ajouter une page disponible sur n'importe quel site SharePoint en ligne.

Excel, Word, PowerPoint et pdf

Whiteboard : permet d'ajouter un tableau blanc digital, celui-ci ne peut être effacé.

Wiki : Chaque canal est fourni avec un onglet wiki . C'est un éditeur de texte instantané vous pouvez ébaucher, modifier et discuter en un seul endroit. Le Wiki peut être utilisé pour fournir des informations sur le contenu, la valeur ajoutée, le fonctionnement, ... du canal.

En tant que propriétaire, vous devez guider les membres pour le choix de la meilleure application selon leur besoin. Toutefois, votre peut vous aider.

Nous vous proposons quelques informations supplémentaires concernant quitter, archiver ou supprimer une équipe.

Quitter une équipe :

Quand vous êtes le seul à quitter le groupe, l'équipe elle-même continuera d'exister et sera accessible à tous les autres membres. Si vous êtes l'unique propriétaire d'une équipe, vous devez d'abord désigner une autre personne comme propriétaire avant de pouvoir quitter l'équipe.

Archivage d'une équipe (voir vidéo précédente) :

Si une équipe n'est pas utilisée pendant 180 jours, le propriétaire reçoit un message et peut décider d'archiver l'équipe.

Supprimer une équipe :

L'équipe n'est plus disponible pour personne. Une équipe supprimée sera conservée dans la corbeille pendant 3 mois. Pendant cette période vous pouvez restaurer l'équipe. Ensuite, elle sera stockée dans une deuxième corbeille pendant 3 mois supplémentaires. A partir de cette corbeille, seul le helpdesk IT peut (faire) restaurer l'équipe.

Attention :

Il est plutôt conseillé d'archiver une équipe. Lorsqu'une équipe est supprimée, les messages, les calendriers, les bibliothèques SharePoint associés, etc sont également supprimés !

Personnes de contact

Contact en cas de problèmes techniques: Helpdesk@favv-afscab.be

Contact en cas de questions concernant Teams en général:

Autorisation des membres

Les paramètres d'autorisation des membres ont été limités afin que le propriétaire soit le seul à pouvoir créer et supprimer des canaux ou des applications. Veuillez ne pas modifier ces paramètres.

Personnalisation de l'équipe

Afin de personnaliser et de retrouver facilement votre/vos équipe(s), vous pouvez les déplacer vers le haut ou le bas. De plus, vous pouvez changer l'image de l'équipe.

Supprimer un propriétaire

Nous vous conseillons de commencer par ajouter le nouveau propriétaire. Pour supprimer un propriétaire, vous devez d'abord accorder à cette personne les droits d'un membre ordinaire, puis la supprimer en tant que membre. Cette action n'est possible que pour un propriétaire.

Ce cours d'apprentissage est destiné aux propriétaires d'équipe. Vous en apprendrez plus sur la création et la gestion des équipes dans MS Teams (Microsoft Teams).

Nous commençons par la gestion des paramètres d'équipe. Ceci est suivi des chapitres sur les canaux, les onglets, les applications et l'archivage. Enfin, nous donnons un certain nombre de points d'attention.

Les termes utilisés sont parfois différents en néerlandais et français. Nous vous proposons ci-dessous une copie d'écran avec un petit lexique bilingue :

Microsoft Teams : l'application de collaboration

Equipes (Team en NL) : une équipe est un groupe de personnes qui collaborent dans Microsoft Teams (cfr. n°1 dans le copy d'écran)

Canal public (standaard kanaal en NL) : un endroit de collaboration sur un sujet. Ce canal est accessible à toutes les personnes de l'équipe (n°2)

Canal privé (privé kanaal en NL) : un endroit de collaboration sur un sujet. Ce canal n'est accessible qu'à certaines personnes de l'équipe (n°3)

Onglet (tabblad en NL) : c'est l'accès direct dans un canal à une application, un fichier et bibliothèque. Les onglets « Publications » et « Fichiers » sont par défaut et ne peuvent pas être supprimés (n°4)

NB: Dans plusieurs vidéos de cet e-learning, il est mentionné 'Teams' à la place d'« équipes ».

Nous n'utilisons que des équipes privées au sein de l'AFSCA car des équipes publiques seraient accessibles pour l'ensemble des organisations du G-cloud.

Pour continuer dans cette voie d'apprentissage, faites défiler la page vers le haut et cliquez sur l'élément suivant dans la liste de droite.

Amusez-vous à apprendre!

Les équipes et SharePoint sont fort liés. Lors de la création d'une nouvelle équipe, un site SharePoint est automatiquement créé.

Les canaux publics créés dans Teams correspondent aux dossiers dans une bibliothèque du site SharePoint sous-jacent :

Les canaux publics et leurs fichiers, sont en réalité hébergés et gérés sur le site SharePoint sous-jacent.

L'application Teams ne contient, en effet, pas réellement de données mais sert de portail d'accès à des informations stockées à un ou plusieurs emplacements.

Lorsque vous ouvrez un fichier ou une liste dans un canal public, vous avez en réalité ouvert un fichier d'une bibliothèque de document ou une liste hébergée sur le site SharePoint.

L'ajout de bibliothèques, listes, ... se fait donc au niveau du site SharePoint.

En tant que propriétaire d'équipe, vous êtes responsable du respect des obligations, recommandations et bonnes pratiques imposées et émises par l'équipe d'experts Office 365. Vous pouvez trouver plus d'informations sur le site .

Vos tâches consistent, entre-autre, en la gestion des accès, l'ajout de nouveaux canaux, l'ajout de nouvelles bibliothèques et listes, ...

Vous devrez veiller à ajouter ou supprimer des membres. Uniquement les propriétaires peuvent ajouter ou supprimer des membres.

Vous devrez gérer les canaux publics et créer les canaux privés. En tant que propriétaire d'équipe, vous pouvez nommer un membre comme propriétaire de canal privé.

NB : En tant que propriétaire, vous ne pouvez quitter un canal privé qu'après avoir promu un autre membre au rang de propriétaire. Le nouveau propriétaire peut changer votre rôle en membre régulier, après quoi le nouveau propriétaire peut vous retirer du canal privé.

Pour toute demande de création d'équipe, vous pouvez l'envoyer à votre . Celui-ci se chargera d'entreprendre toutes les démarches nécessaires pour sa création. Les explications concernant la création des équipes sont fournies dans la procédure concernant la « Gestion des équipes dans MS Teams ».

Vous devrez nommer 2 personnes qui deviendront les propriétaires de l'équipe.

Vous donnez à votre équipe un nom en concertation avec votre SPOC O365. Votre SPOC O365 s'assure qu'il n'y a pas de doublon ou que le nom d'équipe ne porte pas à confusions.

Une structure de base 'GRP-FASFC-' (un préfixe dans la dénomination) est une obligation imposée par le G-Cloud.

Des applications peuvent être ajoutées à un canal via l'ajout d'un onglet par le propriétaire (voir vidéo précédente).

Les applications disponibles pour l'Agence sont les suivantes :

Tasks par Planificateur et To do : liste de tâches, peut uniquement être ajouté à un canal public

OneNote: est votre bloc-notes numérique du canal.

SharePoint : permet d'ajouter une page, liste ou bibliothèque disponible sur n'importe quel site SharePoint en ligne.

Pages SharePoint : permet d'ajouter une page disponible sur n'importe quel site SharePoint en ligne.

Excel, Word, PowerPoint et pdf

Whiteboard : permet d'ajouter un tableau blanc digital, celui-ci ne peut être effacé.

Wiki : Chaque canal est fourni avec un onglet wiki . C'est un éditeur de texte instantané vous pouvez ébaucher, modifier et discuter en un seul endroit. Le Wiki peut être utilisé pour fournir des informations sur le contenu, la valeur ajoutée, le fonctionnement, ... du canal.

En tant que propriétaire, vous devez guider les membres pour le choix de la meilleure application selon leur besoin. Toutefois, votre peut vous aider.

Nous vous proposons quelques informations supplémentaires concernant quitter, archiver ou supprimer une équipe.

Quitter une équipe :

Quand vous êtes le seul à quitter le groupe, l'équipe elle-même continuera d'exister et sera accessible à tous les autres membres. Si vous êtes l'unique propriétaire d'une équipe, vous devez d'abord désigner une autre personne comme propriétaire avant de pouvoir quitter l'équipe.

Archivage d'une équipe (voir vidéo précédente) :

Si une équipe n'est pas utilisée pendant 180 jours, le propriétaire reçoit un message et peut décider d'archiver l'équipe.

Supprimer une équipe :

L'équipe n'est plus disponible pour personne. Une équipe supprimée sera conservée dans la corbeille pendant 3 mois. Pendant cette période vous pouvez restaurer l'équipe. Ensuite, elle sera stockée dans une deuxième corbeille pendant 3 mois supplémentaires. A partir de cette corbeille, seul le helpdesk IT peut (faire) restaurer l'équipe.

Attention :

Il est plutôt conseillé d'archiver une équipe. Lorsqu'une équipe est supprimée, les messages, les calendriers, les bibliothèques SharePoint associés, etc sont également supprimés !

Personnes de contact

Contact en cas de problèmes techniques: Helpdesk@favv-afscab.be

Contact en cas de questions concernant Teams en général:

Autorisation des membres

Les paramètres d'autorisation des membres ont été limités afin que le propriétaire soit le seul à pouvoir créer et supprimer des canaux ou des applications. Veuillez ne pas modifier ces paramètres.

Personnalisation de l'équipe

Afin de personnaliser et de retrouver facilement votre/vos équipe(s), vous pouvez les déplacer vers le haut ou le bas. De plus, vous pouvez changer l'image de l'équipe.

Supprimer un propriétaire

Nous vous conseillons de commencer par ajouter le nouveau propriétaire. Pour supprimer un propriétaire, vous devez d'abord accorder à cette personne les droits d'un membre ordinaire, puis la supprimer en tant que membre. Cette action n'est possible que pour un propriétaire.

Annexe C : Transcriptions d'entretiens

Compilation des interviews (AFSCA)

[Georgette]

Salut !

[Intervieweur]

Coucou ! Ça va ?

[Georgette]

Oui, ça va et toi ? Attends, j'ai ma caméra.

[Intervieweur]

Top. Je viens de recevoir un petit message de Maximilien, il me dit de te passer le bonjour.

[Georgette]

Il m'a dit la même chose.

[Intervieweur]

Je m'en doutais.

[Georgette]

Il m'a dit la même chose.

[Intervieweur]

C'est son petit jeu. En même temps, aujourd'hui, je lui ai fait la blague de lui envoyer un mail avec des petites vidéos marrantes et en CC, Rosaline X, tu vois. Sauf que ce n'est pas vraiment son adresse mail que j'ai mis, j'ai enlevé un V à la fin de l'adresse mail.

Mais du coup, il s'est fait pranker, mais il est tombé dedans, les deux pieds dedans.

[Georgette]

Ah, il est tombé dedans en plus ?

[Intervieweur]

Ben oui. Il te racontera la crise cardiaque qu'il a eue quand il a vu ça.

[Georgette]

Non, il est sûrement la semaine prochaine, on se voit lundi, je pense, ou mardi, je ne sais plus.

[Intervieweur]

Ça va. Écoute, moi, je suis là pour un sujet moins fun.

[Georgette]

Dis-moi tout.

[Intervieweur]

Mais dis-moi tout. Normalement, tu as lu mon guide d'interview, je pense. Si tu ne l'as pas fait, ce n'est pas grave.

[Georgette]

Oui, j'ai vite fait parcouru, je t'avoue, mais j'ai fait ça quand on a fixé la réunion, donc je ne me souviens plus de tout.

[Intervieweur]

Oui, t'inquiète pas. Je vais te présenter un petit peu la chose. Globalement, j'ai presque un script que je ne vais pas du tout suivre.

Mais tu connais, tu as peut-être déjà fait des interviews.

[Georgette]

Figure-toi que c'est la première.

[Intervieweur]

Ah, c'est vrai. Attends. Mais d'ailleurs, il faut que je vérifie.

Oui, l'enregistrement est bien activé parce que sans ça, je suis foutu.

[Georgette]

Oui, c'est ça, je vois, de fait.

[Intervieweur]

Mais du coup, moi, en fait, je suis stagiaire pour Rosaline X du service P&O. Et globalement, au niveau de la gestion documentaire, tu te doutes bien que P&O, vous êtes assez bien concerné aussi au niveau des juristes, etc., avec tous vos textes de loi. Mais il y a pas mal de gestion documentaire à faire au sein de deux services.

Et c'est pour ça que ce serait intéressant de comparer un petit peu la façon dont vous faites les choses pour qu'on puisse améliorer la façon dont on fait les choses dans le service P&O. Et moi, du coup, j'ai été pris en stage ici pour proposer une nouvelle gouvernance qui s'appliquerait uniquement à P&O. Et pour essayer de restructurer totalement la façon dont ils utilisent leur SharePoint, leur Teams et l'environnement Microsoft 365.

Parce que tu as un petit peu tout le monde qui fait sa petite popote dans son coin. Et il y a un besoin d'uniformité, malgré tout quoi.

[Georgette]

Oui, c'est ça.

[Intervieweur]

Et du coup, moi, j'ai déjà fait des interviews exploratoires pour essayer de voir un petit peu comment ça se faisait dans le service P&O. Et là, maintenant, c'est pour voir un petit peu si jamais vous avez des idées, comment vous vous faites. Parce que vous êtes la structure la plus proche de nous que je puisse analyser et qui pourrait faire les choses autrement.

[Georgette]

Oui, c'est ça. OK.

[Intervieweur]

Et du coup, oui, tu es au courant, mais j'ai bien ton consentement du fait que c'est enregistré. Bien entendu, les données ne seront employées qu'au sein de l'AFSCA ou bien alors dans le cadre de mon mémoire. Et alors, tout sera anonymisé de toute manière.

Et dernier petit point, c'est la DDRH qui m'envoie. Ce n'est pas pour autant que je suis là pour fliquer quelque chose.

[Georgette]

Que ce soit bien clair. Ça va, ça va.

[Intervieweur]

Ensuite, j'ai des hypothèses. Ça, c'est plus pour la structuration de mon travail. Mais chaque hypothèse, je vais te poser pas mal de questions dessus.

Et tu me réponds au mieux que tu puisses. Et de toute façon, toute réponse est bonne à prendre.

[Georgette]

OK, parfait, ça va, ça va.

[Intervieweur]

OK, donc est-ce que tu pourrais me décrire un petit peu si jamais il y a des supports ou des formations qu'on t'a demandé de faire, qui sont utilisées en tout cas dans le service. Attends, que je ne dise pas de bêtises. Comment s'appelle le service ?

C'est le service juridique, c'est ça ?

[Georgette]

C'est juste le service juridique, ouais.

[Intervieweur]

OK, ça va, il n'y a pas de nom. Parce que moi, j'ai toujours envie de dire les RH, mais c'est Personnel and Organization.

[Georgette]

Ouais, non, c'est juste le service juridique.

[Intervieweur]

OK, bah du coup, est-ce que tu as été formée ?

[Georgette]

Pas vraiment. On n'a pas vraiment de formation genre. Ah oui, voilà ce que tu fais quand t'arrives.

Est-ce que c'est SharePoint ? Est-ce que c'est Bazar ? Est-ce que c'est Abbas ?

Et d'ailleurs, c'était un peu un reproche qu'on a eu les nouveaux collègues. Et donc maintenant, on a créé un peu une sorte d'accueil avec tous les liens pratiques. Mais nous, on n'a pas eu vraiment ça.

J'ai eu quand même deux formations SharePoint. Comment chercher des avis dans SharePoint que nous, on utilise beaucoup. Comment faire des recherches en général.

Et comment gérer son dossier législatif globalement. Mais le reste, c'est un peu du "tu cherches, tu trouves." Et c'est beaucoup, tu te débrouilles.

Les premières semaines où j'étais là, c'était beaucoup. J'allais explorer, voir si je clique là, où est-ce que j'arrive, machin, bazar. Et puis une fois que je trouvais l'info qui m'intéressait, je mettais en favori.

Parce qu'après, c'est impossible de retrouver l'info que tu cherches. Il y a deux, trois formations qui sont juste conseillées par P&O, sur la Food Safety Academy, que j'ai faites pour savoir comment ça fonctionne, que j'ai faite au début où je suis arrivée. Et sinon, il n'y a pas un truc au service juridique.

[Intervieweur]

C'est vrai, excuse-moi. Le fait que tu dis ça me fait comprendre que j'ai complètement oublié d'inclure une anamnèse dans mon interview. Mais du coup, tu es là depuis combien de temps ?

[Georgette]

Moi, j'ai démarré en septembre 23. Donc ça va faire un an.

[Intervieweur]

Ok, c'est ça. Mais c'est chouette, comme ça, j'ai aussi un petit peu cette espèce d'expérience de personne qui vient d'arriver, sachant que tous les gens que j'ai interviewés pour l'instant, ce n'était pas des fossiles, mais presque. Mais du coup, non, je n'ai pas besoin de beaucoup plus d'informations sur toi, je pense.

Du coup, j'avais aussi une question sur la fréquence et l'accessibilité de ces informations. Mais du coup, peut-être une question subsidiaire, c'est aussi, est-ce que dans le package de formation, on va aussi parfois considérer que tes collègues sont une source de formation pour toi aussi ? Est-ce que du coup, ils étaient très disponibles pour te montrer comment faire ?

[Georgette]

Oui, ça oui, franchement, tous les collègues au service juridique ont été vraiment, tout le monde a été super cool. Et en fait, c'était un peu ça ma formation, c'était juste poser des

questions à mes collègues pour qu'ils montrent, qu'ils m'envoient leurs liens pratico-pratiques, qu'ils m'expliquent. Ça, c'était vraiment, tu vois, il n'y a pas de cadre.

C'est beaucoup des trucs informels et encore maintenant, tu vois, on discute encore souvent. Mais pour les trucs vraiment pratico-pratiques de comment fonctionne SharePoint, telle application, telle application, c'est clair que c'est tous les trucs que j'ai demandé aux collègues. Et puis, une fois que j'avais les infos, je passais aux autres collègues, genre quand Maximilien est arrivé, je lui envoyais, ok, voilà, ça, ça, ça, ça, ça, c'est ça, tu vois.

Et voilà, donc c'est tout, c'est surtout les collègues, de fait.

[Intervieweur]

Ok, je vois. Mais du coup, est-ce que tu dirais qu'en fait, ils t'ont un petit peu partagé leur façon maison de faire la chose, qu'ils avaient déjà construite sans avoir été formés eux-mêmes, tu vois, en fait, dans cette espèce d'idée de, il n'y a pas une information qui a voulu être transmise, mais c'est plutôt un petit peu tout le monde qui a fait sa petite popote dans son coin, et qui t'ont appris un petit peu à faire comme eux, ils font, plus que comme l'AFSCA dirait qu'il faudrait faire, tu vois.

[Georgette]

Ouais, c'est vrai que j'ai peut-être plus cette impression-là, même si, voilà, tu vois, dans la rédaction de ce qu'on fait et tout, genre les amendes, etc., il y a quand même une marche à suivre, tu vois, que tout le monde doit faire.

[Intervieweur]

Oui, bien sûr, il y a des procédures, oui.

[Georgette]

Voilà, donc ça, les procédures, c'était comme ça, mais genre, si je regarde, je reste bêtement sur SharePoint, sur l'organisation de SharePoint, de, ben voilà, chacun à l'organisation de comment est-ce qu'il range son SharePoint, tu vois, comment est-ce qu'il range les onglets de SharePoint, en favoris, machin, d'ailleurs, moi, une fois, j'avais fait d'une telle manière, maintenant, j'ai tout changé, mais, fin, genre, tu vois, il y en a qui mettent tout en favoris, il y en a qui mettent pas tout en favoris, et tu vois, ils sont là, ok, moi, je fais comme ça, maintenant, toi, vois ce qui t'arrange, et voilà, tu vois, c'est un peu comme ça, ouais.

[Intervieweur]

Ben, c'est presque la pratique qui ressort le plus, c'est que tout le monde a un onglet avec tous les SharePoint.

[Georgette]

Ouais, c'est ça, ben, moi, c'est un peu, fin, moi, j'ai un peu trié mes trucs, mais, par exemple, nous, notre SharePoint, il est organisé d'une telle manière, fin, d'une manière X, Y, Z, ben, moi, j'ai une collègue, elle a mis, genre, X, Y, Z en favoris, puis tout ce qu'il y a sous X en favoris, tout ce qu'il y a sous Y en favoris, moi, j'ai pas fait comme ça, personnellement, j'ai un peu rassemblé plutôt comment, moi, ça m'arrange, quoi, tu vois, mais, du coup, ouais, c'est un peu, au final, c'est clair que c'est un peu, au final, genre, ah, ok, elle, elle fait comme ça,

moi, ça m'intéresse, mais ça, ça m'intéresse aussi, et donc, tu combines les deux pour faire ton truc, quoi, tu vois.

[Intervieweur]

Et dans, fin, bon, attends, je vais quand même suivre mon guide d'entretien, mais dans les faits, tu penses que ça fonctionne bien, je veux dire, que, ou bien tu penses que ça pourrait être source d'inefficacité, parfois ?

[Georgette]

Hum, en fait, moi, je me dis, c'est presque plus simple d'obtenir les infos que tu cherches via tes collègues qui ont fait leur propre rangement que via le rangement SharePoint comme il est fait maintenant, tu vois, parce que c'est un peu un truc qui ressort quand je discute avec tout le monde, même ceux qui sont là depuis longtemps, même si nous, SharePoint, fin, genre, en gros, au service juridique, apparemment, SharePoint, c'est là que depuis deux ou trois ans, pas plus longtemps.

[Intervieweur]

Ah, ben, je pense partout, tu sais.

[Georgette]

Ouais, c'est ça, et donc, et donc, parfois, genre, je me dis, c'est juste plus facile de me dire, ok, je sais que mon collègue, il a le lien dans son truc, ce sera beaucoup plus facile que de moi dire, moi de me dire, ah oui, ok, je sais à tel point de où c'est, parce que tu sais jamais, tu vois, il y a tellement de dossiers et sous-dossiers, et puis tu changes d'interface, tu comprends rien.

[Intervieweur]

Ouais.

[Georgette]

Et après, c'est normal, parce qu'il y a énormément d'informations qui sont stockées sur SharePoint, je pense. Mais ouais, voilà, fin, c'est vraiment, je pense que oui, à mon avis, c'est peut-être plus, fin, plus inefficace, parce que, au final, peut-être que, ben, c'est Archibald qui a un peu organisé SharePoint le JURDIR, et peut-être que lui, il se dit, fin, du service juridique, il se dit, ok, c'est bien, mais au final, ben non, parce que, fin, moi, tous les trucs, il y a plein de trucs que j'ai mis en favori le premier jour où je suis arrivée, j'y passe par mon lien favori, si je ne passe pas par là, je ne sais pas comment on y accède, tu vois, aux documents que je cherche.

[Intervieweur]

Ben oui, oui.

[Georgette]

Et donc, je pense qu'au final...

[Intervieweur]

Ne t'inquiète pas, c'est tout le monde.

[Georgette]

Oui, voilà, c'est ça, et je pense qu'au final, du coup, ben, ça ne nous aide pas non plus à comprendre comment fonctionne le machin, parce que tu te dis, ben, je mets en favori, comme ça, je ne me casse pas la tête et voilà, quoi. Après, c'est normal d'organiser ses favoris, d'accéder tout facilement aussi, mais voilà, donc je pense qu'il y a un peu des pour et des contres, quoi.

[Intervieweur]

Ok. Bon, là, le côté formation, c'était une part de gâteau comparé à ce que je vais te demander là maintenant.

[Georgette]

Ok.

[Intervieweur]

Mais est-ce qu'en fait, vous avez structuré la gestion de vos documents avec des métadonnées, donc des tags ?

[Georgette]

Alors, je sais que... Je pense que oui, parce que Archibald, il a déjà parlé de ça quelques fois en formation, mais alors, comment on les voit ? Comment je sais que moi, je peux en mettre ?

Comment tout ça ? Je n'ai aucune idée de comment je dois faire, tu vois, genre... D'accord.

Je sais que, genre, on range beaucoup de trucs, par exemple, les avis et tout, on range tout par mots-clés, genre ça, c'est des trucs très basiques, tu vois, ça, je sais faire, parce que si tu sélectionnes dans le dossier SharePoint, tu sais mettre des mots-clés pour que ton avis se range bien et tout. Alors, je crois que des trucs de métadonnées plus... des trucs plus précis, je pense que c'est possible, et que c'est rangé comme ça, mais comment, j'en ai aucune idée.

Vraiment. Genre, voilà.

[Intervieweur]

Donc... Ok, je vois. Est-ce que...

Du coup, comment est-ce que vous structurez la chose de manière générale, peut-être même sans les métadonnées ? Vous avez... Est-ce que, par exemple, vous avez un site SharePoint par équipe Teams, et vous n'avez que ça ?

Ou bien alors, est-ce que vous créez des sites SharePoint... Bon, déjà, est-ce que tu vois la différence entre un site d'équipe et un site SharePoint pas d'équipe, en fait ?

[Georgette]

Oui, oui. Nous, on a donc, en fait, le site SharePoint JURDIR, si tu veux, où là, c'est vraiment les trucs généraux, et après, notre SharePoint est divisé en... Ok, la section contentieux du service juridique, où tu retrouves toutes les infos par rapport au contentieux, la section avis,

où tu retrouves, genre, tous les avis qui sont rangés, la section projet législatif, où tu sais que tu peux retrouver toutes les infos par rapport au projet législatif, et la section amende administrative, où tout est rangé par amende administrative, tu vois.

Et c'est vrai que je pense qu'à chaque fois, il y a un canal Teams qui correspond. Bon, moi, évidemment, je ne suis que dans le canal Teams ABBA, donc amende administrative. Maintenant, ça m'arrive de faire quand même des projets législatifs.

Donc, voilà, à nouveau, j'ai mes trucs qui sont créés dans SharePoint, souvent pour moi, et on m'envoie le lien directement de ça. Mais ouais, ça, tout est divisé. Tu vois, on a des trucs généraux, avec, genre, le calendrier, les ordres du jour des réunions, et tout.

Ce genre de trucs, plein de documents, plein... Et puis après, tout est divisé par section du service juridique, quoi, si tu veux.

[Intervieweur]

OK, OK. Donc, par section, en fait, ici, en P&O, on a ce qu'on appelle des centres d'expertise. Est-ce que tu dirais que c'est plus ou moins équivalent, les sections, la façon dont vous avez délimité ?

Parce que, du coup, nous, c'est des centres d'expertise qui sont divisés en sous-processus. Du coup, tu vas avoir un centre d'expertise wellbeing, et puis après ça, ces gens-là, ils font tout un tas de trucs, tu vois.

[Georgette]

Ouais, à mon avis, je pense que ça pourrait être équivalent, ouais. Globalement, ça pourrait être. C'est juste que, nous, en fait, ce qui est assez particulier au service juridique, c'est qu'à part nous, on a été engagés vraiment pour faire que des amendes, même si, au final, moi, je ne fais pas...

Enfin, je ne fais pas nécessairement que ça non plus. On fait tous un peu tout, tu vois. Genre, moi, je ne fais pas du tout de contentieux, mais moi, j'ai des collègues qui sont là depuis longtemps.

Elles font un peu d'amendes. Parfois, elles font un peu de contentieux. Parfois, elles font un peu de projets législatifs.

Enfin, tu vois. Donc, voilà. Après, tu sais bien que si tu veux aller dans la section...

Si je veux voir ce que mon collègue est en train de faire dans son projet législatif, je sais très bien que je dois aller dans la section législation, chercher son dossier, voir un peu ce qu'il a mis sur le SharePoint par rapport à ça, tu vois. Donc, à mon avis, je pense que c'est peut-être plus ou moins équivalent que les processus et les centres de P&O.

[Intervieweur]

Je suis embêtant, mais c'est parce que j'essaye de comprendre, vu que j'essaye aussi...

[Georgette]

Oui, vas-y.

[Intervieweur]

Mon rôle n'est pas de construire forcément la nouvelle structure, mais plutôt de conseiller pour la construire.

Mais je ne peux pas m'empêcher de m'imaginer la construire quand je conseille pour la construire.

[Georgette]

Non, mais je comprends. Mais c'est bien, c'est normal.

[Intervieweur]

Est-ce que, du coup, vous avez créé des dossiers nominatifs ? Ou bien alors, est-ce que tu sais simplement quelle personne est responsable de quel processus et de quel... Par exemple, toi, on sait que tu t'occupes des amendes administratives, imaginons.

Si jamais quelqu'un veut chercher des amendes administratives, il ira chercher sur ton SharePoint qui est lié aux amendes administratives. Ou bien alors, il ira plutôt chercher dans un dossier à ton nom sur le SharePoint des amendes administratives.

[Georgette]

Non, ça, on n'a pas de dossier à notre nom, vraiment.

[Intervieweur]

Non.

[Georgette]

Pas pour les amendes, en tout cas. Genre, pour les amendes, on a un numéro de dossier, tu tapes le numéro de dossier, et là, tu trouves tout ce qui est par rapport au dossier. Pour les amendes, c'est particulier parce qu'on utilise aussi une autre application qui est ABBA.

Et là, en fait, on va tout le temps tout voir dans ABBA, en général. Mais par exemple, pour les avis, tu sais, par exemple... Donc, si je vais sur les avis de 2024...

Mais je ne sais pas si tu veux que je te montre, en fait. C'est peut-être plus facile.

[Intervieweur]

Oui, bien sûr, ça peut être intéressant. Tu peux me partager ton écran.

[Georgette]

Alors... Donc, ici, par exemple... Donc, moi, tu vois, typique, tout ça, en fait, c'est SharePoint que j'ai divisé comment ça m'arrangeait.

Donc, si je vais dans les avis, moi, ce que j'ai mis en favori, c'est la page, genre, de mes avis qui sont en cours. Comme ça, j'arrive tout de suite sur le mien parce que c'est plus facile. Mais si je vais dans avis 2024, tu sais voir exactement, genre...

Tu vois, c'est divisé comme ça. Et là, je sais voir à qui est attribué l'avis, tu vois. C'est ça.

Donc, si, par exemple, j'ai un collègue qui me dit « Ah oui, va voir dans les anciens avis » ou quoi, ok. Ou si je sais qu'un collègue a rendu un truc, je peux chercher, genre, dans son nom. Et en général, j'arrive à trouver, tu vois.

Voilà. Puis après, c'est pareil avec tous les avis de 2023. Tu sais voir à chaque fois qui a été le juriste expert.

Enfin, qui a été le juriste qui a traité l'avis, quoi, tu vois.

[Intervieweur]

Oui, je vois bien.

[Georgette]

Voilà. Et après, on peut aller chercher dans les archives et tout. Tu vois, ici, par exemple, si je tape les archives, là, je fais dans mes recherches et j'arrive à trouver les avis.

Tu vois, par exemple, si j'avais fait mon avis saisie, là, c'est tous les archives des anciens trucs. Voilà. Et alors, tu vois, souvent, quand c'est trié par dossier, tu vois, ça, c'est les abréviations de chaque personne.

Et donc, c'est à chaque fois chaque personne qui a trié l'avis, quoi. Alors que pour les arts... Ouais, tu vois, c'est vraiment...

Donc, c'est pas vraiment des dossiers des gens, mais c'est plutôt, genre, qui traite. Pareil pour les projets législatifs. Mais ça, du coup, je vais passer par un autre truc.

Attends. Donc, ça, en fait, globalement, c'est notre SharePoint, si tu veux, du service juridique.

[Intervieweur]

Ok.

[Georgette]

Bon, il y a full trucs que j'utilise jamais, parce que Archibald, il aime bien mettre mille trucs, mais c'est pas toujours très... Donc, si on va dans le process, à chaque fois, c'est divisé. Et tu vois, ici, quand on est en process, tout est divisé exactement.

Et puis, là, dossier législatif. Et donc, voilà. Oh, pardon, il y a ma machine à café qui...

Ici, par exemple, je sais voir, pareil, lequel de mes collègues est responsable de quel projet législatif. Tu vois. Globalement, voilà.

C'est un peu comme ça que c'est organisé. Attends. Voilà.

C'est globalement comme ça que c'est organisé, tu vois. Et donc, on n'a pas... C'est pas genre le dossier 'Georgette' et...

Ah, ok, c'est tout. Tout ce que Georgette fait, c'est dedans, tu vois. C'est plutôt...

Ok, on a les dossiers, enfin, les processus. Et puis, au sein des processus, on décrit tous les projets qui sont en cours et chaque juriste qui vire les projets, quoi.

[Intervieweur]

Ok, oui, non, c'est bien compris. C'est bien compris. Et merci de m'avoir montré.

Ça me permet de mieux comprendre.

[Georgette]

Oui, oui, c'est plus facile, je pense.

[Intervieweur]

Donc, est-ce que vous avez beaucoup de templates pour les documents récurrents ? Et comment est-ce que vous avez, du coup, géré leur accessibilité, peut-être, pour... Enfin, dans les SharePoints ?

[Georgette]

De nouveau, les templates, ça, c'est beaucoup des trucs qu'on utilise dans les amendes. Donc, à nouveau, pour les avis, en général, il y a un template, mais personne ne l'utilise. C'est de nouveau des trucs, un peu que Archibald aimerait bien qu'on fasse, mais qu'on ne fait pas parce que ce n'est pas pratique.

Genre, Archibald aimerait bien que ce soit dans un Word et tout, mais nous, quand on répond à nos avis, on envoie un mail, tu vois, on répond juste au mail, et c'est plus facile. Donc, c'est pour ça qu'il n'y a pas de templates. Mais pour tout ce qui est les amendes, on a un template...

Enfin, plusieurs templates qui ont été faits. Donc, soit les templates sont dans notre application ABBA, où là, par exemple, pour envoyer des transactions administratives et tout, c'est généré automatiquement et ça se complète. Mais par exemple, quand on rédige des décisions, là, on a refait des nouveaux templates et tout.

Et donc, en fait, là, on a un onglet exprès dans notre SharePoint. Donc, je veux dire ABBA. Et là, on a un onglet qui s'appelle qualité.

Et dans cet onglet-là, à nouveau, c'est un truc que j'ai mis moi-même en favori parce que c'est plus facile d'y accéder direct. Mais de nouveau, je peux te montrer. Comme c'est plus facile.

Donc, je vais passer via mon shortcut parce que c'est plus facile. Donc, tu vois, on a fait une page qualité. Je ne sais pas comment ils ont créé.

Je te dis, c'est Archibald qui crée tout ça. Et alors, tu vois, ici, ça a été divisé en documents, modèles, tableaux, etc. Et après...

Donc là, tout est mélangé. Mais voilà, en gros, ici, on a le template de la décision d'amende administrative. Et donc, on sait que le template se trouve là.

Voilà. Après, moi, j'ai téléchargé une version sur mon ordi. Et en général, quand le template a eu des modifications, ma chef, elle envoie souvent un mail global où on en a discuté.

Donc, on sait qu'il y a une nouvelle version qui est disponible. Ce n'est pas toujours le cas parce que, par exemple, on travaille aussi avec des grilles et tout. Et moi, j'ai modifié les grilles.

Il n'y a pas eu d'annonce genre la grille a été modifiée. Et tu vois, c'est moi qui l'ai dit à mes collègues. Ah oui, au fait, on a modifié la grille.

Mais sinon, on sait bien que dans qualité, genre maintenant, on sait que tous les documents qui sont en lien avec les amendes dont on a besoin sont là, quoi. Et ça, c'est pratique quand même parce que tu mets juste ce lien en favori. Dès qu'il y a un nouveau truc, tu vois ici, par exemple, dès qu'il y a un nouveau truc qui a été ajouté, ici, ça fait longtemps, mais il y a une petite icône pour dire que c'est nouveau.

Enfin, tu vois.

[Intervieweur]

Et en fait, là, c'est des folders, mais ce n'est pas des métadonnées. C'est ça.

[Georgette]

Je ne crois pas que ce soit des métadonnées. Non, je pense que c'est juste... C'est des parties, mais sub...

Je ne sais pas quoi, là. Mais je pense que non, c'est juste des folders de base, quoi. Tu vois.

C'est juste que dans celui-là, il n'y a encore rien, mais... Et avant... Ouais, c'est ça.

C'est juste des fichiers, quoi.

[Intervieweur]

Tu vois, donc... Moi, j'essaie de... Ça fait limite un mois que je suis en train d'apprendre à créer le parfait SharePoint sans jamais avoir utilisé un SharePoint.

[Georgette]

Alors oui. Ouais, ouais.

[Intervieweur]

Mais du coup, je comprends bien. C'est juste que du coup, je ne sais pas si jamais c'est organisé de la façon dont moi, j'aurais voulu le faire.

[Georgette]

Ouais, c'est ça.

[Intervieweur]

C'est le genre d'outil où tu ne peux vraiment le comprendre entièrement qu'en ayant expérimenté beaucoup avec.

[Georgette]

Oui, vraiment, vraiment. Et ce qu'il y a, c'est que... C'est quand même...

Moi, en plus, je suis vraiment une bille en informatique. Moi, déjà, tu me parles de métadonnées, je ne sais pas exactement ce que c'est. Donc, déjà, ça, c'est compliqué aussi.

Parce que oui, je sais que tu peux ajouter des métadonnées sur des trucs. Mais comment... Parce que déjà, SharePoint, il y a deux vues.

Tu vois, il y a la nouvelle et l'ancienne. Mais dans l'ancienne, tu sais faire plus de trucs que dans la nouvelle. J'ai bien compris.

Parce qu'il y a des fois... Par exemple, tu vois, pour les archives des avenus, c'est pas... J'ai l'impression que ce n'est pas le même site que le nouveau site SharePoint.

Enfin... Et donc, parfois, c'est un peu compliqué, tu vois, de s'en sortir et de vraiment comprendre comment tu peux faire pour créer des trucs. Et voilà, quoi, tu vois.

[Intervieweur]

Non, mais c'est la principale chose qui ressort. C'est que finalement... C'était plus simple avant.

[Georgette]

Ouais, moi, j'avais pas le avant, tu vois. C'est ça, l'avantage ?

[Intervieweur]

Oui, c'est ça.

[Georgette]

C'est que... Moi, n'ayant pas eu le avant, j'ai jamais connu que SharePoint, tu vois. Donc...

Donc voilà, après, en plus, on a fait... Archibald nous a fait des petites formations et tout. Mais...

Genre, ça aide, tu vois, à comprendre un peu de faits... Mais ce qu'il y a, c'est qu'il y a aussi tellement de trucs, c'est que tu peux pas tout retenir non plus. Même si j'ai pris des notes et tout, tu peux pas tout retenir non plus.

Et je pense que c'est aussi beaucoup en juste démerdant toi-même et en essayant de t'en sortir toi-même, quoi.

[Intervieweur]

Ben ouais, non, clairement. Ben... En vrai, c'est un outil qui est vraiment hyper utile.

Mais c'est juste que... Là, ici, la transition et l'adoption. Et si jamais, en plus, l'adoption n'est pas hyper planifiée de façon méthodique et que t'as...

[Georgette]

Oui, c'est ça.

[Intervieweur]

Les bons moyens qui sont mis en oeuvre de change management et de tout ce que tu veux, et encore comme ça... Je pense que la politique de l'ASCA a été bonne, mais elle n'a pas été spécialement respectée ou les gens qui l'ont faite n'ont pas spécialement voulu la mettre en oeuvre plus que ça, tu vois.

[Georgette]

Oui, c'est ça.

[Intervieweur]

Parce qu'il y a eu beaucoup de... Je pense qu'il y a eu beaucoup de gens qui ont dû dire " Ah, mais pourquoi tu m'obliges à faire ça ? " " Je suis pressé, tu vois pas".

"J'ai quelque chose à faire".

[Georgette]

Et je pense qu'il y a aussi... En fait, je pense qu'un des problèmes majeurs, et je pense que c'est comme ça partout, c'est qu'une fois que les gens sont ancrés dans leurs habitudes, c'est hyper difficile de leur faire changer, tu vois.

[Intervieweur]

Ah oui, t'inquiète. J'ai fait tout un master de psychologie du travail. Je pourrais limite résumer mon master à ça.

[Georgette]

Oui, c'est ça. Et je trouve ça un peu dommage, mais d'un autre côté, je peux comprendre, tu vois. Parce que c'est clair, même moi, je me rends compte.

Ça fait même pas un an que je suis là et c'est clair que t'attrapes des petites habitudes et que t'es là, ça devient un peu chiant, t'es là, ah, tu réales, machin, et tout.

[Intervieweur]

Oui, mais s'adapter, ça a un coût, mais c'est juste que le marché du travail est de plus en plus coûteux pour les gens, je pense, à ce niveau-là.

[Georgette]

Oui, c'est ça. Donc, après, moi, franchement, je trouve que SharePoint, c'est pratique, tu vois. Par exemple, ici, il y a juste que parfois, il y a certains dossiers où tu dois demander l'accès.

Bon, ça, c'est un peu plus chiant parce que, par exemple, j'avais besoin de dossier et tout pour des trucs partagés avec la DG contrôle, donc il a fallu me donner l'accès, mais on m'a donné l'accès qu'une seule fois et maintenant, je sais que je peux, si j'ai des trucs par rapport à un dossier auquel je travaille avec la DG contrôle, je sais que tout est dedans, tu vois. Ou, pareil, je travaille avec une formation pour comment on rédige les PV et tout pour les contrôleurs avec P&O. D'office, on a fait un anglais SharePoint, on m'a envoyé direct le lien avec l'anglais SharePoint et de là, tu peux tout adapter, tu ne dois rien enregistrer sur ton PC.

Moi, je trouve ça hyper pratique, tu vois.

[Intervieweur]

Oui, oui, mais même au-delà de pratique, c'est même nécessaire avec la nouvelle façon hybride de travailler et le GDPR aussi parce que on est obligé de... l'époque où les dossiers étaient dans des petites boîtes sécurisées derrière des portes, c'est terminé, mais ce qui est

bien, c'est que Microsoft, au moins, ils sont GDPR compliant et donc, tout ce qui est, par exemple, toi qui demandes des autorisations en plus, bon, ok, c'est un peu chiant, mais c'est nécessaire aussi à ce que les données ne circulent pas trop, tu vois.

[Georgette]

Oui, oui, c'est ça, c'est clair. Je pense que de fait, c'est hyper nécessaire et voilà, il faut savoir... Et heureusement, tu vois, heureusement qu'on a tout dans un dossier partagé sur SharePoint parce que s'il fallait à chaque fois que tu faisais une modification dans un document, te dire que tu fais un back-and-forth et que tu l'envoies pour qu'on te le renvoie, pour que tu le renvoies, enfin, tu vois, dans SharePoint, boum, tout est fait, tu mets juste qui vit de modification et c'est fait, tu vois.

[Intervieweur]

Tu ne sais pas que c'est déjà ce qui se passe.

[Georgette]

Oui, voilà.

[Intervieweur]

Il y a toujours des gens qui font ça, clairement.

[Georgette]

Ah oui, mais ça, moi, je trouve ça... Voilà, après, je pense qu'il y a peut-être aussi un choc de génération, j'en sais rien, parce que moi, j'ai une collègue qui est un peu plus âgée et c'est vrai qu'elle ne s'en sort pas tellement, tu vois, donc en plus de ça, avec le processus de l'amende, tu dois changer et c'est clair, je peux comprendre que ce n'est pas vraiment pas facile, mais voilà, donc peut-être que nous, enfin, je ne sais pas, moi, on a eu l'habitude aussi à l'Unif, je pense, de travailler comme ça avec des Google Docs partagés, des trucs comme ça, donc voilà, mais c'est clair que je pense que c'est quand même hyper utile et surtout nécessaire au bon fonctionnement de l'agence en général, quoi.

[Intervieweur]

Je vais essayer de revenir un petit peu sur mon entretien, sur mon guide, mais du coup, on en a parlé un petit peu déjà, mais du coup, cette centralisation, finalement, des documents et aussi ce côté standardisant, tu vois, où vous mettez les noms et vous avez une nomenclature, du coup, tu dirais que c'est vraiment quelque chose qui permet de structurer ton travail, enfin, tu considères ça comme étant positif, quoi. Est-ce que tu as constaté des bénéfices au fait de faire ça, de standardiser les documents et de les centraliser tous sur des SharePoints sur un seul endroit, quoi ?

[Georgette]

Oui, oui, moi, je pense que c'est super nécessaire. Déjà, par exemple, c'est typique, mais rien que mes avis, le fait de savoir que j'ai un onglet avis Georgette, où je sais que j'ai tous mes avis qui sont en cours et qui sont ouverts, pareil pour des documents standardisés comme les amendes et tout, c'est, enfin, tu vois, une décision d'amende et on a des trucs qu'on est obligé de mettre qui sont prescrits par la loi, tu vois, où on doit les avoir et donc, ça permet aussi de faire en sorte qu'on rende tous les mêmes modèles de décision et pas qu'il y ait des inégalités

entre les opérateurs non plus, tu vois, à ce niveau-là et le fait que tout soit centralisé sur SharePoint, de nouveau, comme je t'ai dit, ça veut dire qu'on modifie un truc dans le template, hop, on le remodifie direct dans SharePoint et c'est possible pour tout le monde d'y avoir accès et tout le monde peut avoir la modification directe sans qu'on doit faire un mail partagé aux 37 personnes du service, quoi, tu vois. Donc, clairement, moi, je pense que c'est positif, franchement.

[Intervieweur]

Et est-ce que tu as rencontré des difficultés ou bien, plutôt, des défis à, justement, cette centralisation et cette standardisation des documents ? Alors, reformuler autrement, est-ce qu'à un moment, tu ne t'y retrouvais pas à cause de ça ? Est-ce que, ou bien, alors, tu as eu du mal ?

Est-ce que tous les documents, ou bien, tu as constaté, dans le service, qu'il y avait des documents qui n'étaient pas standardisés de la bonne façon et bien que les gens ne suivaient pas certaines règles ou bien, est-ce que déjà, les choses se font automatiquement ou bien, alors, est-ce que c'est vous qui devez à chaque fois remettre le petit, enfin, faire attention à bien nommer les documents ? Est-ce que il y a aussi, tu vois, au niveau formation, une procédure qui décrit comment est-ce que tu dois nommer tes documents et où est-ce que tu dois les classer ?

[Georgette]

Alors, procédure de nomination des documents, non, il n'y a pas. Moi, c'est parce que j'ai vu qu'on mettait, tu vois, la date, genre, 2024-06-13, point, tournabriviation.

[Intervieweur]

Finalement, tu as fait comme tout le monde.

[Georgette]

Moi, au début, je ne le faisais pas comme ça, tu vois, genre, moi, je mettais juste mes trucs sur SharePoint et voilà. en fait, pareil, moi, enfin, la manière dont je nomme mes avis, pas tout le monde le fait, genre, il y en a qui mettent réponse de CVDM à B, moi, je mets juste le titre de mon avis, enfin, tu vois, donc tout ça, il n'y a pas de truc vraiment unifié, donc ça, c'est un peu chiant. Et alors, il y a aussi tout un truc, donc nous, dans ce fameux onglet ABBA qualité, là, dont je te parlais tout à l'heure, en fait, il faut extraire le document pour pouvoir le modifier, tu vois, comme ça, et après, la modification va être approuvée par un validateur, donc en général, ma chef.

Et en fait, c'est clair qu'on a retrouvé des problèmes de, ah, ok, quelqu'un a déjà extrait le document sans le faire exprès, donc moi, je ne peux plus le modifier, donc ça enregistre localement sur mon ordi où il y a des bugs, machin, et ça, c'est quand même compliqué parce que du coup, tu es là, ok, il faut que tu trouves qui a extrait le document et la personne a quoi, mais je ne savais pas que j'avais extrait le document, enfin, et tu vois, ça, c'est vraiment des trucs genre, c'est chiant parce que tu ne comprends pas pourquoi, enfin, les gens, ils cliquent sur extraire et ils ne savent pas trop ce que ça veut dire et puis, de nouveau, on ne nous a jamais dit comment il fallait faire, tu vois, on nous a dit,

[Intervieweur]

ok

[Georgette]

maintenant, il y a l'onglet qualifié, il y a l'onglet qualité, on peut faire comme ça, il faut l'extraire et voilà, puis après, ce n'est pas ce qu'on m'a dit qu'il fallait enregistrer en version majeure, tu vois, donc 9.0 et pas 9.1 pour que tout le monde voit mes modifications, enfin, bref, et tu vois, c'est toujours ce truc où tu te dis, ah, ok, tu as réussi à avoir les infos, donc tu les refiles, mais moi, j'ai un peu l'impression, après, et en même temps, tu te dis, genre, il faut faire les formations et tout, genre, c'est chiant parce qu'au final, personne n'écoute, il y a un truc juste pendant une heure sur Teams où Archibald, il fait plein de trucs qu'il sait faire et toi, tu es juste là, ok, mais comment tu as fait ça déjà de base, tu le vois, enfin,

[Intervieweur]

Ca semble être le coeur du problème.

[Georgette]

c'est ça, vraiment, et c'est vraiment un des trucs c'est que tu te démerdes et tu sais faire, mais c'est un peu frustrant, quoi, tu vois, par exemple, ici, on pense qu'il y a un document sur SharePoint, on ne sait pas le modifier quoi qu'il arrive, personne ne sait et en fait, on pense que c'est parce que sans faire exprès, la stagiaire qui était chez nous l'a extrait, mais depuis, son compte a été, genre, supprimé par ICT et donc, maintenant, on ne sait pas ce qui se passe, mais on ne sait plus modifier, donc, je crois qu'il faudrait supprimer le document pour s'en mettre le document, mais du coup, pareil, il y a des trucs, genre, à un moment, un document avait été extrait par un des stagiaires, mais il n'était plus là, donc on s'est dit, merde, comment on va faire pour modifier le document parce que moi, je ne peux pas le modifier s'il n'est pas sur SharePoint, tu vois, donc on a dû retrouver son mot de passe, machin, et tout, pour se reconnecter avant que son ordinateur parte chez ICT, tu vois, et c'est des trucs, tu te dis, on se casse la tête pour rien et tu perds du temps pour rien, quoi, donc c'est un peu frustrant.

[Intervieweur]

Oui, ça, c'est vraiment une bonne anecdote que je pourrais mettre en verbatim dans mon mémoire même, je pense.

[Georgette]

Mais oui, c'est ça, parce que tu te dis, ok, le stagiaire, il a extrait le document, il est parti, heureusement que son ordinateur était encore là, dans le bureau et qu'il avait laissé son post-it avec son mot de passe et qu'il n'avait pas changé son mot de passe, tu vois, parce que sinon, tu aurais dû redescendre à l'étage maudit du deuxième, a.k.a ICT.

[Intervieweur]

Pourquoi il est maudit, le deuxième ?

[Georgette]

Cet étage est maudit, il ne faut pas le dire, mais cet étage maudit, c'est déjà genre, tu ne sais jamais où tu tombes, les gens de l'accueil de l'ICT, ils ne sont pas toujours très gentils et après, si tu dois avoir un problème informatique, enfin, c'est chiant, donc on ne voulait absolument pas passer par ICT, mais allez, tu vois, c'est un truc de dingue, parce qu'on ne lui

a pas expliqué au stagiaire ou parce qu'il ne savait pas, on a été obligés de hacker son... Enfin, on n'a pas hacké, mais heureusement.

[Intervieweur]

C'est marrant, parce que moi, la première fois que j'ai été chez ICT, on m'a dit, t'as fait un ticket ? Et j'ai dit, mais non, je n'ai pas d'ordinateur, attends, on est occupé.

[Georgette]

Mais oui, c'est ça, voilà, moi, je suis allée, enfin, au deuxième, au secrétariat et je suis allée justement avec son fameux stagiaire, le même stagiaire en question pour chercher son ordi, parce que notre secrétaire m'avait demandé est-ce que tu peux accompagner Glen, le stagiaire, pour chercher son ordi et je dis bonjour, je viens chercher l'ordi, on ne m'a même pas regardé et on m'a juste désigné la poche comme ça, là, pas de bonjour, pas au revoir, rien !

Donc voilà, moi, je l'appelle l'étage maudit du deuxième, en plus ça pue, donc voilà, je n'aime pas le deuxième.

[Intervieweur]

Je comprends, ils m'ont refilé un ordinateur qui ne fonctionnait pas et puis finalement, j'ai quand même, du coup, perdu une demi-journée à rester une demi-journée chez ICT et essayer de résoudre le problème avec eux parce que j'aime bien aussi les trucs et à la fin, il me dit, non mais tu sais, tu as vraiment beaucoup de chance. Je dis, mais attends, comment on fait ?

[Georgette]

C'est ton travail en fait.

[Intervieweur]

Oui, en fait, oui, non, tu as vraiment beaucoup de chance parce que j'allais partir et du coup, je n'aurais pas pu t'aider et je suis là en mode, ah, du coup, à une heure près, en fait, c'était mort, je n'avais pas de PC jusqu'à nouvel ordre. Ah bon, soit, bon, fin de la parenthèse mais du coup, j'ai compris que vous aviez rencontré quand même quelques défis vis-à-vis de ce côté standardisé mais attends, oui, c'est vrai, j'avais une question. Quand tu dis extraire le document, c'est parce qu'il y a une fonction d'extraction pour empêcher sa modification justement et en fait, je pensais qu'au début, tu parlais de la plateforme externe sur laquelle vous passez, genre ABA ou...

[Georgette]

Non, c'est vraiment sur SharePoint en fait parce que...

[Intervieweur]

Oui, oui, je vois bien.

[Georgette]

Je ne pense pas que tout le monde modifie les documents standardisés n'importe comment, tu vois.

[Intervieweur]

mais je connais bien, ne t'inquiète pas.

[Georgette]

Oui, voilà, c'est ça.

[Intervieweur]

En fait, si tu veux, moi, dans ce que j'ai lu de bonne pratiques, ils conseillent de le désactiver sauf si vraiment ton activité, c'est quelque chose qui nécessite que personne en même temps ne travaille sur le même document.

[Georgette]

Oui, c'est ça.

[Intervieweur]

Mais il disait dans 99% des cas de l'activer quand même pas parce que même quand c'est parfois légitime, justement, ça mène à des problèmes comme celui que tu viens de citer. Donc, je suis content parce que là, j'ai déjà une bonne pratique avec un cas particulier qui permet de justifier la pratique et du coup, je suis tout content de ton anecdote.

[Georgette]

c'est bien parce que, oui, nous, c'est vraiment, vu que c'est les grilles qu'on utilise vraiment pour tous les trucs, on ne peut pas modifier ça n'importe comment, tu vois. Et après, même si je sais qu'il n'y a jamais personne dans le service qui permettrait, ça arrive une fausse manip où tu l'effaces, tu effaces un truc comme c'était avant et tout. Et c'est pour ça en fait que moi, quand je modifie, il y a des gens au-dessus de moi qui ont eu une notification et ils doivent valider ma modification, en fait, tu vois.

Donc, voilà, c'est ça en fait. Mais les seuls, c'est pour ces trucs-là. Pour le reste, on n'a pas du tout cette fonction-là.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça.

[Georgette]

C'est vraiment pour les documents de base des amendes, quoi. Oui, c'est assez précis.

[Intervieweur]

Moi, je me demande en P&O quels seraient les documents qui pourraient être sensibles comme ça, mais c'est des choses que les chefs de centres d'expertise connaissent mieux que moi.

[Georgette]

Oui, c'est ça.

[Intervieweur]

Je sais que, par exemple, les procédures de dommages aux biens ou les choses comme ça, on les a chez nous et puis ça, je ne sais pas si jamais c'est des trucs qu'il faut vraiment... Non, je ne pense pas, en fait. Bon, écoute, hypothèse numéro 3, l'amélioration des pratiques de collaboration et de communication via Teams réduira la redondance et facilitera le partage d'informations globalement.

Est-ce que tu peux me décrire comment tu utilises SharePoint et Teams pour collaborer et communiquer avec tes collègues slash ton service ?

[Georgette]

Alors, Teams, on a nos petits canaux de communication, on a fait chacun des groupes avec les nouveaux, donc on a le groupe avec les néerlandophones, on a le groupe Justa4 avec mes collègues avec qui je m'entends bien, on a le groupe juriste francophone où là, quand on a vraiment des questions plus juridiques par rapport à ce contrat, là, on pose vraiment... Parce que bon, voilà, c'est clair que le canal avec mes collègues, enfin, le collègue de 4, les 4 nouveaux, ça s'appelle Pomme et soit on s'envoie des memes ou soit quand on se pose des questions, ce genre de trucs, tu vois. Mais sinon, après, de manière plus sérieuse, donc, le Team, c'est aussi divisé en canaux, si tu veux.

Donc, on a le canal genre général, on a le canal aussi Staphaba où par exemple, on a eu une réunion il n'y a pas très longtemps et ma chef a partagé...

[Intervieweur]

Excuse-moi, si jamais tu veux me montrer, en vrai, c'est tout aussi bien, je pense.

[Georgette]

Oui, désolé, excuse-moi.

[Intervieweur]

Non, non, ne t'inquiète pas, c'est toi qui m'as proposé mais je me rends compte que c'est beaucoup mieux.

[Georgette]

tu vois, ici, ça c'est tous mes chats avec... Tu vois, par exemple, ici, c'est notre truc sur pommes.

[Intervieweur]

reading the chat Oh my god, j'avais oublié. What the fuck ? Comment ça oublié ?

[Georgette]

Voilà. Mais non, j'avais oublié que je l'avais déjà dit à Maximilien plus tôt dans la journée.

[Intervieweur]

Ah, ok, sorry.

[Georgette]

Donc, tu vois, ici, on a notre groupe JURDIR général. Donc, ici, c'est général. Donc, c'est là où il nous explique tout.

Enfin, tu vois, c'est Archibald qui met souvent des petits... Voilà, justement, toi, t'es là. Et puis, voilà, ici, quand il y a des formations partagées et tout.

Ici, c'est tout ce qui concerne des trucs dont on va discuter en réunion des juristes ou des trucs comme ça. Donc, ça, ça concerne que les juristes. Ça, je t'avoue que j'y vais jamais.

C'est la revue de je ne sais pas quoi. Moi, j'utilise jamais. Projet, à nouveau, ça, c'est des trucs que moi, je n'utilise pas beaucoup parce que projet, il n'est pas beaucoup utilisé.

Social, ça, c'est tous les trucs genre... Voilà, ici, tu vois, c'était la marche rose ou c'était... Ah, voilà, ici, par exemple, c'est le truc du team building ou est-ce que ça vous dit d'aller au resto à midi, telle date, mettez un pouce ou dites si vous venez, je réserve.

tu vois, pour les trucs vraiment plus... Et alors, après, ça, c'est vraiment les trucs staff ABBA. Donc, c'est tout ce qui concerne...

Voilà, c'est ici la présentation de staff dont je te parlais. En fait, on l'envoie sur Teams parce que c'est plus facile que de la mettre dans un onglet SharePoint, forcément.

[Intervieweur]

En fait, nous, on passe beaucoup par Teams. Ça, c'est une chose, c'est que finalement, chacun de tes Teams, enfin, chaque chose qui est mise sur Teams, c'est mis dans un anglais SharePoint.

[Georgette]

Voilà, mais si tu me dis où dans SharePoint, j'en sais rien, tu vois.

[Intervieweur]

En fait, tu peux cliquer sur Files en haut à droite, il me semble. Un truc comme ça.

[Georgette]

Est-ce que j'ai Files en haut à droite ?

[Intervieweur]

Ou bien alors, en haut à droite, là, quelque part, mais tu peux toujours trouver...

[Georgette]

ici, attends, là, j'ai Files.

[Intervieweur]

Non, pas Files, là. C'était dans ta Team, c'était juste à droite, mais je ne sais pas, je ne vais pas... Tu vois, juste à droite de Post.

Et là, normalement, tu peux, je pense, retrouver la racine de là où se trouvent les trucs. De nouveau, c'est limite si jamais je n'explore pas, mais je pense, du coup, là, maintenant, c'est de nouveau dans les petits points, mais tu vois, tu peux classer en liste.

[Georgette]

Ah ouais, OK.

[Intervieweur]

SharePoint, SharePoint, voilà, c'est ça. Essaye en cours. Attends, je te fais découvrir des choses aussi, c'est chouette.

Et du coup, et là, tu retournes sur le SharePoint de JURDIR, du coup.

[Georgette]

Ah ouais, voilà, OK.

[Intervieweur]

Et là, je ne sais pas exactement quelle est la racine de tout ça, mais je ne sais pas si tu peux me renseigner, mais...

[Georgette]

Attends, si je vais dans Documents, ouais, tu vois de nouveau...

[Intervieweur]

C'est la bibliothèque du site, ouais, c'est ça.

[Georgette]

Ouais, je crois, je ne sais pas. Moi, je ne sais même pas comment j'ai atterri là, d'ailleurs. Parce que si je vais dans le document là, ce ne sont pas les mêmes documents.

Ah, mais si, voilà, OK. Donc, si je suis dans JURDIR... Attends.

Oh my god, mais attends, je crois que j'ai appris un truc. Donc, si je suis dans JURDIR, Documents, dans les canaux...

[Intervieweur]

C'est ça.

[Georgette]

OK, wow !

[Intervieweur]

Tout le monde doit savoir ça. Enfin, en tout cas, théoriquement, tu vois.

[Georgette]

Ouais, c'est ça. Et ça, c'est un truc de ouf parce que moi, je me dis, ah, on le partage sur Teams parce que c'est plus facile que de le mettre dans un dossier SharePoint, tu vois.

[Intervieweur]

Ouais, c'est ce que tu fais, en fait.

[Georgette]

Ouais, c'est ça. OK, ben écoute, voilà, je ne savais pas. En général, quand je cherche une info...

Parce qu'en général, je me souviens qu'on l'a envoyé sur Teams et donc, je cherche dans toute la conversation ou dans les dossiers de Teams, tu vois, mais je ne vais pas automatiquement sur SharePoint.

[Intervieweur]

En vrai, moi, je pense que c'est ce que je vais recommander au service P&O, c'est d'utiliser le moins possible SharePoint parce qu'en fait, ils en ont vraiment très peu besoin et de collaborer avec Teams mais d'avoir des canaux Teams qui soient assez bien construits pour qu'en fait, là... il y a aussi des trucs d'automatisation que je peux mettre, qu'on peut intégrer plein de choses comme ça mais pour qu'après, tu puisses tout retrouver dans des bibliothèques SharePoint qui soient juste organisées de la même façon que les sites Teams, tu vois.

[Georgette]

Oui, c'est ça. Et ça, c'est pour ça qu'en fait, nous, notre Team, c'est aussi construit de la même manière que le SharePoint, tu vois, divisé en... les trucs des amendes, c'est juste qu'il n'y a pas les mêmes documents au même endroit mais...

voilà, puis parfois, il y a tellement de documents à partager que du coup, c'est dans le dossier SharePoint vraiment mais vraiment, les petits documents ponctuels comme ça, du style... Ah, voilà, le PowerPoint, le machin, des trucs comme ça, c'est des trucs qu'on partage liés à Teams et le Team, c'est quand même relativement bien organisé je trouve. Ce n'est pas tout dans un truc, tu vois, c'est vraiment divisé en canaux spécifiques, quoi.

[Intervieweur]

Oui, bah écoute, de toute façon, on verra bien comment on fera, mais... Pouvez-vous décrire comment c'est une collaboration ? Voilà, un peu la même question, est-ce que tu as mis des guidelines pour la création et la gestion des équipes SharePoint et Teams ?

Est-ce que, du coup, toi, tu es arrivé, du coup, peut-être un petit peu tard pour ça. Toi, quand tu es arrivé, les équipes Teams et les sites SharePoint étaient déjà créés, en fait. Oui.

Et tu n'as jamais eu entendu parler de toi, la possibilité d'en créer un pour ton activité ?

[Georgette]

Tu n'en as jamais ressenti le besoin ? Je sais que je peux le faire, mais je ne sais pas comment. Je sais que c'est possible.

[Intervieweur]

C'est dans la gouvernance, t'inquiètes.

[Georgette]

non, ça, je sais que c'est possible, mais c'est genre créer mon propre truc aussi, mes propres... Je sais que je peux créer des sous-dossiers, des trucs comme ça, mais en fait, ce qu'il y a, c'est que moi, je vais être super honnête, je vais encore te montrer, moi, je vais être super honnête, pour mon truc perso, tout ce que je fais perso, moi, je le fais juste dans mon drive, en fait, tu vois ?

[Intervieweur]

Oui, mais c'est à ça que sert ton drive, finalement.

[Georgette]

Et je crois que tout le monde fait ça, et après, les documents qui sont nécessaires à être mis sur Teams, par exemple, tu vois, j'ai tout divisé, ça, c'est tous mes trucs des amendes, ça, c'est la nouvelle procédure des amendes, tous mes avis, tu vois, ils sont classés, j'ai à chaque fois mon dossier avec mon avis, et ce que je dois mettre sur SharePoint, c'est juste ma réponse finale, et voilà, mais je ne crée pas ça au sein de SharePoint, tu vois ?

Je crée ça vraiment dans mes dossiers, parce que je sais que je vais pouvoir les trouver beaucoup plus facilement que si j'allais faire des trucs dans SharePoint, tu vois ?

[Intervieweur]

C'est normal, SharePoint, ce sont, en tout cas, dans la gouvernance de l'ASCA, SharePoint, ce sont, c'est pour un usage de collaboration uniquement, tu vois ? Et si jamais tu collabores avec une seule personne, vraiment, et que, bon, ce n'est pas quelque chose, moi-même, je me perds dans ce que je dis, mais tu peux quand même utiliser OneDrive et partager ton dossier OneDrive.

[Georgette]

Parce que je sais que Archibald, il avait proposé un jour, une fois, genre un truc, qu'il avait créé un truc à nouveau, où est-ce que c'est dans SharePoint, je n'en ai aucune putain idée, de, tu pouvais créer ton propre site et mettre tes propres trucs dans ton site machin et tout, mais personne a accroché à l'idée, tu vois ? Il a dit, je peux faire une formation si ça vous intéresse, mais je crois que personne s'est montré intéressé. Il a dit, voilà, il a dit, voilà, si ces gens sont intéressés, je mets ça en place dans le service et tout, mais ce n'est pas utile selon moi, tu vois ?

Genre, chacun fait, le plus important, c'est que, tout ce qui doit être dans SharePoint, tous les documents auxquels plusieurs personnes doivent avoir accès, enfin, c'est à mon sens, tous les documents qui doivent être partagés sont dedans. Par exemple, nous, c'est demandé que quand tu as rendu ton avis, tu mets la chaîne de mails ou le PDF, ou peu importe, dans SharePoint, c'est ce que tout le monde fait, comme ça, si quelqu'un d'autre veut consulter ton avis, il peut le voir et c'est tout, tu vois ?

[Intervieweur]

Ok, je vois bien. Donc, l'idée, en fait, je pense que l'idée derrière l'AFSCA quand ils ont implémenté SharePoint, enfin, l'idée derrière, qu'avait l'AFSCA derrière SharePoint, je ne sais pas plus ce que je dis. Désolé, j'ai trop mangé ce midi, là.

[Georgette]

Il n'y a pas de souci.

[Intervieweur]

Le steak frite était costaud. Mais, du coup, l'idée derrière, c'est que, c'est qu'il fallait arrêter d'employer les mails.

L'idée, c'est que, pour collaborer sur un même document, plutôt que de s'envoyer 14 billions de mails, c'était plus intéressant d'avoir un Teams ou bien, alors, d'être ensemble sur un SharePoint, sur un document partagé, éventuellement, où vous mettez des remarques, plutôt que de vous envoyer une V2, V2.2, V2.1. Et là, maintenant, je pense que ce qui se passe, c'est que tu as juste des gens qui envoient par mail un lien OneDrive vers leur truc, ou bien, alors, un lien vers l'endroit où ça se trouve dans SharePoint.

Et encore, je ne suis même pas sûr qu'ils fassent ça, tu vois. Alors que, ben, tu peux simplement inviter quelqu'un à collaborer directement depuis SharePoint, aussi. j'essaye de voir un petit peu les possibilités.

J'explore encore tout ce qui est possible.

[Georgette]

Nous, par exemple, avec ça, pour tout ce qui est la procédure de P0, P30, P15, P30, donc, c'est les procédures de retrait, si tu veux, des autorisations ou des agréments des opérateurs. En fait, ça, c'est en général rédigé par le contrôleur et puis ça passe par sa hiérarchie au sein de la DG Control. Et puis après, c'est obligé d'office de passer chez nous.

Et nous, par exemple, à nouveau, je vais te montrer ça. Donc, nous, par exemple, attends, comment ça se passe ? Bon, moi, de nouveau, j'ai tout rangé dans ma boîte mail parce que j'ai rangé ma boîte mail.

Donc, moi, j'ai un mail de JURDIR qui est la boîte générale du service juridique et en fait, si tu veux, j'ai le P15 ici. Attends, je vais prendre celui-là parce que celui-là, justement, c'est le premier que j'ai eu, donc, il y avait un problème. Voilà, tu vois, ici, ils envoient.

Donc, moi, j'ai, tu vois, 10, par exemple, qui envoient à JURDIR avec le lien ici et après, moi, je vais direct corriger et je renvoie le lien même si je serais... Enfin, je ne suis même pas obligée de renvoyer le lien mais c'est juste que c'est plus facile pour eux de le trouver.

[Intervieweur]

Oui, bien sûr.

[Georgette]

Et de là, j'arrive dans le truc SharePoint. Bon, ça, de nouveau, j'ai dû avoir l'autorisation et tout. Au début, ça n'a pas marché donc j'ai aussi dû genre télécharger le document et tout.

Mais bon, bref, normalement, c'est à toutes les autorisations. Une fois qu'on te la donne une fois, tu l'as pour toujours, tu vois. Et en fait, après, moi, j'active le suivi des modifications et je peux tout modifier direct dans SharePoint, tu vois.

C'est comme ça que ça marche en tout cas avec nous. Pour ça, c'est des trucs entre services, quoi, tu vois.

[Intervieweur]

Et ça, tu dirais que c'est une bonne pratique ?

[Georgette]

Oui. Moi, je trouve que c'est quand même vachement plus pratique que te dire ah oui, ok, attends, je t'envoie un document, tu l'envoies en V, machin, bazar, parce que aussi, tu peux avoir le suivi des modifications et tout. Moi, je trouve ça beaucoup plus pratique de travailler comme ça parce que moi, je me verrais mal.

Moi, si j'ai des trucs V1, V2, c'est mes propres documents mais que je partage avec personne et je partage la version finale, tu vois. Je trouve que quand tu travailles comme ça, même entre personnes ou entre services, surtout quand tu travailles entre services, tu vois, ici, c'est le service juridique avec la DG Control. Pour moi, c'est hyper important d'avoir un truc comme ça parce que c'est mille fois plus simple de travailler comme ça que de te dire ah ok, je t'envoie la première version du P15 puis tu m'envoies l'autre version.

Enfin, moi, je te renvoie avec mes modifications. Enfin, tu vois, je trouve que c'est un peu... J'ai fait une copie, comme ça, t'as l'original et puis t'as les modifications.

Je trouve que c'est un peu compliqué de faire comme ça. Je ne sais pas s'il y a encore des gens qui travaillent comme ça, j'imagine que oui, mais...

[Intervieweur]

Ici, comme ça, tu sais, mais là, j'ai travaillé sur la révision justement de la politique, oui, je ne sais pas comment vous appelez ça, la procédure de dommage au bien. Et moi, on ne m'a pas du tout expliqué comment je devais travailler. Donc, j'ai révisé mon truc, tu vois, de la façon dont moi je devais réviser à l'unif, tu vois.

Et puis, je l'ai envoyé par mail à ma chef. Et puis, ma chef, globalement, l'a renvoyé par mail à quelqu'un d'autre. Ce quelqu'un d'autre avait sa version à travailler dessus et puis elle avait travaillé sur sa version et du coup, ils ont mis en commun leur version durant un call.

Et moi, du coup, je n'avais pas de version vu que j'avais envoyé ma version. Tu vois ce que je veux dire ? J'avais toujours ma version V1, moi, tu vois.

Mais, enfin bon, tu as compris quoi.

[Georgette]

Tu as compris le souci. c'est impossible de travailler comme ça. Moi, je pense que tu perds un temps de dingue parce que si tout le monde met et c'est le cas, tu vois, pour les trucs comme ça, tout le monde met le suivi des modifications et voilà, tu sais voir les modifs de tout le monde.

Tant que tu ne les as pas acceptés, elles restent là. Enfin, je veux dire, et après, je pense que tu peux quand même aller dans les anciennes archives qu'on s'est enregistrées une fois que c'est enregistré dans le drive. Je pense que tu peux aller retrouver les anciennes versions.

Je ne sais pas comment c'est possible, mais je sais que c'est possible.

[Intervieweur]

Oui, tu peux.

[Georgette]

Pour voir ce qui a été changé et tout, mais allez, tu vois, parce qu'après, ok, après, si on ne t'envoie jamais la version finale du truc, moi, je trouve que c'est vraiment un gain de temps et ça permet aussi de, voilà, tu donnes accès à toutes les personnes qui doivent avoir accès à ce dossier SharePoint et voilà, ils viennent mettre leurs modifications, on en discute, on les accepte ou pas et voilà, enfin, moi, je trouve que c'est, en tout cas, je trouve qu'à ce niveau-là, c'est vraiment pratique, quoi, que de faire, comme tu as dit, avec tout le truc, de se faire 3 000 échanges de mails, mettre en commun dans un cours auquel tu n'es même pas invité, enfin, allez, ça va de sens, tu vois. Pour moi, c'est une perte de temps et une perte d'efficacité surtout.

[Intervieweur]

Je ne vais pas prendre beaucoup plus de ton temps, je ne sais pas si jamais tu es passé, mais je vais quand même essayer de se speed. Mais on a déjà plus ou moins parlé de tout.

[Georgette]

Oui, oui.

[Intervieweur]

Par exemple, là, ici, j'ai de nouveau une question, c'est, est-ce que tu as constaté des bénéfices à l'utilisation de SharePoint et Teams pour la collaboration et la communication ? On vient d'en parler pendant deux minutes.

[Georgette]

oui.

[Intervieweur]

Quel défi est-ce que tu as rencontré dans l'utilisation de, attends, quel défi vous avez rencontré avec ces outils dans le cadre de l'amélioration des pratiques de collaboration et communication ? Le cas échéant, comment les avez-vous résolus ? Moi-même, je ne comprends pas très bien ma question.

[Georgette]

Si tu peux reformuler, parce que je t'avoue que je ne comprends pas bien tout.

[Intervieweur]

Oui, oui, oui.

[Georgette]

Expliquer ton idée, quoi.

[Intervieweur]

Oui, oui, j'essaye de retrouver mon idée, c'est exactement ce que je fais. Ouais, c'est juste, c'est juste dire, en fait, est-ce que tu as rencontré des problèmes vis-à-vis de ta collaboration

avec SharePoint et Teams ? Est-ce que, est-ce que finalement le fait d'envoyer SharePoint et Teams plutôt qu'un autre moyen, à un moment, tu as eu un souci, mais je pense que, du coup, la réponse est non, en fait.

[Georgette]

Bah, en fait, c'est que les problèmes de collaboration, c'est juste bêtement le truc de, ah, on t'envoie, enfin, tu vois, moi, vu que je suis arrivée il n'y a pas longtemps, par exemple, typique pour ce truc de P15, on m'envoie un P15, je n'en ai jamais fait de ma vie, premier problème, je n'ai déjà pas l'autorisation, tu vois, pour entrer dans les clichés.

[Intervieweur]

Oui

[Georgette]

Et ça, je trouve que c'est un truc, ben, du coup, je n'ai pas su, j'ai dû, je trouve que c'est ma collègue qui a dû télécharger le document, me l'envoyer, moi, j'ai dû le renvoyer à 10 avec mes modifications parce que je n'arrivais pas, je n'ai pas eu accès au site autant parce qu'il faut savoir, attends, parce qu'il faut savoir que pour des trucs comme ça, on a 3 jours, tu vois, 2 jours ouvrables, 3 jours ouvrables, donc, on doit travailler vraiment vite, si tu vois. Mais après, je trouve que c'est, du coup, c'est des trucs qu'il faut plus anticiper, te dire que, ah, ok, Aline, elle est arrivée, qu'est-ce qu'elle va pouvoir faire dans ses tâches, ah, ok, on sait qu'à terme, elle va devoir faire un P15, ben, on lui donne déjà l'autorisation au dossier SharePoint, si tu vois.

[Intervieweur]

Oui, c'est une question d'onboarding et de gouvernance, en fait.

[Georgette]

C'est ça, c'est ça, et en fait, c'est surtout les problèmes comme ça, pour moi, qui ont, enfin, à part ça, je n'ai pas rencontré de problème majeur, à part parfois, où aussi, genre, je ne sais pas où retrouver le document, mais, voilà, j'essaie de retrouver, enfin, c'était plutôt au sein de notre SharePoint, vraiment au sein du service juridique, où ce n'est pas toujours bien organisé, je trouve, mais autrement, moi, je n'ai pas rencontré de gros problème majeur, non, franchement.

[Intervieweur]

Ok. Désolé, je vais vraiment prendre un peu de temps.

[Georgette]

Ouais, non, mais t'inquiète, vas-y, j'ai encore du temps, de toute façon, je n'ai pas d'autres réunions aujourd'hui, donc, même si on déborde un peu, c'est pas de souci.

[Intervieweur]

Ça va, top. Du coup, moi, là, ici, quelque part, une hypothèse, c'est qu'une meilleure clarté sur les politiques de gouvernance et les pratiques de gestion documentaire augmentera la

conformité et l'efficacité. Bon, je pense que, de ce dont on a parlé, tu es plus ou moins d'accord avec cette hypothèse.

[Georgette]

parce que, figure-toi que moi, je ne savais même pas qu'il y avait une politique de gouvernance et de gestion des documents, tu vois. Moi, je ne savais même pas que c'était un truc, je savais bien que SharePoint on venait d'utiliser ça au sein de l'AFSCA, en général, et que c'était plutôt récent, mais je ne savais même pas qu'il y avait un document, est-ce qu'il y avait même un document, en fait, de politique ?

[Intervieweur]

Ouais, ouais, il y en a un.

[Georgette]

Tu vois, et ça, moi, je ne sais même pas où je peux le trouver dans SharePoint, si je voulais le faire moi-même, je ne sais même pas à qui je dois le demander, je ne savais même pas que ça existait, tu vois, presque un an que je suis là, quoi, tu vois.

[Intervieweur]

Mais parce que je pense que tout le monde a été un petit peu déçu de cette gouvernance parce que ça s'est fait dans une période de transition un peu obligatoire avec le COVID, et le résultat était bon, mais je pense qu'il y avait tellement d'autres choses à gérer à ce moment-là que personne n'en a vraiment pris compte, tu vois.

[Georgette]

Ouais, c'est ça, c'est ça.

[Intervieweur]

Et personne n'a vraiment poussé l'adoption, et en fait, tout le monde a construit un petit peu sa façon de faire par service, et du fait que, par service, tout le monde a construit sa façon de faire, il n'y a plus autant d'intérêt à avoir une gouvernance commune, tu vois.

[Georgette]

Ouais, non, c'est ça.

[Intervieweur]

Donc, voilà, c'est aussi pour ça que là, ici, je dois intervenir pour P&O parce que, bon, la personne qui était single point of contact, parce que, je t'explique aussi, c'est intéressant peut-être pour toi, mais si jamais un jour tu voulais créer un SharePoint ou que tu avais une question vis-à-vis de quoi que ce soit au niveau de SharePoint, ben, tu as un single point of contact par DG ou par, ouais, je pense, enfin, ouais, par DG, on va dire, parce que l'organisation, c'est, bon, moi, j'ai fait l'onboarding et puis j'ai fait eu du mal à retenir

[Georgette]

Ouais

[Intervieweur]

je pense que, du coup, chez toi, ça va être la personne qui développe les SharePoints et qui est à fond dedans,

[Georgette]

Ouais

[Intervieweur]

normalement, il est censé y en avoir une pour chaque DG et la nôtre, en fait, pour Service Généraux, ah non, non, toi, c'est, ah non, Service Généraux, tu fais partie de mon,

[Georgette]

du même truc que moi, je fais partie de Service Généraux,

[Intervieweur]

ouais, ben, du coup, c'est elle ou, attends, c'est, ah, il faudrait que je retrouve, mais c'est la, la secrétaire du,

[Georgette]

de Alfred,

[Intervieweur]

ouais, non, oui, la secrétaire d'Alfred, du coup, Anastasia X, un truc comme ça,

[Georgette]

Anastasia, ouais, ouais, c'est ça, c'est ça,

[Intervieweur]

ouais, c'est ça, qui est responsable de ça, sauf qu'en fait, elle a été catapultée là, parce que le gars qui était, qui a participé aux politiques et qui a été nommé Single Point of Contact pour SharePoint et Teams au sein de la DG, DG Services Généraux, eh ben, elle est partie, il est parti, le gars, du coup, elle, elle est arrivée, en mode, bah, ok, je vais gérer SharePoint, je ne suis pas spécialement la personne la plus au courant

[Georgette]

Oui, c'est ça

[Intervieweur]

mais, voilà, je suis, je suis là, c'est moi, la Single Point of Contact, et apparemment, elle est très occupée, donc je n'ai même pas pu l'interviewer, tu vois, donc,

[Georgette]

ouais, ouais, non, je sais bien, bah, en même temps, en étant secrétaire, je pense qu'elle gère bien le truc aussi, enfin, voilà, moi, je ne l'ai jamais vue, mais, mais j'imagine qu'elle doit avoir beaucoup de choses à faire, en effet.

[Intervieweur]

Là, je pense qu'il y a un bug dans la gouvernance.

[Georgette]

Ouais, clairement.

[Intervieweur]

Mais du coup, voilà, forcément, moi, les questions vis-à-vis de cette hypothèse, c'était, est-ce que tu peux me décrire les politiques ? Bah, on en a parlé, en fait, non ?

[Georgette]

Non, non, je n'en sais rien, je te dis.

[Intervieweur]

Comment est-ce que ces politiques sont communiquées aux utilisateurs ? Bah, du coup, moi, j'ai la réponse, mais toi, tu ne sauras pas vraiment m'éclairer, vu qu'elle n'a pas été communiquée à toi.

[Georgette]

C'est ça, très mal, très mal.

[Intervieweur]

Avez-vous constaté des bénéfices à cette politique de gouvernance ? Vous semble-t-elle claire ?

[Georgette]

À nouveau, je ne peux pas trouver une réponse parce que je n'en sais rien.

[Intervieweur]

C'est bien, là, on avance vite. Quel défi avons-vous rencontré dans la mise en place de la communication des politiques de gouvernance ? Je ne puis dire même pas, c'est non.

Aucun défi, finalement. Enfin, si, mais du coup, défi, la communication.

[Georgette]

La communication, je n'en ai pas eu, tu vois.

[Intervieweur]

Quelque part, c'est une politique informelle qui s'est mise en place.

[Georgette]

oui, surtout, je pense, parce que même quand je suis arrivée, il n'y a personne qui m'a dit « Ah oui, voilà la politique qu'on utilise à l'AFSCA pour SharePoint et le partage des données dans SharePoint », tu vois. Personne ne m'a dit ça et je ne suis même pas sûre au service juridique. Je mets ma main à couper qu'on n'est pas cinq à savoir où se trouve ce document.

Une politique générale de machin, tu vois.

[Intervieweur]

Et en même temps, je peux comprendre, tu vois. C'est très... Déjà, vous êtes dans un métier où on va déjà jouer sur les détails.

Alors, en plus, on va te dire « Non, mais par contre, du coup, ton document, il est mal nommé, là ».

[Georgette]

Et je crois que, comme tu dis, de manière informelle, il y a des trucs qui se mettent en place au sein de chaque service qui fait que, voilà, comme je disais, les trucs avec les dates des documents et tout, genre 2024-06-13, ben, moi, c'est parce que j'ai vu que les gens commençaient à faire ça et donc j'ai fait ça, tu vois. Mais je ne sais même pas si c'est comme ça qu'ils font dans les autres services ou si c'est comme ça qu'il faut faire selon la procédure, tu vois. Donc, c'est clair que c'est des trucs, à mon avis, qui se font de manière informelle.

[Intervieweur]

Alors, une organisation structurée et une gestion rigoureuse des versions des documents amélioreront la récupération et la mise à jour des informations.

[Georgette]

Alors...

[Intervieweur]

Globalement. Est-ce que tu utilises un système de gestion des versions pour les documents dans SharePoint ? Si oui, comment est-il mis en place ?

Tu m'en as déjà un petit peu parlé. Donc, vous avez le versionnement qui est actif sur votre SharePoint et du coup, en fait, ce qui se passe, c'est que quand tu actives une version, il y a quelqu'un qui contrôle, entre guillemets, qui a un rôle d'approbateur des révisions des documents et alors, ça remplace à chaque fois le document dans une nouvelle version.

[Georgette]

Oui, c'est ça. C'est ça. Mais moi, par exemple, comment je dois faire pour retrouver les anciennes versions ?

Je n'en ai aucune idée, de nouveau. A nouveau, c'est un truc pour des trucs d'anciennes versions. Archibald l'a expliqué mais il passe d'un truc à l'autre.

Moi, je ne sais même pas comment il arrive dans ce truc de contrôle des métadonnées sur SharePoint. Moi, je ne sais même pas comment on a... Je crois que c'est ça, à peu près.

Je n'ai pas mes notes ici parce qu'elles sont au bureau mais... A nouveau, je sais que c'est possible mais je n'ai aucune idée de comment faire pour trouver un document archivé, tu vois ?

[Intervieweur]

Tu en as parfois le besoin ?

[Georgette]

Non. Pas à ma connaissance. Je réfléchis, mais dans les trucs que j'ai modifiés vraiment au sein de SharePoint, non.

Je ne pense pas avoir jamais eu besoin d'une version antérieure d'un document. Voilà, parce qu'en fait, ce qui est particulier aussi avec les documents qu'on est en train de faire maintenant, c'est vu que la politique des amendes, tout a changé depuis le 1er janvier et donc, les documents qu'on est en train de faire, on travaille dessus en général, c'est toujours en l'améliorant donc, on a rarement besoin d'aller consulter les anciens trucs parce que c'est souvent des petits détails. Et si je veux vraiment les trucs de base, souvent, ils sont enregistrés dans mon drive parce que soit c'est moi qui ai fait le document donc, j'ai vraiment la toute première version ou une version suivante modifiée avant que ce soit mis sur SharePoint mais autrement, non, je n'ai jamais eu vraiment besoin d'accès à ça.

[Intervieweur]

je pense que du coup, si jamais tu n'es pas au courant, c'est aussi parce que c'est surtout en cas de, tu vois, ce n'est pas quelque chose d'hyper important et de manière générale, ça dépend, tu vois, enfin, je comprends pourquoi ce système est mis en place et je comprends pourquoi c'est agencé comme ça parce que si jamais, finalement, tu as besoin des anciennes versions souvent, mais pourquoi faire des versions et pas simplement à chaque fois avoir plein de documents, enfin, pourquoi les remplacer à chaque fois, tu vois ?

[Georgette]

Oui, c'est clair.

[Intervieweur]

Est-ce que tu utilises un système, est-ce qu'il y a un système de notification automatique pour la mise à jour de certains documents importants ? C'est vrai que j'ai voulu t'en parler quand tu me l'as présenté parce que tu dis que vous vous notifiez sur Teams, en fait, j'imagine, il y a une fonction style arobase tout le monde ou point d'exclamation ou je ne sais pas comment ça fonctionne, je n'ai pas été voir.

[Georgette]

arobase, par exemple, bah, typique, les trucs, par exemple, tu vois, pour les modifications de documents, moi, je sais que ma chef fait la notification quand j'ai voulu modifier le document et après, elle peut le réviser et accepter la modification ou pas, mais par exemple, une fois que le document a été modifié, là, il n'y a pas de notification que tout le monde n'a pas un truc, tes documents ont été modifiés, tu vois, moi, de nouveau, ça, je dois dire à mes collègues eux-mêmes, ah, ok, n'oubliez pas, le document là a été modifié parce que souvent, tout le monde, parce que c'est plus facile que de repasser tout le temps par SharePoint, enregistre des versions parce que tu vois, quand on fait des amendes, si tu en fais 60 d'affilée,

tu enregistres la version sur ton ordi et puis tu fais une copie, entre temps, il y a des trucs qui avaient changé et les gens, ils avaient encore des anciennes versions parce qu'ils n'ont pas été notifiés, tu vois, et ça, je trouve que c'est vraiment dommage parce que c'est des trucs quand même qui sont importants.

Après, s'il y a des messages qui sont mis dans les canaux Teams, là, ouais, tu tags at staff ABBA et puis là, tu as une notification de machin a mis un message, quoi.

[Intervieweur]

Ouais, ça, c'est bien, mais si jamais tu veux, eh bien, je sais que tu peux en fonction des droits que tu as, je ne sais pas exactement comment ça fonctionne tout à fait, mais tu peux setup des notifications automatiques à certaines personnes quand un certain document est mis à jour.

[Georgette]

Ah ouais, mais ça, ce serait pas mal. J'en parlerai avec Archibald parce que, moi, je pense que ce serait vraiment intéressant parce que, tu vois, c'est les grilles sur lesquelles on fait tout le temps les amendes et donc, enfin, pareil, tu vois, et ça, je me dis, c'est pas des trucs à moi de gérer, mais il y a les grilles francophones et les grilles néerlandophones, tu vois, moi, j'ai modifié les grilles francophones, mais je ne parle pas flamand, donc je ne vais pas aller modifier les grilles néerlandophones. Je ne sais pas si on a dit à la fille qu'il fallait modifier les grilles néerlandophones, tu vois ce que je veux dire. Et donc, c'est moi qui vais prendre l'initiative de lui dire, OK, by the way, on a modifié, on a changé les grilles, mais bon, ça, j'imagine que ma chef s'en occupe en général, tu vois, elle dit, OK, je vais demander à telle personne de le faire du côté néerlandophone, mais une fois, moi, je sais que je les ai modifiées, mes collègues qui sont avec moi au bureau ce jour-là, ils savent que je les ai modifiées, mais tous les autres personnes, alors que ça peut être hyper intéressant et que c'est hyper important de le savoir, ne le savent pas et ça, c'est dommage, je trouve.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. Il y a moyen de... Je pense que peut-être même toi, si jamais tu fouilles, tu pourrais trouver quand tu modifies un document, peut-être la prochaine fois ou quoi, essayer de regarder si tu ne peux pas envoyer une alerte via SharePoint à à peu près tout le monde.

Enfin, je ne sais pas, je ne sais pas si ça fonctionnera, mais il y a aussi moyen de setup que du coup, si jamais un document est modifié dans une certaine librairie, eh bien, tout le monde va être au courant. Mais ça, c'est pas non plus l'idéal, tu vois. il faut trouver un juste milieu, quoi.

[Georgette]

Oui, oui, c'est ça. Ici, ce serait vraiment pour les documents des amendes, vraiment qu'on utilise tous, tu vois. Je pense que ce serait surtout pour ça, que ce serait intéressant surtout pour les grilles et les documents standardisés, quoi, tu vois.

[Intervieweur]

OK. Mais du coup, enfin là, ici, c'est une question dont on a déjà un petit peu parlé, c'est comment est-ce que tu gères l'archivage des documents obsolètes ? Mais du coup, en fait, je faisais un petit peu une distinction entre vraiment le versionnement et les documents vraiment obsolètes, donc, c'est-à-dire des trucs quelque part pour les archives, vraiment, tu vois, plus

que juste de l'archivage, vraiment quelque chose qui doit être gardé parce que ça doit être gardé, mais pas parce que c'est quelque chose d'utile, quoi.

[Georgette]

Ouais. Ça, je sais pas, j'avoue que moi, je sais qu'il y a des archives dans SharePoint et que tu peux y accéder, mais qui archive ? Comment ?

Pourquoi ? Ça, je sais pas comment ils procèdent. Par exemple, je sais bien que tous les anciens avis, c'est des archives, enfin, tu vois, il y a tous les vieux dossiers des amendes et tout, je crois qu'ils sont quelque part dans les archives de SharePoint.

Comment est-ce qu'on y accède ? Je sais plus trop. Je crois qu'il devrait pouvoir retrouver, mais à nouveau, genre, qui archive ?

Comment ? Pourquoi ? Ça, je sais pas comment ils fonctionnent.

[Intervieweur]

Il y a aussi une politique d'archivage qui existe.

[Georgette]

Ah ben voilà.

[Intervieweur]

Mais pour les documents, enfin, une politique d'archivage, en général, pour l'AFSCA, qui existe depuis, je pense, bien avant que SharePoint et Teams n'existent et puis qui avaient été modifiés, mais je n'ai pas encore pu creuser à fond là-dedans.

[Georgette]

Ouais.

[Intervieweur]

Mais, voilà, il y a aussi tout ce qui était sur le disque M si tu en as entendu parler.

[Georgette]

Oui, mais ça, voilà, ça, le disque M, j'ai vu que ça a été supprimé. Moi, je n'ai jamais entendu parler de ce truc et en fait, je pense que j'y suis arrivée juste après, tu vois, je pense que j'avais rien là-dessus, quoi, tu vois.

[Intervieweur]

C'est agréable quand tu vois ça, de dire « Not my problem » parce que crois-moi que c'est un gros problème.

[Georgette]

Ouais, ouais, c'est ça, c'est... Ouais, non, c'est vraiment aucune idée, quoi, moi je... Voilà, j'ai vu...

D'ailleurs, on s'est envoyé avec Maximilien de dire « C'est quoi ce truc de disque M ? » et puis il a fait « Je pense que c'est l'avant Sharepoint » et j'étais là « Ah, ok » donc j'ai fais - >poubelle.

[Intervieweur]

c'est vraiment ça, c'est vraiment ça. Est-ce que tu as constaté des bénéfices au versionnement ? C'est un peu la même question, tu vois.

Bon, du coup, est-ce que toi tu considères que c'est une bonne chose, que c'est utile le fait d'avoir des versions, des documents ?

[Georgette]

Je pense que oui, parce que... Enfin, c'est parce que nous on ne l'utilise pas vraiment mais j'imagine que ça pourrait être intéressant dans d'autres trucs quand ils élaborent des politiques et tout de voir un peu... soit d'avoir accès aux anciennes versions pour voir comment la politique a évolué ou voir la politique interne, je veux dire.

Enfin voilà, parce que par exemple tu vois aller quand ils font des circulaires et tout, DG contrôle ou DG politique de contrôle, j'imagine que ça doit être intéressant pour eux d'avoir accès à leurs anciennes pour voir un peu comment ils ont fait. voilà, après, pour moi personnellement dans mon travail du jour le jour, je ne vois pas vraiment l'intérêt ni l'utilité mais je peux envisager que ce soit utile pour certaines personnes.

[Intervieweur]

Ouais, on se comprend bien. Quel défi est-ce que tu as rencontré dans la mise en place de systèmes de gestion et d'une organisation structurée ? On en a parlé, je pense.

Finalement, ce n'est pas toi qui l'as mis en place mais tu m'as dit au niveau du défi il y a ce problème d'extraction.

[Georgette]

Ouais, c'était un gros problème. Et aussi simplement parfois juste retrouver les infos. Tu vois, moi quand je suis arrivée on m'a dit tiens ça c'est le SharePoint.

[Intervieweur]

Ouais.

[Georgette]

J'étais là, ok. Et puis ils m'ont dit il te faut ça comme document important. Tiens, je t'envoie le lien SharePoint comme ça tu le trouves tout de suite.

Et parce que je sais qu'il y a des documents qui sont enterrés dans des documents dans les archives. Attends, est-ce que je vais réussir à trouver ? Attends, je vais partager mon écrit.

[Intervieweur]

Ça pourrait être marrant ça.

[Georgette]

Donc, je sais que par exemple des documents dont je te parle, donc c'est par exemple ici, tu vois. D'ailleurs, on voit ici archive. Par exemple ça.

Comment je vais là ? Comment je vais là ? Attends, déjà c'est pas le même.

Pourquoi est-ce que là c'est les archives cette interface là et là les archives cette interface là ? J'en ai aucune idée. Mais bon, repartons du point de base.

Je pense que je dois aller dans archive là, ABBA et après t'arrives, ah voilà, à une quantité astronomique de dossiers.

[Intervieweur]

Ouais.

[Georgette]

Et chaque dossier a des dossiers.

[Intervieweur]

Ouais, ok, je vois.

[Georgette]

Enfin, tu vois et t'es là, genre.

[Intervieweur]

Oui, mais tout ça, tout ça, c'est probablement le disque M en fait. Des trucs, oui, oui, d'avant l'adoption de SharePoint, je vois les dates. En fait, c'était un disque, c'était un serveur en fait qui fonctionnait avec l'intranet et donc, tout était stocké sur une grosse arborescence, un peu comme si jamais, un peu comme le disque dur de ton PC et après, ils ont tout refoutu dans SharePoint, sauf que faire ça dans SharePoint, ça ne fonctionne pas.

[Georgette]

Mais oui, c'est ça et du coup, c'est un peu compliqué. Donc voilà, moi, j'ai enregistré les liens. De toute façon, après c'est tout des vieux documents qui, au final, maintenant pour les procédures des amendes ne nous servent plus vraiment vu qu'on a élaboré toute une nouvelle politique.

[Intervieweur]

Ouais, ouais, ouais, c'est ça.

[Georgette]

Et donc maintenant, tout est dans ce fameux onglet qualité qui est géré comme ça.

[Intervieweur]

C'est pour ça que je disais document obsolète.

[Georgette]

Ouais.

[Intervieweur]

Mais du coup, en vrai, voilà, moi, j'ai posé toutes mes questions. Merci beaucoup. Je ne sais pas si tu as peut-être quelque chose à rajouter ou une question. Ou une question ?

[Georgette]

Je pense que de toute façon, les problèmes éventuels, enfin, je ne sais pas si ça concerne ton truc, mais tu vois, les problèmes de communication, des procédures et tout, je pense que c'est un problème général, en tout cas, qu'on a beaucoup aux services juridiques. Je ne sais pas comment c'est à P&O, mais peut-être un problème aussi. Enfin, moi, j'ai l'impression et je pense que c'est comme ça partout, il y a souvent des problèmes de communication, quoi.

Tu vois, en général, tu vois ce genre de truc de procédures et tout. Pourquoi est-ce que j'imagine que chaque DG ou chaque service, même, parce que tu vois, DG Service Généraux, on est beaucoup que chaque service a son propre SharePoint. Pourquoi est-ce qu'il n'y a pas, enfin, je sais qu'il existe un SharePoint partagé pour toute l'agence, je crois, ou du moins pour toute la DG Service Généraux, mais pourquoi il n'y a pas un endroit facile pour dire, OK, voici les politiques de SharePoint, les politiques à voir.

Parce que tu vois, tu sais que tous les trucs RH, OK, tu dois les voir dans l'Employee Center, mais donc, c'est un truc. Et puis, un ticket IT, c'est un autre truc. Et au final, à force de vouloir tout simplifier, tu te retrouves quand même avec un million de trucs, tu vois.

Et je pense que c'est des problèmes de communication au sein de l'agence même qui sont là. Et je comprends que ce n'est pas facile parce qu'on est 2000, je crois, 1500, 2000, je ne sais pas. Et que, voilà, parfois aussi, ça pollue un peu le truc général parce que, voilà, parce que tout le monde n'est pas non plus intéressé d'avoir les procédures de comment tu es censé mettre tes trucs dans SharePoint, même si je pense que c'est important, tu vois.

Et je pense que, allez, le fait que même moi, que je ne sache pas comment, et je ne savais même pas qu'il y avait un document, je trouve que c'est quand même pas normal, tu vois.

[Intervieweur]

Voilà. Pour l'anecdote, moi, j'ai fait un audit de la communication dans un hôpital. Et ne t'inquiète pas, ça se passe déjà très bien à l'AFSCA parce que ici, tout le monde est plus ou moins universitaire, plus ou moins dans, déjà, des fonctions administratives.

Mais alors, essaie d'imaginer dans un métier avec des infirmières, des médecins, sous stress, avec des questions de vie ou de mort derrière.

[Georgette]

Ouais, non, c'est clair. Et je pense que c'est comme ça partout, tu vois. Vraiment, je pense que c'est comme ça partout.

Et de fait, comme tu dis, je pense qu'on n'est pas les plus mal lotis, franchement.

[Intervieweur]

Mais aussi, comme c'est un besoin moins urgent, je pense. Mais il y a moins d'attention qui est accordée. Du coup, les choses dégénèrent plus facilement et plus lentement et peut-être de manière plus insidieuse parce qu'il y a des pratiques qui s'installent qui, voilà.

[Georgette]

Ouais, c'est clair, c'est clair.

[Intervieweur]

Ben voilà, écoute, merci beaucoup.

[Georgette]

J'espère que j'ai pu t'aider un maximum, en tout cas.

[Intervieweur]

Ben, franchement, c'est l'interview la plus intéressante que j'ai eue pour l'instant parce que c'est celle qui sort de P&O. Donc, c'est aussi vraiment puissant pour ma recherche de voir que les problèmes ne sont pas uniquement liés à un service, mais que je retrouve beaucoup de points communs entre, déjà, les deux services. Et, d'un autre côté, vous avez quand même une structure qui est beaucoup plus poussée.

Enfin, une façon de structurer les choses qui est beaucoup plus poussée grâce à, j'ai déjà oublié son nom, mais...

[Georgette]

À Archibald.

[Intervieweur]

À Archibald, voilà, c'est ça. Nous aussi, on a notre Archibald version P&O. Il faut bien une personne qui s'y connaît pour répondre aux questions à un moment ou à un autre.

[Georgette]

Oui, c'est clair.

[Intervieweur]

je veux dire, il y a les mêmes problèmes de compliance, enfin, d'adoption. Donc, voilà.

[Georgette]

Mais c'est clair que, enfin, je ne sais pas si tu auras l'occasion de faire peut-être des interviews avec d'autres personnes d'autres services, mais je pense...

[Intervieweur]

Très bien, et je pense que ce serait nécessaire.

[Georgette]

Oui, je pense que ce serait important parce que j' imagine que, par exemple, quand on te regarde rien qu'au sein de la DG Services Généraux, tu as tout ce qui est services financement, tu vois, budget compta, tout ça. Je suis sûre qu'ils ne travaillent pas de la même manière non plus parce que c'est aussi très spécifique comme truc. tu vois, ICT, bon, ICT, je ne sais pas si t'as vraiment envie d'interviewer ICT, mais...

[Intervieweur]

Ce serait super important parce que c'est eux qui ont les clés des solutions techniques derrière et...

[Georgette]

Oui, j'espère en tout cas que tu pourras interviewer tous les gens dont t'as besoin, quoi.

[Intervieweur]

Mais à côté, ICT, c'est marrant parce que je les vois comme étant les plus chaotiques et à justement juste s'envoyer des memes sur Teams, tu vois.

[Georgette]

Mais je pense, je pense, je sais pas. Après, on le fait tous, tu vois, s'envoyer des memes sur Teams, mais...

[Intervieweur]

Ah, mais je te jure qu'en P&O, moi j'en ai pas vu, c'est ça qui m'a choqué aussi, mais bon.

[Georgette]

Ah, ouais, ok.

[Intervieweur]

L'équipe est peut-être moins jeune, en fait.

[Georgette]

Ouais, peut-être, peut-être. Je pense qu'il y a de ça aussi, hein, parce que, allez, je vais te montrer mon... Je partage juste, pour le LOL, je te partage mon fond d'écran.

Oui, mais tu vois. Attends, parce que j'ai un milliard d'onglets ouvert. Voilà.

[Intervieweur]

Vous, vous nous envoyez des... Ah, attends, mais ça va. J'ai compris, t'es pas amie avec Maximilien pour rien.

Je pense que cette photo, elle est apparue 30 fois dans ma discussion avec lui au cours des deux dernières années.

[Georgette]

Tu sais que, attends, mais moi j'ai un dossier, j'ai un dossier même dans mon ordi, hein.

[Intervieweur]

Ah, de travail, eh ben bravo.

[Georgette]

De travail, mais bien sûr, mais bien sûr, évidemment. Et, attends, c'est obligé, mais je crois que c'est un truc vraiment de génération.

[Intervieweur]

Vraiment. Mais là, je pense que, en fait, la différence entre ICT et les gens, les juristes, par exemple, c'est que vous, vous avez un canal dédié aux mêmes, tandis qu'eux, ils travaillent dans le canal des mêmes, tu vois.

[Georgette]

Ah ouais, ouais.

[Intervieweur]

Moi, j'imagine comme ça, tu vois. Bon, allez, on arrête, on arrête de casser du sucre. En vrai, c'est...

Moi, j'adore les gens, les gens de l'ICT généralement, mais...

[Georgette]

Très clair.

[Intervieweur]

Allez.

[Georgette]

OK.

[Intervieweur]

Merci, merci pour cet entretien.

[Georgette]

Écoute, merci à toi, bon courage pour la suite.

[Intervieweur]

Ça va, j'essaierai d'influencer une politique et si t'en entends parler de ton côté, c'est qu'elle aura été bonne.

[Georgette]

OK, d'accord, ça marche, allez, nickel.

[Intervieweur]

Salut.

[Georgette]

Bonne après-midi, salut.

[Intervieweur]

Bonne après-midi.

[Odette]

Tu as bien l'accès ? Il y a un peu... Il y a tout, Office 365...

[Intervieweur]

Désolé, je me rends compte que j'ai fait une grosse bêtise, j'ai pas démarré l'enregistrement, mais c'est pas grave. Tant pis, de toute façon...

[Odette]

Je sais pas si ça prend en arrière ou pas, mais...

[Intervieweur]

Je pense pas que ça prenne en arrière, mais... De toute manière, tant pis. Ça arrive...

C'est parce que pour une fois, c'est intéressant, et pour une fois, je vérifie pas, quoi.

[Odette]

C'est pas grave. Au pire, je suis disponible. Tu m'envoies un mail ou quoi, on peut s'appeler comme ça, si c'est 5-10 minutes, le temps de...

Y a pas de soucis.

[Intervieweur]

J'ai assez de données déjà, et puis... Au moins, tout ce que tu m'envoies me servira aussi beaucoup.

[Odette]

J'ai déjà mis dans le mail des liens, voilà. Vas-y, continue.

[Intervieweur]

Est-ce que de votre côté, vous utilisez les métadonnées, en fait ?

[Odette]

Pas pour tout, mais on en utilise, oui.

[Intervieweur]

En fait, ça c'est un petit peu comme le service juridique. C'est qu'il y a des documents, enfin, des bibliothèques qui s'y prêtent, et d'autres qui s'y prêtent un petit peu moins, et je pense que c'est peut-être à chaque équipe. Dis-moi si tu...

[Odette]

En fait, chez nous, dans PCCB, donc chaque service, il y a différents services, il y en a 6 en tout, parce qu'il y a le staff, donc S0, S1, S2, S3, S4, S5. Chaque service a une équipe pour son service, et un ou plusieurs sites derrière, en fonction des sections. Par exemple, chez S3, tu as la section guide, autocontrôle, j'ai fait un site, guide, autocontrôle, pour stocker les documents.

Après, il y a l'équipe, qui est vraiment le portail d'accès. Après, en fonction, j'ai demandé de trier par thème, je n'ai plus dit on fait une bibliothèque par user, parce que ça, il voulait faire, mais j'ai dit non, on fait par thème, par thématique. C'est par exemple, une bibliothèque guide boulangerie, une bibliothèque guide boucherie, parce qu'on est sur les guides, et que j'ai beaucoup d'exemples.

On n'a pas dit, vous devez absolument implémenter les métadonnées dans chaque bibliothèque, ou chaque liste. Maintenant, on a des bibliothèques type, comme tout ce qui est réunion, où là, on a dit, vous devez présenter comme ça, vous devez suivre ça. Vous créez cette bibliothèque, vous implémentez ces paramètres à la bibliothèque, avec les métadonnées de date, de type de document, et encore une autre, je ne sais plus quoi.

Comme ça, tout est standardisé. On va dans une bibliothèque de réunion, c'est présenté comme ça, dans une autre, c'est présenté pareil. Il n'y a pas de problème.

[Intervieweur]

C'est une question un peu compliquée, à laquelle je ne saurais pas répondre, mais c'est quoi ton critère pour déterminer si jamais, oui ou non, les gens devraient les employer, les métadonnées ? Parce que moi, je compte laisser ça à l'appréciation de l'équipe.

[Odette]

C'est à l'appréciation de l'équipe. Mais les réunions, comme beaucoup de gens utilisent, et que c'est quand même quelque chose qu'il y a partout, dans tous les services, dans tous les DG, il y a des réunions. C'est même en groupe de travail, on a fait une structure pour les bibliothèques de réunion.

On est allé dans l'optique, si quelqu'un change de DG, s'il va dans une bibliothèque réunion, il ne doit pas être perdu, il doit savoir s'y retrouver. Après, dans les bibliothèques de travail, par thème, c'est un peu laissé à l'appréciation de ceux qui vont le développer. C'est en fonction aussi de ce que tu as dedans.

Par exemple, ici, c'est des secrétariats qui ont développé pour leur propre service, avec l'accord des gens qui sont dedans, des directeurs et tout ça. Mais j'ai une bibliothèque où ils ont fait des dossiers, mais le souci, c'est que les dossiers, moi j'avais dit, vous faites attention, avant c'était 256 l'URL, maintenant c'est 450 de caractère dans l'URL, parce que chaque document a l'URL, mais il a l'URL du nom du document plus de toute la structure de dossier qui est devant. Avec les métadonnées, il n'y a pas ce problème.

Parce que c'est dans la bibliothèque, X, et donc ça sera X, ce n'est plus le nom du document, les métadonnées que tu y ajoutes, c'est des informations supplémentaires sur le document, mais qui ne sont pas liées avec son emplacement. Tandis que les dossiers, c'est lié à le Mplacement, et donc ça apparaît dans l'URL. Mais là, ils ont fait une structure où ils ont commencé à faire des petits noms de dossiers, et puis en une fois, ils ont mis, réunion, du blablabla, ils ont mis des documents dedans.

Ça commence à faire long. Après, ils me disent, je ne peux plus mettre que 5 caractères. Après, je leur dis, c'est normal, vous avez fait une structure par dossier, vous pouviez le faire, il n'y avait pas de problème, mais la structure doit être light, 1, 2, 3 niveaux max, avec des petits noms de dossiers.

[Intervieweur]

Oui, maintenant, je commence à comprendre un petit peu pourquoi vous répétiez tout le temps dans vos documents que la terre était plate.

[Odette]

Oui, la terre est plate. Après, ils disent, j'ai des problèmes, blablabla. Ils ont fait une bibliothèque législation, en fait, et ils ont fait déjà un dossier par arrêté, mais dans différents dossiers, c'est un paquet d'arrêtés.

Et donc, dans le paquet d'arrêtés, tu as arrêté 1, arrêté 2, arrêté 3. Donc, ça fait déjà 2 niveaux, plus après, les différentes réunions, les documents de X, les documents de Y.

[Intervieweur]

J'avais trouvé de la documentation sur comment trouver des astuces pour réduire, justement, l'URL, etc., en utilisant des tirets ou des underscores.

[Odette]

Oui, voilà, parce que dès que tu mets un espace, ça fait pourcentage 20 dans ton URL. Et donc, voilà, ça a grandi d'une façon phénoménale. Mais ça, les gens, on leur a communiqué.

Après, ils ont fait comme ils voulaient. Ils ont oublié ce qu'on leur a dit. Ça, ça arrive.

C'est humain, c'est normal. Mais voilà, après, il y a une autre bibliothèque où, par exemple, chez nous, il y a l'exportation. Ils avaient, à la base, sur le M.

Donc, j'ai quand même fait des réunions récurrentes avec tous les services, tous les secrétariats des services pour voir ce qu'ils avaient sur le M. Parce qu'avant, c'était stocké sur le M, sur le serveur.

[Intervieweur]

Oui, j'ai vu le site de transition du M, enfin, le SharePoint de transition du M. Ça, c'est le SharePoint que j'ai le plus regardé parce que c'était le seul auquel j'avais accès pendant tout un temps.

[Odette]

Ah oui, pauvre de toi. Mais, allez, tout ce qui était exportation, en fait, chaque chose, c'est exportation. C'est par un pays.

Dans le pays, il y a différents produits. Dans les différents produits, il y a encore différentes sous-catégories. Et j'ai dit, là, il va falloir mettre en place des métadonnées parce que, soit, on fait une bibliothèque par pays.

Et alors, là, vous faites la structure que vous voulez, mais en faisant des noms courts. Et voilà, il ne faut pas commencer à exagérer. Soit, vous faites des métadonnées.

Ils ont choisi les métadonnées. Mais donc, maintenant, ils ont, comme ils appellent ça, une piscine. Donc, ils ont une bibliothèque de documents où ils trient via les métadonnées.

Mais ils ont six, sept colonnes de métadonnées. Au début, ils s'en plaignaient. Et puis, au fur et à mesure de l'utilisation, maintenant, ils se disent, c'est vraiment embêtant, ces métadonnées et tout ça.

Mais en fin de compte, voilà, c'est le document. Oui, en fait, les documents, ils les mettent là-dedans. Puis après, ils les mettent en validation dans un dossier SharePoint.

Et ce qu'il y a, c'est que s'ils les remettent dedans, les métadonnées sont toujours sur le document. Et donc, elles restent. Et donc, le document est reclassé.

Il est signé, il est reclassé au bon endroit. Ils ont plus tout le travail.

[Intervieweur]

Moi, de mon côté, ça se plaignait des métadonnées. Mais plutôt, quand il fallait bouger beaucoup de documents et à chaque fois mettre les métadonnées sur tous les documents, c'était un peu le manque d'automatisation à ce niveau. Et de nouveau, c'est des choses qui sont possibles avec des logiciels externes si c'est déjà prédéterminé que si jamais tel document nommé comme ça aura telle métadonnée parce que c'est tel genre de document.

[Odette]

Oui, le souci, c'est le nom des documents. Ce n'est pas standardisé. Donc, tu ne sais même pas te baser là-dessus.

Peut-être chez P&O, mais chez nous, ce n'était pas standardisé sur le M.

[Intervieweur]

Je me demande si jamais il n'y a pas même des solutions qui analysent le contenu du document avant qu'il soit publié ou du coup, ils vont lui accorder des métadonnées en fonction de ça. Mais du coup, il faut aussi tout configurer dans le logiciel de base tiers.

[Odette]

Ce qu'il y a moyen de faire, c'est un peu plus manuel aussi. Un truc un peu plus manuel, c'est faire ta bibliothèque avec tes métadonnées. Après, tu peux faire des groupes sur base des métadonnées. Par exemple, tu fais un groupe rapport et tu dois déjà avoir un document dedans.

Sinon, il ne s'affiche pas. Mais bon, tu mets déjà un document et après, tous les autres documents auxquels tu veux assigner la métadonnée rapport, tu les glisses sur ce groupement fait. Tant que tu glisses 50, ils ont tous la métadonnée rapport.

[Intervieweur]

Ah oui, du coup, ça va.

[Odette]

Après, tu ne sais pas assigner 5 métadonnées automatiquement à un document. Mais tu sais en mettre une. S'il y en a une ou deux, c'est déjà possible.

[Intervieweur]

Ça, c'est pratique. Ça résout déjà en partie le problème. Mais de nouveau, c'est un truc qu'il faut le savoir.

Ou en tout cas, il faut figure out un peu.

[Odette]

Ce n'est pas expliqué dans les manuels et tout ça. Parce que c'est plus du ressort des SPOC ou de ceux qui vont mettre justement tous les documents accessibles dans l'environnement électronique. C'était ce qu'on a fait nous au départ de la migration.

Tous les documents qui étaient sur le M, on ne les a pas repris d'office tous en documents actifs. Ça est arrivé dans ma tête. En documents actifs, il y a toute une série de documents qu'on a mis en archive.

J'ai fait pour chaque service un site d'archive où ils ont accès en lecture. Et là, on a repris plus ou moins la structure du M, mais à un niveau light aussi. On a fait plusieurs bibliothèques.

On n'a pas fait archive M et on a tout tapé dedans. Ça n'aurait pas été. On a fait par thème et on a mis les archives là.

Ils peuvent aller les rechercher. Mais tous les documents actifs qu'il fallait utiliser, ils ont dû les remettre dans les bibliothèques maintenant avec les métadonnées ou sans métadonnées.

[Intervieweur]

Ça, c'est plutôt bien compris. Est-ce que vous l'utilisez beaucoup ? Ça, de nouveau, c'est parce que dans les documentations SharePoint que je trouvais, ils mettaient un accent particulier sur les templates.

L'idée est que quelque part, c'est un peu un point-clé de la gestion documentaire dans le travail des gens au jour le jour. Et puis, c'est quelque chose qui est possible d'organiser aussi un petit peu via SharePoint. Et de nouveau, il y a encore des possibilités d'automatisation derrière aussi, de ce que j'avais que de comprendre.

[Odette]

Les templates, en fait, on a des templates pour tout ce qui est modèle de lettres, de rapports, de réunions. Normalement, on a des templates qui sont prédéfinis. C'est disponible sur Intranet.

Ce qui a ses conseils, c'est qu'on peut les mettre de façon automatique dans Word, mais que l'ICT n'a pas le pouvoir, on n'a pas envie de le faire. Voilà. Parce qu'on l'a déjà demandé plusieurs fois en groupe de travail de pouvoir mettre ces templates accessibles.

Le souci, c'est qu'avec les templates de lettres, ils sont, entre guillemets, vierges. Et chaque personne doit à chaque fois remplir son service, son ADG, son nom et tout ça. Donc, ce qu'ils font, c'est que chaque secrétariat chez nous, en fait, a fait un template de lettres par expert et l'a mis disponible dans une bibliothèque et ils le reprennent là, en fait.

Ils font une copie.

[Intervieweur]

Voilà, c'est ça.

[Odette]

Mais on utilise les templates de base qui sont sur Intranet.

[Intervieweur]

Moi, un problème que j'ai vis-à-vis de... Enfin, un problème. De nouveau, une complication, c'est que la plupart des templates qui sont employés par P&O se trouvent du coup sur le Mployee Center, je pense.

Ou bien alors même sur PersoPoint, qui est ça, du coup, un truc qu'on utilise, nous. Je ne sais pas si jamais toi, tu connais, mais...

[Odette]

Non, je ne sais même pas. Qu'est-ce qu'ils utilisent comme template ?

[Intervieweur]

Je pense que c'est le portail du secrétariat social, du coup, maintenant, le truc fusionné, où on a dû outsourcer des processus de Dimona et de trucs comme ça. Enfin, bref, c'est un truc... C'est pour les 80 000 fonctionnaires belges du réseau, quoi.

C'est de nouveau un peu ça.

[Odette]

C'est des templates, ouais, un peu...

[Intervieweur]

Et à propos de fonctionnaires belges, c'est vrai que je me suis rendu compte, via le portail Microsoft IntraID, que du coup, moi, j'avais pu avoir accès à tous les noms des 83 000 fonctionnaires, plus parfois des informations personnelles, parce qu'ils mettaient une adresse mail personnelle supplémentaire, un numéro de téléphone en cas de quoi que ce soit. Et du coup, moi, je me suis retrouvé avec cette énorme liste, et je me suis dit, mais c'est beaucoup, quand même. C'est un document important, quand même.

[Odette]

Mais c'est toutes les personnes qui sont dans le gcloud, en fait.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça.

[Odette]

Et ce qu'il y a, c'est que même quand tu crées une équipe ou quoi, ou un site et que tu veux ajouter des gens, en fait, tu as tous les gens du gcloud. Tu peux inviter qui tu veux du gcloud.

[Intervieweur]

Mais ça, c'est une force, j'ai l'impression, du système.

[Odette]

Oui, c'est une force. Ça, c'est bien. Parce que quand on travaille avec des SPF ou tout ça qui sont dans le gcloud, c'est pratique.

C'est vraiment pratique, parce que ce n'est pas un accès externe. C'est considéré comme un accès interne. Donc, tu pourrais faire un site, SharePoint, et donner accès à quelqu'un du SPF.

Et ça, c'est bien. Ça, c'est top. Parce que tout ce qui est externe, par exemple, Sien Sano et tout ça, on est obligé de créer des équipes.

Mais alors, des fois, les gens, ah oui, mes teams, je ne sais pas et tout ça. Enfin, moi, j'ai contourné la misère. Je leur ai dit, vous savez, derrière une équipe, il y a un site.

Oui, il faut créer une équipe pour avoir des externes, mais derrière une équipe, il y a un site SharePoint. Vous leur donnez accès au site SharePoint et ils accèdent via leur browser. Et c'est tout.

Ils n'ont pas besoin d'ouvrir Teams.

[Intervieweur]

Ah oui, comme ça, toi.

[Odette]

Ah oui, oui. Là, si Teams ne donne pas de moyens, moi, je m'en trouve.

[Intervieweur]

Ah oui, oui. Non, mais en fait, c'est juste que j'ai... Je ne savais pas, en fait, à quel point...

Enfin, je comprends la réalité de la chose, parce que je ne savais pas qu'il y avait beaucoup de gens qui étaient réfractaires à l'utilisation de Teams, par exemple, des collaborateurs externes.

[Odette]

Mais les externes, oui. En fait, on a le comité scientifique, qui sont des externes, des professeurs d'université, des trucs comme ça. Enfin, voilà, de X et d'autres choses.

[Intervieweur]

C'est marrant, tous les professeurs d'université que je connais, ils sont obligés d'employer Teams aussi.

[Odette]

Oui, mais il y a les vieux, vieux, vieux de la vieille, là.

[Intervieweur]

D'accord, ok.

[Odette]

Enfin, voilà, l'Ukraine va débarquer avec les Russes et tout ça. Enfin, c'est...

[Intervieweur]

D'accord.

[Odette]

Déjà, Microsoft, les trucs en ligne, c'est non merci. Mais, bon, ils n'ont pas le choix. Mais...

Il a fallu presque deux ans pour qu'au moins un gars accepte et qu'il a enfin accès. Mais... Voilà.

Les externes, c'est compliqué, parce que les externes, on est obligé de créer une équipe pour qu'ils aient accès. Et... Et voilà, on les ajoutait à l'équipe.

Il y avait des problèmes dans la création des comptes des externes, parce que c'est un compte particulier. Des fois, ils étaient bien créés, des fois pas. Donc, des fois, ils avaient accès, et d'autres fois pas.

Donc, maintenant, moi, j'ai dit, voilà, on fait l'équipe. Il y a les deux propriétaires qui se mettent dedans. Plus moi, comme ça, j'ai la visibilité, au cas où.

Et après, ils donnent accès via le site. Ils développent leur site, ils donnent accès via le site, et voilà.

[Intervieweur]

D'accord. Mais toi, tu dirais que c'est quand même important qu'il y ait quelqu'un qui soit là pour tout ce qui est visibilité et tout. Pourquoi est-ce que tu te mets dans les sites ?

[Odette]

Parce que... Parce que... Moi, je ne vais pas aller voir les trucs dedans.

Je n'en ai rien à foutre de ce qu'ils discutent et tout ça. Enfin, moi, je leur dis. C'est pour avoir la possibilité de les accompagner si nécessaire.

Si jamais ils ont un problème, c'est pour pouvoir aller voir. Parce que là, c'est des externes. Donc, s'ils me disent que l'externe n'a pas accès, si moi, je n'ai pas accès à l'équipe, je ne sais rien faire.

Autant que j'y ai accès. Si les gens ne sont pas là, moi, je suis là. Voilà.

C'est une facilité. Pour ça, j'ai 140 équipes, je pense. Ou 150, je ne sais pas.

Oui, c'est énorme. Il y en a beaucoup de masquées.

[Intervieweur]

Les autres se plaignent d'en avoir 15.

[Odette]

Oui, je sais. Dès que je leur montre les miens, quand ils sont avec moi... Après, je sais que les gens se plaignent d'avoir beaucoup d'équipes, mais en fait, les gens ne connaissent pas les possibilités de SharePoint.

Ils ont beaucoup d'équipes. Les équipes, c'est fait pour collaborer et tout ça. Mais derrière une équipe, il y a un site où tu retrouves tout ce qui est dans l'équipe, à part les conversations, comme on ferait une conversation Teams.

C'est tout. Même les conversations sont accessibles via le site de l'équipe. C'est différent, mais voilà.

Mais ce qu'il y a, c'est qu'ils ne savent pas qu'à un endroit dans leur service, ils pourraient créer une page où ils regroupent tous leurs points de travail. À tel sujet, il y a une équipe créée pour ça. Mais moi, je stocke mes documents personnels là.

Et donc, ils ont deux boutons. Travail d'équipe avec le bazar, par exemple Office 365. Donc, ça renvoie vers l'équipe Office 365, vers le site.

Et moi, j'ai une bibliothèque Office 365 où je mets tous mes trucs sur lesquels je travaille ou des trucs à côté que j'ajoute. J'ai un bouton à côté. Et ça me fait une page où j'ai mon travail à moi.

Mais ça, les gens ne savent pas. Avant, ils avaient leur M avec leur endroit personnel où ils mettaient leurs documents. Ils travaillaient de là, ils envoyaient par mail, par papier, blablabla.

Maintenant, ils ne s'y retrouvent pas. Ils ont 15 équipes, ça ne va pas. Les équipes, c'est bien, mais pour ceux qui en ont 15, ça devient dur.

Celui qui en a une ou deux, tranquille. Celui qui en a 15, qui gère une fois par là, une fois dans un autre truc.

[Intervieweur]

Ce n'est pas ce que tu en penses, mais du côté de P&O, ils ont des facilités et ils adorent fonctionner avec Teams. Par contre, ils n'arrêtent pas de se plaindre de SharePoint comme quoi ils n'arrivent jamais à trouver les choses.

[Odette]

Mais c'est la même chose !

[Intervieweur]

Oui, oui. Tu sais bien.

[Odette]

J'ai des gens comme ça chez moi aussi.

[Intervieweur]

Moi-même, j'aurais du mal au début, j'ai eu du mal à comprendre parce que tout le monde me parlait de Teams, puis me parlait de SharePoint. Tout le monde disait Teams, c'est bien, et tout le monde me disait SharePoint, c'est mal. Mais moi, je savais que les deux fonctionnaient ensemble obligatoirement.

Du coup, j'ai décidé à un moment d'arrêter de dire, vous parlez de Teams et SharePoint, mais jamais de l'un séparé de l'autre.

[Odette]

C'est parce qu'on a aussi des sites à part sans Teams, en fait.

[Intervieweur]

Oui, oui.

[Odette]

Ça, oui.

[Intervieweur]

Je sais, des sites pas d'équipe. Justement, moi, j'hésitais à... Il y a un site pas d'équipe pour P&O, je pense.

Et moi, j'aimerais bien justement essayer de faire quelque chose qui permette à tout le monde de s'y retrouver, qui serait une espèce de carte qui redirigerait vers tous les sites de chaque équipe. Et rien que ça, je pense que ça permettrait déjà d'avoir une vision d'ensemble des gens et de se dire, en fait, plutôt que d'aller dans mon petit onglet pour retrouver tel site là où je dois aller, au moins, tu as ça.

[Odette]

C'est pas chez P&O, mais ça, c'est chez nous. C'est le site de l'équipe PCCB. Et en fait, ici, tu as par exemple la gestion de dossiers, c'est les signataires électroniques.

On a un truc avec les revues électroniques, c'est sur un site à part. On a plusieurs thèmes. J'ai mis ça accessible aux gens.

C'est via l'onglet, parce que j'ai quand même une chiée d'équipes ici. Si je fais lien vers matière, je suis dans PCCB Colsam, j'ai ça. Et en fait, ils savent, ils viennent dans mon site en général, lien vers matière, ils cherchent quelque chose.

C'est les choses récurrentes. J'ai développé au fur et à mesure, j'ai dit aux directeurs, si vous avez quelque chose à rajouter dedans, vous me le dites, on rajoute, c'est un lien utile. Le rapport annuel, ça renvoie vers ici, le rapport annuel.

Mais en fait, c'est ici, c'est là. Elle est où ? Moi, j'ai du mal.

Elle est ici, rapport annuel, PCCB, ça renvoie vers ça en fait. Vers celui-ci. C'est une autre équipe, mais ils ont accès ici.

Lien vers matière, et tout est là.

[Intervieweur]

C'est un petit peu dans cette idée de réussir à les faire fonctionner un maximum sur Teams. Parce que ça, c'est un environnement qui est user-friendly.

[Odette]

Mais en fait, Teams, c'est le portail. Je leur ai dit, j'ai fait des explications, à chaque fois qu'on me pose une question, je leur dis, Teams, c'est le portail d'accès à tout. Après, les documents, ils sont sur SharePoint, à gauche, à droite.

Teams, c'est le portail d'accès. Ce qu'il faut faire, c'est faire des pages. Ici, c'est comme, par exemple, j'ai manuel, mais si tu cliques dessus, en fait, tu arrives sur une autre page.

Ah non, c'est la bibliothèque directement. Attends, je vais faire recharger, je vais faire info utile. Parce que avant, on faisait un mail pour tous les nouveaux qui arrivaient, et j'ai dit à ma collègue, on va faire une page SharePoint, avec toutes les infos utiles.

Et s'il y a des choses à mettre à jour, on met à jour ici. Et comme ça, les gens qui sont en poste depuis 5 ans, 2 mois, mais que ça a changé, ils vont sur info utile et ils trouvent les infos. Et tout est là.

Information générale, c'est en français et en néerlandais, les applications, les formations, les manuels. C'est tout ce qui était mis dans le mail. Maladie, voilà, comment il faut suivre la procédure, les missions, les déplacements, commander des choses, voilà.

Et j'ai mis les liens vers les trucs. Si les liens changent, on me dit, ah, le lien ne fonctionne plus, je remets à jour le lien. Je ne vais pas aller moi vérifier tout le temps, mais si on me dit que ça ne fonctionne plus, P&O, règlement de travail, parce que ça, on avait beaucoup de questions, donc moi j'ai mis les trucs.

Voilà, modèle AFSCA sur Intranet, et ça dirige directement sur Intranet. Mais c'est des pages, enfin voilà, manuel, t'arrives ici, tu cliques sur manuel, c'est aussi une page avec les informations générales, les trucs Office 365, les trucs IBI.

[Intervieweur]

Et tu dirais que ça t'a pris beaucoup de temps de développer ces choses-là ?

[Odette]

Ça m'a pris beaucoup de temps. On avait déjà la base, en tout cas sur papier, tu vois, on avait la base sur papier. Bon après c'est vrai qu'il faut traduire, il faut se dire, on fait ça comme ça, comme ça, comme ça.

Après pour mettre en place, moi ça m'a pris je pense même pas une journée. Après le temps que ma collègue, elle vérifie qu'elle est OK. Je me disais, ah mais ça, ça serait bien de rajouter.

Mais ça, c'est quelque chose, enfin voilà, c'est quelque chose d'utile, les gens en ont besoin, peut-être qu'ils vont pas... On n'a pas l'info de la page ici ? Non.

Je ne sais plus où on pouvait voir ça. Mais... Bon, il n'y a pas beaucoup de gens qui regardent, mais...

11 visiteurs...

[Intervieweur]

Voilà. Non mais les informations sont là, en fait, c'est le plus important. C'est qu'elles soient disponibles quand on en a besoin.

Parce que par exemple, moi je me mets à ma place de stagiaire qui arrive... Moi j'ai pas eu la chance d'avoir un onboarding parce que je suis arrivé pile à la période, enfin j'ai eu une semaine de retard dans mon stage à cause d'un retard de document. Ouais.

Mais du coup, moi quand je suis arrivé, j'ai vite fait le petit truc sur e-learning. Ouais. Mais si jamais j'avais une fonction en particulier, j'en savais pas plus.

C'était mes collègues qui allaient devoir m'expliquer les choses, plus qu'avoir justement ce lien de plein de choses utiles. Et je trouvais plein de choses sur l'intranet qui étaient utiles, mais c'était plic-ploc comme tu dis...

[Odette]

C'est pas centralisé. Enfin moi j'essaye de centraliser parce que moi je suis pas responsable pour toute l'agence. Je suis pas à ne pas vouloir partager, si on me demande quelque chose, je donne, j'ai fait des manuels des fois, ça m'a pris une demi-journée, une journée pour le faire.

Je m'en fous, je le partage, voilà, moi j'ai fait ça comme ça, regarde, en fin de compte c'est publié, donc voilà, c'est disponible pour tout le monde, c'est très bien. Je suis pour le partage de savoirs et de connaissances, mais par contre je vais pas développer pour tout le monde. Moi je le fais parce qu'on a des besoins internes, je le fais pour nous, après moi c'est ce que j'aurais voulu qu'on développe, qu'on mette dans la gouvernance, qu'on développe ça pour tout le monde, parce que c'est utile à tout le monde, tous les end-users.

Moi je veux que tout le monde puisse s'en sortir avec ce truc, j'en ai marre que les gens disent « ah c'est un programme de merde, on va encore changer dans 5 ans ». Non, moi je veux qu'on garde ça, point. Le changement, le prochain changement, c'est pas moi qui m'en occupe, même si je suis toujours là, je m'en fous.

Ça se voit comme ça. Mais voilà, il faut quelque chose d'agréable pour tout le monde. Après, il faut des gens qui soient derrière, qui aient le temps de le faire, qui développent, et il n'y a pas de gens ici, je pense, actuellement, même chez P&O, il n'y a pas...

Toi t'es là pour deux mois, tu vas faire la base, mais après il faut quelqu'un derrière qui va le faire.

[Intervieweur]

Je vais construire mon mémoire, et puis je verrai bien, mais c'est vrai que c'est frustrant, parce que ça me donne envie d'installer quelque part le truc aussi, parce que je me dis, je suis la seule personne... Quelqu'un va devoir réapprendre tout ce que j'ai appris pour pouvoir « installer » ça, et puis moi-même, dans 6 mois, je l'aurai un peu oublié aussi, parce que bon, c'est pas non plus le plus intéressant du monde.

[Odette]

Non. Mais si t'as déjà une bonne base écrite, le suivant, il a tout un travail à plus faire. Moi, le truc que j'ai fait, la information utile, c'était sur une base écrite, ma collègue, elle fait ça depuis des années, par mail.

Mais des années, des années, une paire d'années, depuis que je suis là, donc 12 ans, elle fait ça par mail, même plus, et elle met à jour au fur et à mesure. Son mail, il lui prend 2 secondes.

[Intervieweur]

Excuse-moi, je parcours un petit peu mon guide, de nouveau, c'est un guide qui n'était pas vraiment spécialement destiné à toi. Quand j'ai construit ce guide, c'est quand j'ai commencé à interviewer, par exemple, quelqu'un qui venait de se faire engager dans le service juridique. Là, ça allait, c'était encore un peu pertinent.

[Odette]

On avait prévu d'avoir une page AFSCA Générale, où on a les liens vers les trucs, c'était prévu à la base. On passait de SharePoint Space à SharePoint Office 365, à ce moment-là, et c'était vraiment prévu d'avoir ça. On a même essayé de développer, on a fait des petits trucs où les gens étaient d'accord, on a trouvé même des images, mais ça n'a pas été retenu.

Après, on a mis en place, on a commencé à créer les équipes, créer les sites, chacun a développé.

[Intervieweur]

En fait, c'est vrai que si jamais il y avait eu cette page, mais les gens, on leur aurait dit, voilà, ça c'est le nouvel intranet, et puis en fait, tout aurait pu être développé dessus pour donner aux gens une idée de comment les choses se structurent, peut-être, à l'échelle de l'entreprise. Mais ça n'a pas été retenu, sûrement pour des bons arguments, je ne sais pas.

[Odette]

Parce que c'était plus pour le partage de documents et pas un intranet.

[Intervieweur]

Voilà.

[Odette]

Et si l'intranet, on est plus sur l'accessibilité de la documentation et des informations, et pas de la collaboration.

[Intervieweur]

Hum hum.

[Odette]

Enfin oui.

[Intervieweur]

Moi ce que je vois, c'est qu'il y a vraiment les sites SharePoint.

[Odette]

Mais en fait, il y a un lien entre les deux.

[Intervieweur]

Je ne comprends pas. Parce qu'en fait, pour moi, les sites SharePoint, ce sont un petit peu comme des sites internet, finalement, c'est juste qu'ils tournent sur l'environnement Microsoft, donc il y a plein de possibilités d'implémentation.

[Odette]

Mais c'est de la collaboration qu'il y a dessus. Oui, c'est des documents où, en fait, ces documents-là, ils ne sont pas... Ils pourraient tout partager.

Je ne sais pas vraiment ce qu'il y a de confidentiel, mais je sais qu'il y a des choses comme l'UNE, enfin Noé, ça c'est confidentiel, donc ça voilà, ils ne doivent pas partager à toute l'agence. Mais je pense que tout le reste des documents, il y a des documents P&O, ça doit rester aussi confidentiel. Mais tout le reste des documents, pour moi, pourraient être accessibles à tout le monde.

Maintenant, tout le monde ne peut pas travailler dessus.

[Intervieweur]

Mais il y a quand même le risque, après, de pas de sabotage, mais si quand même...

[Odette]

Mais si tu es en lecture.

[Intervieweur]

Oui, en lecture, c'est ça, d'accord.

[Odette]

Tu ne peux pas télécharger, tu ne peux pas, c'est juste voir et savoir, ah tiens, mais en fait, ce truc-là, il existe déjà. Ce n'est pas moi qui l'ai développé, c'est une autre DG, mais ça existe déjà. Je vais peut-être demander à la personne qui l'a fait ou au service dans lequel je l'ai trouvé.

[Intervieweur]

Ce qui est paradoxal, c'est que c'est un outil qui est censé favoriser la collaboration, et on se rend compte, en tout cas, moi, je me rends compte que ce n'est pas vraiment ce qui se passe.

[Odette]

On a fait des équipes transversales, on va appeler ça comme ça. Par exemple, nous, on a une équipe PCCB DG Control, où là, il y avait des bilatérales pour chaque service avec la DG Control.

[Intervieweur]

Ça, j'ai vu, oui, ça, c'est intéressant.

[Odette]

Et donc, voilà, on a fait une équipe où on a développé, il y a un suivi des points d'action, les rapports de réunion, tout est là, les documents qui doivent être partagés aussi. À chaque fois qu'ils disent, ah, je dois partager ça avec la DG Control, moi, je leur dis, il y a une équipe PCCB DG Control, vous mettez ça là, quoi. Vous trouvez un endroit, vous me dites si c'est relevant de le mettre là ou s'il faut créer un nouveau truc, je vous crée le nouveau truc.

Voilà, en accord avec le propriétaire DG Control, parce qu'on a dit, voilà, il y a deux propriétaires DG Control, deux propriétaires politiques de contrôle qui gèrent ça. Mais voilà, après, oui, il y a d'autres choses comme ça, il y a des équipes projets, donc l'Intranet, l'Internet, l'Office 365, le rapport annuel aussi. Au début, ils en avaient fait un au huitième et j'ai dit, mais ça serait quand même de faire une équipe pour toute l'agence de rapport annuel et on fait des canaux privés s'il faut, s'il faut différencier les trucs ou des canaux, on s'en fout.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça.

[Odette]

Nous, on a aussi tout ce qui est programmation de contrôle. On a différentes équipes transversales. Mais voilà, après, ce n'est pas ouvert à tout le monde.

Moi, surtout, tout ce qui est PCCB, toutes mes équipes, tous mes sites PCCB, avant le M, tout le monde avait accès, tout le PCCB avait accès à tout le M PCCB. Plus d'autres choses, mais voilà. Ici, j'ai donné accès à tout PCCB en lecture sur chaque site, chaque équipe.

Enfin, chaque site d'équipe, à tout PCCB en lecture. Et comme ça, si jamais il y en a un qui dit, regarde un peu mon document, je te le partage. Ils ont accès.

Il ne faut pas demander l'accès parce que j'ai restreint les partages même s'ils l'envoient en lien par mail. Voilà. Il n'y a pas de souci, quoi.

Et puis, c'est pas... Voilà, c'est la politique. On était dans une politique avant, encore maintenant, de travailler en silo.

SGAD, PCCB, Labo, DG Control, ADGB, travailler en silo. On partageait les informations en s'envoyant des mails et tout ça, que ça allait dans tous les sens. Ici, on essaye quand même de travailler sur des thèmes.

On a toujours nos silos parce qu'on a quand même toujours des équipes contrôle, on a toujours des équipes labo, parce qu'il y a des choses comme ça où on est obligé d'avoir un espace de travail parce qu'on n'a plus de M. Et que mettre dans OneDrive, ce n'est pas une solution parce que si la personne tombe malade, on n'a plus des documents.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça.

[Odette]

Mais on essaye pour des thèmes transversaux de travailler en équipe transversale ou en site.

[Intervieweur]

Après, sur SharePoint, aussi, un truc qui m'a été partagé par le service juridique, c'est que ils utilisent le système d'extraction de documents. Parfois, tu as quelqu'un qui rend son PC à l'IT ou bien alors qu'il est malade, le document reste extrait. Ils ont ce problème.

Mais bon, ça, c'est encore une autre histoire.

[Odette]

Avec le check-in, check-out. Oui, c'est ça. Je pense que les administrateurs ou les super-administrateurs, ils peuvent le défaire.

[Intervieweur]

Oui, mais en fait, ils ne voulaient pas aller à l'IT. Il y a encore des raisons. La fille m'a expliqué.

Vraiment, parfois, les gens n'aiment pas toujours l'IT.

[Odette]

Apparemment. Oui, des fois, c'est compliqué.

[Intervieweur]

Moi, j'ai peut-être une question un peu englobante et je vais essayer de terminer après sur ma dernière hypothèse quand même. Oui, parce que j'ai passé beaucoup de choses, mais c'est parce qu'on a parlé vraiment de quasiment tout ce que je voulais parler.

[Odette]

Tant mieux.

[Intervieweur]

Oui. Est-ce qu'en fait, toi, la politique de gouvernance actuelle, tu la trouves suffisante ou bien alors tu penses qu'il faudrait la préciser ? Tu penses que le cadre est quand même assez permissif que pour qu'après, finalement, chaque structure, un peu comme P&O, pas forcément les DG, mais même les sous-structures, si je peux l'exprimer aussi, peuvent quand même, après ça, créer une politique un peu plus stricte et s'arranger de leur côté ?

[Odette]

En fait, dans le groupe de travail, on a fait une gouvernance, on a essayé de faire un cadre de base, mais de pouvoir aussi laisser la liberté aux gens de faire ce qu'ils ont envie.

[Intervieweur]

Toi, tu m'as dit qu'il était, tu l'as qualifié de vague, tantôt.

[Odette]

Oui, mais c'est un cadre de base, on a spécifié des choses, pour les bibliothèques de Réunion, je pense que c'est spécifié, il faut faire comme ça, suivre le template, mais il y a des choses qui ne sont pas assez précises, comme l'archivage. Ça, c'est pas assez précis.

[Intervieweur]

J'ai été récupérer quelle était la politique d'archivage de l'AFSCA, et ça date de 2012 et j'ai du mal à l'intégrer à SharePoint.

[Odette]

En fait, le tableau de tri des documents, ça fait une plombe que c'est sur la table, qu'il faut le réviser et tout ça, surtout qu'on a maintenant beaucoup de documents électroniques. Donc, c'était vraiment des archives papier, on conservait tout en papier, c'était vraiment ça qu'il fallait gérer. Et je pense que c'est en cours de révision, il y a un nouveau gestionnaire aux archives, c'est en cours de révision pour intégrer justement tout ce qui est archives électroniques.

On a décidé, en attendant, de tout garder. Voilà, c'est comme ça. On peut le seul permettre, parce qu'on n'a pas de limites, on va dire, de stockage sur les sites.

[Intervieweur]

Il y a une limite quand même.

[Odette]

Oui, il y a une limite, mais bon, avant d'y arriver...

[Intervieweur]

Vous avez une formule qui est suffisante.

[Odette]

Oui, surtout que généralement, il y a plusieurs sites, c'est quand même sur un thème ou sur un service, il y a quand même assez de place.

[Intervieweur]

De toute façon, c'est des choses qui concernent plutôt l'IT.

[Odette]

Moi, j'ai déjà demandé tout ce qui était politique d'archivage, l'archivage des équipes, l'archivage des sites, si jamais il fallait archiver, quels étaient les documents qui étaient dessus, comment on pouvait encore les consulter. Pas de réponse. Ils ne savent pas.

Sûrement, ils n'ont pas la connaissance, ils ne savent pas. Ils ont peut-être été voir au gcloud, poser la question au gcloud, mais alors on n'a pas de réponse ou ils n'ont rien fait. Mais c'est comme ça, depuis qu'on a mis Office 365, gcloud en place.

[Intervieweur]

Est-ce que tu aurais quelque chose à me conseiller lié à ça ? Parce que du coup, moi, je ne sais pas quoi faire. Pour tout ce qui est archivage, je sais qu'il y a quelque chose qui existe, parce que les documents sont archivés automatiquement au bout de X temps.

[Odette]

Oui, mais c'est archivé sur un site. Ici, tout ce qui est dossiers électroniques, les signataires papiers qui sont en signataires électroniques, ça, c'est archivé. Chez nous, on archive une fois par mois les dossiers dans une bibliothèque d'archives.

Mais les dossiers, on sait qu'on doit les conserver quand même assez longtemps.

[Intervieweur]

Du coup, manuellement, vous faites ça ?

[Odette]

Manuellement, parce qu'il y a un flot qui existe, mais des fois, il y a certains dossiers qui doivent rester ouverts. S'il fallait commencer à demander un flot pour l'archivage, on a laissé tomber. Déjà que le flot pour la validation, ça a été dur de le mettre en place.

Parce qu'on est passé de mon flot à moi de base, de Vibe, on l'a mis dans SharePoint où c'était Nintex et notre SharePoint Space où c'était Nintex, et puis on l'a retranscrit dans SharePoint Gcloud, Office 365, où c'est PowerApp, Power Automate. Il a fallu expliquer aux gens, c'est comme ça, le flot doit fonctionner comme ça.

[Intervieweur]

Là, moi, j'ai tout un chapitre sur Power Automate et comment automatiser certains trucs, j'ai aucun espoir que ça soit fait à un moment, mais au moins l'idée est là et ils savent qu'il y a moyen d'implémenter des flots, comme tu appelles ça ? Des flots de processus automatisés ?

[Odette]

Oui, je sais que ça existe, ces flots-là, qu'il y a moyen de les implémenter, mais c'est l'IT, c'est compliqué à leur demander que ça soit implémenté, faire les tests et tout ça, c'est difficile. Moi, j'ai un projet, j'ai attendu un an que ça soit mis en production, ils me l'ont annoncé le 24 décembre et le 7 janvier, ils voulaient déjà que ça soit en production pour tout le monde, alors qu'il fallait que je remette tout au jour dans le truc, dans le site, et que je forme les gens. C'est compliqué de demander des choses à l'IT.

Tu peux le mettre, ça sera sûrement très utile, on aura peut-être d'autres supports informatiques au bout d'un certain moment, mais on en a besoin en tout cas de l'archivage des documents.

[Intervieweur]

J'ai essayé de ne pas reprendre les informations de l'ancienne politique d'archivage, parce qu'elles sont périmées, et je veux dire qu'il y en a une qui est en production.

[Odette]

Oui, il y en a une qui est en cours maintenant. Je peux demander à ma collègue si c'est toujours en cours, mais normalement, c'est toujours en cours de révision, puisqu'il faut intégrer la partie électronique dedans.

[Intervieweur]

De toute manière, je vais quand même dire que la pratique d'avoir un dossier d'archivage sur votre site SharePoint est quand même intéressant.

[Odette]

Ou même par site SharePoint.

[Intervieweur]

Oui, par site SharePoint.

[Odette]

Et que ça soit une bibliothèque directement, ou sur un sous-site, ou sur un site à part.

[Intervieweur]

Du coup, avant de vite fait, pour terminer, là, j'avais un système de version. Les notifications automatiques, on est d'accord que c'est quelque chose que pas mal de gens devraient setup pour la mise à jour de certains documents ? Tu penses que c'est une future utile de SharePoint, toi ?

Ou bien c'est quelque chose qui pollue plus qu'autre chose ?

[Odette]

Ça va polluer plus qu'autre chose. Ok. Je pense pas.

Peut-être sur l'intranet, tu vois ? Parce que sur l'intranet, ça va fonctionner sur SharePoint. Ça serait intéressant.

Il y a un nouveau document qui est mis à jour. C'est une nouvelle version. Et que les gens puissent s'inscrire.

C'est comme les alertes.

[Intervieweur]

C'est ça.

[Odette]

C'est ce truc-là.

Que les gens puissent le faire eux-mêmes, qu'ils sachent comment le faire. Normalement, c'est décrit quelque part dans la formation.

[Intervieweur]

De nouveau, c'est à chaque fois la dualité. Imposer quelque chose ou bien alors...

[Odette]

C'est compliqué d'imposer parce qu'ils ont déjà tellement de mails qu'on pense pas que ça soit utile de le faire. Mais peut-être de le rappeler ou de le mettre plus en avant, quelque part.

[Intervieweur]

Tu confirmes l'approche sur laquelle je comptais partir. Comment gérez-vous l'archivage des documents ? J'ai eu mes réponses.

C'est intéressant. Les bénéfices, forcément.

[Odette]

La gestion des versions, c'est vrai que c'est pratique, SharePoint. Avant, sur le M, pour avoir les versions précédentes des documents, laisse tomber. Ici, tu fais la historique des versions, si ça te parle de ça.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça.

[Odette]

C'est génial, ce truc-là.

[Intervieweur]

Je trouve ça intéressant, mais de nouveau, c'est une fonctionnalité un peu cachée que les gens ont du mal à utiliser. Et moi, ce que Rosaline, par exemple, me disait, c'est que moi, j'aime bien ce côté des versions, mais j'aime bien que ça ne s'écrase pas. En fait, j'aime bien pouvoir avoir toujours dans ma bibliothèque toutes mes V1.2, 1.3, parce que je sais que la .2, je peux, du coup, je sais que c'est avant tel moment et que du coup, telles informations, je peux les récupérer pour faire un truc après.

[Odette]

Tu sais les récupérer, en fait. C'est juste qu'elle n'a pas la connaissance de faire historique des versions et cliquer sur le lien du document. Ça, c'est un manque de connaissance.

[Intervieweur]

Mais tu ne m'imagines même pas comme ça me fait plaisir réellement d'enfin parler à quelqu'un qui s'y connaît en SharePoint. Parce que du coup, moi, je propose des choses et puis les gens disent, c'est quoi ça ? Ça ne m'intéresse pas.

[Odette]

Ils ne connaissent pas.

[Intervieweur]

Ça me conforte. Parce qu'à la fin, moi, je finis par douter. Je me dis, est-ce que je ne vais pas juste compliquer la vie de tous ces gens contre leur gré ?

[Odette]

C'est à eux de s'habituer. Ils ont été habitués au M où il fallait faire une version à chaque fois nouvelle, que tu envoyais aux gens, que tu recevais leurs réponses par mail et tout ça. Ici, tu as la possibilité de partager un document qui est stocké à un endroit, que les gens modifient.

Tu vois leur version. Moi, j'ai des documents où des fois, on me dit le document, il fait 100 mégas, il faisait 17 kilooctets il y a deux jours. Il y a quelqu'un qui a fait une connerie.

Moi, je sais reprendre le document, vérifier, je sais aller voir qui a fait la connerie et je n'ai pas besoin d'avoir un milliard de versions. Je travaille sur le même document. C'est une habitude à avoir que les gens n'ont pas et qu'ils ne connaissent pas et qu'il faut...

C'est aussi quelque chose qu'il faut mettre en avant qu'ils doivent apprendre. Il y a des gens qui le savent déjà, qui l'utilisent. Chez nous, ils l'utilisent déjà, il n'y a pas de soucis.

[Intervieweur]

Je suis passé par toutes les étapes parce qu'au début, je surestimais l'aspect change management de ma mission et plutôt entretien des connaissances et développement des connaissances. Finalement, je me suis mis à le sous-estimer et là, maintenant, je suis en train de me rendre compte qu'en fait, il est encore plus gros que ce que je pensais au début. Il n'y a pas de fil logique.

J'ai vraiment interviewé les gens dans le mauvais ordre. C'est ça qui m'embête.

[Odette]

On ne sait pas le savoir à l'avance.

[Intervieweur]

Là, je pourrais parler pendant une demi-heure parce qu'en plus, j'ai fait psychologie et psychologie du travail donc c'est un peu mon domaine. Je vais devoir intégrer ces trois derniers jours. Je pense que je vais passer du temps à intégrer cet aspect change management pour essayer de faire un appel à l'action ou quelque chose qui motive les gens simplement à améliorer leur façon de travailler parce que c'est pour leur bien.

[Odette]

C'est juste ça. C'est une facilité aussi. C'est un beau défi, non ?

En quatre jours de pondre ça. Ça va être bien.

[Intervieweur]

Ça plus une présentation pour PowerPoint. On va voir comment je vais m'en sortir. En tout cas, je travaillerai ce week-end, c'est sûr.

Merci beaucoup.

[Odette]

De rien.

[Intervieweur]

Je ne sais pas si tu as un dernier truc à ajouter. Un conseil ? Je pense que tu es mieux placée que moi pour accomplir ma propre mission.

[Odette]

Un conseil ? Ne pas perdre espoir. Un conseil ?

Je n'ai pas de conseil. Ne fais qu'émettre des propositions, des choses pour plus prouver le bénéfice.

[Intervieweur]

S'axer sur ce qui fonctionne et pourquoi ça va fonctionner, pourquoi c'est bien.

[Odette]

Montrer que ça prend moins de temps, que c'est plus rapide. Essayer de rester axée là-dessus. Même si maintenant tu es interrogée, parce que si tu fais une présentation de PowerPoint, j' imagine que tu vas avoir une présentation avec des questions derrière.

[Intervieweur]

Oui, je pense.

[Odette]

Rester axée sur ça. S'ils te posent des questions dans l'autre sens, essaye de toujours rebondir vers le haut. Parce qu'il faut qu'ils passent dedans.

De toute façon. Et si tu as des questions, je travaille demain et vendredi. Tu n'hésites pas, si il y a des petits blancs ou quoi que ce soit.

Le week-end, je ne travaille pas.

[Intervieweur]

Ça m'embête vraiment beaucoup d'avoir perdu les 40 premières minutes d'interview, mais ce n'est pas grave, je vais m'en sortir.

[Odette]

Au pire, tu m'envoies un mail, un message dans Teams ou quoi, il n'y a pas de soucis.

[Intervieweur]

De toute façon, je pense me rappeler plus ou moins de ce dont on avait parlé. J'ai déjà assez d'informations pour construire tout ça. Là, je suis content, parce que tu confirmes tout ce que je pensais.

[Odette]

En fin de compte, c'est bien d'être en dernier aussi.

[Intervieweur]

Ça va confirmer. Je ne sais pas encore exactement.

[Odette]

Tous tes doutes sont soulevés. C'est bon.

[Intervieweur]

Merci beaucoup.

[Odette]

De rien. Bonne chance.

[Intervieweur]

Et toi aussi pour la suite. Dans ta mission de SPOC dans l'espace.

[Odette]

SPOC dans l'espace, oui.

[Intervieweur]

Monsieur "Spock", c'est dans Star Trek. Ça me fait toujours penser à ça. Oui.

Maintenant, j'imagine. En plus, je rencontre un SPOC et il a une image de vaisseau spatial derrière lui.

[Odette]

Ça, c'est le pire. Il aurait fallu les oreilles et tout. Non, j'ai que le casque.

Je ne sais pas faire ça.

[Intervieweur]

Bonne journée.

[Odette]

Salut.

[Clotilde]

Bonjour *intervieweur*.

[Intervieweur]

Bonjour. Tu vas bien ?

[Clotilde]

Ça va et toi ?

[Intervieweur]

Moi ça va. J'ai bien mangé.

[Clotilde]

Tant mieux.

[Intervieweur]

Du coup, je vais juste prendre mon guide d'entretien. Est-ce que tu as bien compris pourquoi est-ce qu'on était là ? Est-ce que tu as des questions ?

[Clotilde]

Est-ce que j'ai bien compris pourquoi on était là ? Oui, mais je veux quand même te répéter pour voir si j'ai bien compris effectivement.

[Intervieweur]

Ça va.

[Clotilde]

Tu fais d'abord, en tout cas, un état des lieux de comment nous utilisons les outils actuels SharePoint Teams pour gérer nos documents, pour après faire une proposition d'utilisation plus optimale.

[Intervieweur]

Voilà. Globalement, je vais essayer de rendre un rapport de stage qui sera à but d'améliorer les choses tout simplement. Et puis après ça, je vais écrire un mémoire aussi sur le sujet et sur la question dans un second temps.

Mais du coup, là, je vais d'abord faire des interviews pour essayer de faire un peu un diagnostic d'audit.

[Clotilde]

La situation avise.

[Intervieweur]

Voilà, c'est ça. Et puis, je ferai aussi des interviews plus pour tester des solutions ou quoi, pour récolter des informations dans d'autres services ou d'autres choses comme ça. Mais du coup, l'entretien est enregistré.

C'est vrai que je ne t'ai pas posé la question.

[Clotilde]

Oui, mais on en avait discuté.

[Intervieweur]

Voilà, ça va. J'ai ton accord.

[Clotilde]

Oui. Heureusement, tu ne mets pas ça sur YouTube après.

[Intervieweur]

Tu sais, le pire, c'est que je le mets sur YouTube après. Non, je rigole. En vrai, je le mets vraiment sur YouTube en privé pour obtenir la retranscription automatique.

Et puis après, je supprime. Et enfin, c'est une bonne façon pour moi de retenir.

[Clotilde]

Ah, c'est cool. Je ne savais pas qu'on pouvait faire ça.

[Intervieweur]

Oui, c'est pas tout à fait précis, mais ça me fait gagner énormément de temps. Du coup, voilà. Point que j'aime bien préciser, c'est que du coup, forcément, tout ce qui va se dire ici, je sais que ma maître de stage, c'est *Rosaline* x.

C'est quand même la directrice. Il y a quand même la hiérarchie, etc. Mais tout ça est confidentiel.

En tout cas, les données sont anonymes pour ce qui est de mon mémoire et pour ce qui est du rapport. A priori, si jamais il y a des choses négatives ou quoi qu'ils disent, c'est pas. Il n'y a aucun but.

Le but n'est clairement pas de vous fliquer.

[Clotilde]

Tu peux vraiment raconter. De toute façon, tu l'auras peut-être déjà remarqué, mais quand il y a des trucs qui ne vont pas, on ne se gêne pas pour le dire à *Rosaline*.

[Intervieweur]

Oui, ça va. C'est le petit point.

[Clotilde]

C'est bien précis.

[Intervieweur]

Mais du coup, ton nom et ton prénom, en vérité, je les connais et ils ne sont pas vraiment nécessaires vu qu'on fonctionnera de façon principalement anonyme. J'aimerais bien en savoir un peu plus sur ton post, ton titre exactement.

[Clotilde]

Alors, mon titre, j'aime pas trop ça les titres, mais je me définis souvent comme responsable de sélection. Ma fonction, on est au niveau de l'équipe du centre d'expertise Talent Acquisition, on est 7 et c'est moi qui gère l'équipe de Talent Acquisition. J'ai aussi une casquette de HR Business Partner.

Donc, je travaille avec *Rosaline* pour tout ce qui est les relations avec les différents DG et discuter un petit peu de leurs besoins en termes de services P&O, principalement la sélection puisque c'est ma matière. J'ai une casquette de coordinateur qualité. Donc, veiller à tout ce qui est répondre aux exigences des normes ISO auxquelles on a décidé de s'affilier.

Donc, ISO 9001, 17020 et 17025. Et alors, je travaille aussi dans un centre d'expertise qui s'appelle Building Blocks où, en fait, on essaie de développer des outils pour faciliter le travail P&O RH. Et alors, vu que ça fait longtemps que je suis à l' AFSCA, ça fait plus de 11 ans, je travaille aussi dans le centre d'expertise HR Expertise, du coup, c'est-à-dire pour tout ce qui est dossiers plus compliqués en termes de licenciements, des dossiers un peu plus sensibles.

[Intervieweur]

Ok. Et vu que maintenant j'ai compris que tout le monde avait un peu plusieurs casquettes à la AFSCA, tu dirais que c'est quoi les activités principales, si jamais il y en a qui te prennent plus de temps que d'autres dans cette liste-là ?

[Clotilde]

Alors, de là, je reviens du coup au titre. Pour moi, mon activité principale, ça reste le centre d'expertise Talent Acquisition, que ce soit la responsabilité d'équipe ou le responsable de sélection, tout simplement.

[Intervieweur]

Ok. De toute façon, on va avoir l'occasion d'en parler un petit peu plus après. Au niveau de ton ancienneté, ce n'est pas très intéressant, mais c'est pour avoir des données éventuellement comparées à un moment ?

[Clotilde]

Ça fait 11 ans que je travaille à la AFSCA.

[Intervieweur]

Ok. Et c'était quoi ton background avant ?

[Clotilde]

Alors, c'est mon premier job. Ok. La AFSCA, c'est mon premier job.

Je n'ai pas commencé tout de suite dans ma fonction, enfin si, toujours dans le centre d'expertise Talent Acquisition, mais je suis rentrée comme niveau B, donc avec un bachelor, et puis après, je suis montée en grade.

[Intervieweur]

Ok.

[Clotilde]

Et j'avais un diplôme en sociologie et en gestion des ressources humaines.

[Intervieweur]

Ok. Oui, c'est vrai que j'avais entendu ça de la part d'une collègue à mon ancien stage, comme quoi sociologie et GRH, c'était lié, en fait, avant.

[Clotilde]

Oui.

[Intervieweur]

En tout cas, que ça pouvait l'être.

[Clotilde]

Oui.

[Intervieweur]

Ok.

[Clotilde]

Voilà.

[Intervieweur]

Moi, ça m'avait paru bizarre avant, et maintenant, bon, ok.

[Clotilde]

Du coup... C'est les sciences humaines, donc voilà, il y a beaucoup de choses qui...

[Intervieweur]

Mais j'ai l'impression que c'est des domaines qui se sont beaucoup développés avec le temps, et du coup, maintenant, l'université ou les écoles trouvent plus de justifications pour les séparer, parce qu'il y a aussi beaucoup plus de contenu, je pense. Je ne suis pas sûr de ma théorie.

[Clotilde]

Oui, non, et puis, pour être honnête, sociologie, c'est super intéressant, mais c'est très abstrait, très théorique. Gestion des ressources humaines, là, c'est dans le pratico-pratique, quoi, même si à l'université, tu restes encore sur des concepts et des théories, c'est quand même beaucoup plus appliqué que sociologie, où là, enfin, voilà, c'est très, très loin, même si ça a des impacts énormes sur la GRH, mais voilà, ça reste assez éloigné.

[Intervieweur]

Moi, j'adore la sociologie. Du coup, ça, c'est une question un petit peu étrange. Au début, l'idée derrière la question, je me suis rendu compte qu'elle n'était pas très bien formulée.

C'était vraiment savoir où est-ce que tu te situes, toi, au niveau de ton utilisation d'outils, au niveau de tes savoirs, de ta maîtrise. Maintenant, je me rends compte que la maîtrise, elle peut se situer à différents niveaux aussi, donc voilà, est-ce que tu peux vraiment dire quelques mots ?

[Clotilde]

Sentiment de maîtrise. Le sentiment que je maîtrise, pour moi, c'est 10. Mais je sais que ma maîtrise, elle n'est pas à 10.

[Intervieweur]

D'accord.

[Clotilde]

À savoir que je sais faire tout ce que je dois faire, mais je ne suis pas sûre que je sais tout ce qui est possible de faire. Je sais que je ne connais pas tout ce qui est possible de faire et que

donc, du coup, quand tu n'as qu'un marteau comme outil, tous les problèmes sont des clous. Je veux dire, je fais avec ce que j'ai et donc, je ne sais pas penser de manière innovante avec les outils.

[Intervieweur]

Ok, bon, écoute, de toute manière, c'est pour savoir si jamais vraiment SharePoint, c'est quelque chose où tu...

[Clotilde]

Je ne rame pas et quand j'ai un problème, Google est mon meilleur ami, donc je trouve toujours une solution. Ça, ce n'est pas un problème, mais je sais, je ne connais pas toutes les possibilités du système et donc, voilà, quand on cherche à faire un truc qui sert un peu de l'ordinaire, ça, je ne sais pas.

[Intervieweur]

Ouais, ok. Du coup, est-ce que tu pourrais me décrire brièvement quelles sont tes principales activités et responsabilités ? Tu l'as déjà fait en me citant tes centres d'expertise, mais disons, pour aller plus dans les détails, qu'est-ce qui vraiment t'occupe au jour le jour ?

[Clotilde]

Alors, pour le centre d'expertise principal, donc Talent Acquisition, d'abord en tant que responsable d'équipe, je vais à ce que tous mes collègues soient informés des différentes demandes de sélection. On a régulièrement des réunions où on discute des nouvelles demandes, des nouveaux changements réglementaires, voilà, des difficultés que tout le monde rencontre dans les dossiers pour essayer de trouver ensemble des solutions. Donc, c'est plutôt un rôle de coordination, de partage d'informations, de veiller à ce que tout le monde partage l'information.

En tant que responsable de sélection, c'est justement recruter des nouveaux collaborateurs en organisant des procédures, que ce soit des procédures internes ou externes, avec à chaque fois analyse des besoins, publication d'une offre, matching entre les candidatures et ce qu'on recherche, et puis après faire les offres d'emploi. Donc ça, c'est pour ce centre d'expertise-là. Pour le centre d'expertise, le deuxième qui me prend le plus de temps, c'est tout ce qui est HR Business Partner.

Et là, l'activité principale, c'est de mettre à jour un tableau de suivi dans lequel on explique aux différents directeurs généraux où leurs demandes en sont, ce qui a été pris comme action, et on passe en revue avec eux. Au mois de mars, il y a autant de personnes qui sont rentrées en service, autant de personnes qui sont parties, il y a autant de demandes qui sont arrivées, on en est là pour les demandes. Ça, c'est plutôt de la communication au niveau des services.

Et alors, pour tout ce qui est HR Expertise, là c'est principalement des réunions ad hoc où on discute de dossiers plus particuliers ou alors des transferts d'informations pour être sûr qu'il n'y ait pas de problème à la liaison entre les différents centres d'expertise, par exemple, quand on fait une sélection et qu'on fait une offre d'emploi, c'est important que l'équipe qui se charge de tout ce qui est suivi administratif ait toutes les informations à temps.

Et s'il y a des problèmes entre les différents centres d'expertise, on se réunit entre responsables de centres d'expertise pour trouver des moyens pour communiquer plus

facilement et pour transmettre l'information. Et là aussi, ça passe par des tableaux qu'on complète tous pour avoir l'info.

[Intervieweur]

Oui, les tableaux de suivi, de ce que j'ai compris, qui sont au thème de l'organisation.

[Clotilde]

On adore. On adore les tableaux Excel de suivi, franchement, je veux dire, on n'a plus Excel, on ne s'en sort plus.

[Intervieweur]

Ah, ok. En fait, en plus, sans ironie, j'ai l'impression que vraiment tout le monde adore ça.

[Clotilde]

Ah non, mais vraiment, ce n'est pas une blague. Je veux dire, on n'a plus Excel, on ne s'en sort plus. Ce n'est pas une blague.

[Intervieweur]

Ok, ça va. Mais du coup, en plus de SharePoint et de Teams, est-ce que tu emploies encore d'autres outils ? Je pense, par exemple, parfois, est-ce que tu as besoin, pour réviser des procédures ou des choses comme ça, d'aller chercher des choses sur le vieux disque M ou bien alors est-ce que tu vas chercher dans les archives du disque M ou bien alors est-ce que...

[Clotilde]

Moi, j'ai encore accès avec ma casquette qualité, mais je n'y vais plus parce que les derniers documents à jour, c'est sur le SharePoint. Ce qu'on utilise encore assez bien au niveau de notre équipe, c'est OneNote.

[Intervieweur]

Ah, OneNote.

[Clotilde]

Oui.

[Intervieweur]

Ok. Tu peux m'expliquer un petit peu pourquoi et comment ?

[Clotilde]

C'est plus comme un... Je pense que c'est l'utilisation qui est... C'est sur ça que ça a été créé.

Plutôt comme un carnet de notes digitales où on met un petit peu tous nos différents... Les comptes rendus de réunion et des choses comme ça. Quand je dois faire des trucs, je le mets sur mon OneNote et puis parfois, j'essaie de documenter aussi des choses que je fais via le OneNote et puis après, je partage le OneNote avec mes collègues.

[Intervieweur]

Ah, ok. Je ne connaissais pas ce truc-là.

[Clotilde]

Pas du tout. Attends, je peux te...

[Intervieweur]

Non, moi, je n'ai jamais... Je suis en train de regarder là maintenant, je n'ai même jamais ouvert parce que je ne suis pas quelqu'un qui prend beaucoup de notes d'habitude.

[Clotilde]

Ok.

[Intervieweur]

Mais oui. Ça, c'est intéressant.

[Clotilde]

Oui, non, franchement, c'est super intéressant. Mais si j'en ai... Bon, c'est le début.

Attends, je peux partager éventuellement mon écran. Je te montre un que j'ai commencé récemment pour documenter justement nos procédures. Et donc ici, il y a le...

[Intervieweur]

Et ça, c'est un outil que tu emploies... Vous partagez ça dans Teams ou bien alors c'est synchronisé avec les autres personnes de ton...

[Clotilde]

En fait, c'est enregistré en ligne sur ton OneDrive.

[Intervieweur]

Ok.

[Clotilde]

Et alors, tu peux... Ici, tu peux partager et tu as différentes manières de partager. Soit tu partages le BlockNote, soit tu copies le lien, soit tu envoies une copie de la page sur...

par mail. Et donc, voilà. Et alors, tu as différentes sections.

Ici, moi, je voulais documenter le processus promotion. Et donc ici, j'ai repris toute la réglementation avec les arrêtés royaux qui s'appliquent et les articles vraiment... Alors, ce qui est bien, c'est que voilà, tu as les liens qui sont dedans.

Mais tu peux aussi faire des... Enfin, tu peux mettre tout le document aussi dans le OneNote. Ici, c'est une note de service.

Tu peux faire aussi des... Ici, j'avais fait des petits dessins. Enfin, voilà.

Tu peux tout mettre, quoi.

[Intervieweur]

Ah oui, d'accord.

[Clotilde]

Pour le moment, c'est très bien. Mais alors, il y a deux OneNote. Il y a le OneNote...

je ne sais pas comment il s'appelle. Mais... et le OneNote de...

365, je ne sais plus. Mais ils ont... ils font la même chose, mais ils ont des interfaces différentes.

Et moi, je préfère celle...

[Intervieweur]

Ah oui, il y a peut-être celle en ligne et l'outil bureau, en fait.

[Clotilde]

Oui, peut-être, oui.

[Intervieweur]

C'est souvent comme ça. Voilà.

[Clotilde]

Donc ça aussi, on l'utilise assez régulièrement. Et alors, il faut savoir que dans Teams, tu as la possibilité de rajouter un OneNote. Je ne sais pas si tu as déjà vu ça.

[Intervieweur]

Non, non, justement.

[Clotilde]

Attends. Je te montre encore autre chose dans Teams. Voilà.

Donc, ici, au niveau des équipes, on avait une équipe pour un projet. Donc, c'était le projet Compass, ici. Et alors, normalement...

Voilà, tu vois, Compass CI Notebook. Si je clique là, en fait, j'ai accès au OneNote du groupe de travail, quoi.

[Intervieweur]

D'accord. OK.

[Clotilde]

Voilà. Donc, il y a moyen, il y a vraiment moyen de combiner les deux. Par contre, ici, je ne sais pas pourquoi il ne s'ouvre pas, mais je sais que je l'ai.

Si je vais là-dessus, je sais que j'ai le OneNote de Compass CI.

[Intervieweur]

OK. Désolé, j'ai beaucoup de questions vis-à-vis de ça parce que tu es la première personne à le mentionner.

[Clotilde]

Oh, pas de souci.

[Intervieweur]

Mais, en fait, du coup, ça veut dire que c'est quand même une ressource qui se trouve uniquement dans le OneNote et nulle part ailleurs sur aucun SharePoint et qui, du coup, reste dans Teams.

[Clotilde]

Ça peut... ça reste dans... c'est une application à part, en fait.

C'est vraiment une application à part. Ça, tu sais, dans Teams, le système de gestion documentaire, c'est un SharePoint, en fait. Mais ça, c'est vraiment autre chose.

Le OneNote, c'est vraiment autre chose.

[Intervieweur]

OK, oui. Ce que je voulais plutôt dire, c'est que ces informations-là... Par exemple, quand tu travailles avec un OneNote, tu rassembles des informations qui existaient sur l'intranet ou bien alors tu rassembles des informations qui viennent de sources externes ou bien...

[Clotilde]

Qui viennent de partout. Celui sur les promotions, c'est des choses qui viennent de l'intranet. C'est des choses qui...

des templates de documents que j'utilise, voilà, dans le cadre de mon travail. C'est de la réglementation que j'ai cherchée sur un site extérieur. Voilà, c'est des notes qui n'existent que dans le OneNote.

Enfin, voilà, c'est vraiment... Ce qui est bien avec le OneNote, c'est que tu peux mettre en forme l'information... Tu peux mettre...

Non. Tu peux mettre en forme de manière... Comment ?

Dans un même document, en tout cas, ou dans une même interface, des documents de différentes natures, que ce soit des e-mails, que ce soit des PDF, des liens Internet, des tableaux. En fait, c'est vraiment comme un bloc-notes où tu colles en fait des trucs dessus et tu as toujours accès à tout.

[Intervieweur]

Et du coup, une fois que tu le lis à un Canal Team, toutes les personnes qui ont accès à ce Canal Team sont aussi accès au OneNote, du coup.

[Clotilde]

Oui.

[Intervieweur]

Ok, c'est intéressant. C'est un peu une genre d'extension du Canal Team en termes de ressources. Et après, du coup, c'est aussi quelque chose qui est intégré dans votre façon de fonctionner, que j'avais pour l'instant oublié.

[Clotilde]

Oui et non, parce qu'en fait...

[Intervieweur]

Tu penses être la seule personne à l'employer.

[Clotilde]

Non, ça, je suis sûre que je ne suis pas la seule personne à l'employer, parce que mes collègues l'emploient aussi. Enfin, en tout cas, dans mon équipe, je sais qu'il y en a au moins deux ou trois personnes qui l'emploient, mais tout le monde ne l'emploie pas parce que chacun... Il regarde un peu comme il veut.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça.

[Clotilde]

Et je sais que... Je suis presque sûre que **Rosaline**, elle utilise aussi OneNote. Mais j'ai tout dedans.

J'ai aussi mes to-do list pour la journée. Enfin, je veux dire, je n'ai pas que des documents. Oui, c'est plus comme un carnet de notes où tu mets plein de trucs.

Ce n'est pas un endroit bien structuré où il n'y a qu'une seule structure. Tout le monde utilise la même... Dans le OneNote, tu fais comme tu veux.

Tu mets l'information comme tu veux. Et si tu partages avec quelqu'un d'autre, il peut remanier tout à fait l'information et la mettre encore de manière différente dans son OneNote à lui.

[Intervieweur]

OK, oui, c'est bien compris. J'ai tout à fait compris l'outil, même si du coup, maintenant, ça me donne la migraine pour essayer d'intégrer ça, voir s'il y a...

[Clotilde]

Désolée.

[Intervieweur]

Non, ne t'inquiète pas, ne t'inquiète pas. C'est moi qui, à chaque fois, quand je creuse les problèmes, me rencontre sur la problématique. Il y a toujours un élément en plus, en fait, c'est surtout ça.

Et donc, il n'y a pas d'autre outil. Par exemple, j'imagine que tu vas beaucoup sur l'Employee Center aussi, probablement. Et oui, j'imagine que tu...

[Clotilde]

Et alors, il y a autre chose qui est liée à notre casquette responsable de sélection. On travaille très fort, enfin, on est certifié en fait par l'organisation Travailler pour.be, donc c'est le SPF BOSA, on a peut-être déjà entendu parler. Oui, oui, oui.

Et en fait, il faut savoir que quand on réalise des sélections, on travaille en fait en leur nom. Donc, ça veut dire qu'on utilise leur document, leur système documentaire et leurs procédures. Ils utilisent un SharePoint, donc je veux dire que c'est le même outil, mais ça veut dire que juste mes collègues et moi avons accès à ce SharePoint-là et on ne peut pas le configurer, on peut juste l'utiliser comme il est et on ne peut pas donner accès à nos collègues, par exemple, de la formation.

Ça ne fonctionne pas, mais voilà, c'est encore un autre SharePoint. Donc, en fait, quand on travaille, on est à chaque fois sur deux SharePoint différents puisqu'on a le SharePoint de BOSA et le SharePoint de l'ASCA.

[Intervieweur]

Et en fait, ce SharePoint se trouve sur le même réseau global ?

[Clotilde]

Oui, sur le même réseau global.

[Intervieweur]

Tu pourrais le partager avec d'autres gens, par exemple, tu pourrais le partager avec quelqu'un de l'INAMI, par exemple.

[Clotilde]

Ah oui, mais ils ont accès tout à fait, mais tu dois être certifié par BOSA pour l'utiliser. Donc, en fait, toute l'administration fédérale y a accès, mais uniquement les personnes que BOSA a certifiées. Et donc, ce n'est pas parce que je travaille dans le même service que, par exemple, X ou Suzanne, qu'elle, elle peut avoir accès, mais par contre, quelqu'un qui a la même fonction que moi à l'INAMI y a accès.

[Intervieweur]

Ok, je comprends bien, du coup. Est-ce que, du coup, j'imagine que là on a fait le tour un petit peu des outils que tu emploies, si ce n'est que forcément, du coup, tu utilises aussi OneDrive. Est-ce que ça t'arrive d'employer OneDrive ?

En fait, est-ce que tu emploies beaucoup OneDrive ?

[Clotilde]

Oui, je veux dire, je stocke plutôt ma documentation personnelle. Donc, voilà, des choses sur lesquelles je travaille, mais qui ne sont pas encore prêtes à être communiquées à d'autres, à des collègues ou à l'ASCA. J'utilise plutôt OneDrive pour ça.

Aussi pour stocker des documents qui n'ont pas ou n'ont pas du tout leur place sur le SharePoint. Par exemple, des choses vraiment confidentielles que juste un collègue ou deux collègues et moi pouvons accéder. Oui, donc j'utilise OneDrive.

Et alors, tous les notebooks de OneNote sont aussi stockés sur le OneDrive.

[Intervieweur]

Oui, tous les notebooks de OneNote, ok, j'ai compris. Il fallait que je le répète au moins une fois dans ma tête. Ça, c'est une question que je n'avais pas, enfin, elle est intéressante, mais dans les faits, je sais que tu vas employer tous ces outils tous les jours, en vérité.

Oui. Il n'y a pas, c'est la nature même de P&O, c'est d'employer des outils pour gérer le personnel. Mais c'est plutôt quand même avoir un ordre de fréquence.

Par exemple, OneDrive, tu vas l'utiliser une fois, ou bien une fois tous les jours, une fois par semaine.

[Clotilde]

On va utiliser OneDrive deux à trois fois par semaine. Teams, tous les jours, plusieurs fois par jour. Et alors SharePoint, ça dépend des jours.

Il y a des jours où je suis tout le temps dessus et d'autres jours, je ne suis pas dessus parce que, par exemple, quand j'ai ma casquette plutôt HR Business Partner, c'est des tableaux, c'est des mises à jour de tableaux qui se trouvent sur le Teams parce que c'est des tableaux qu'on communique, c'est des tableaux vivants qui évoluent et donc on les stock plutôt sur le Teams. Et là, je suis constamment sur le Teams et je n'utilise pas SharePoint. Voilà.

C'est rare que je ne sois pas sur SharePoint. Mais ça peut arriver.

[Intervieweur]

Je me doute. Du coup, plutôt en termes de besoin documentaire, c'est quoi les vrais obstacles et les vrais défis finalement auxquels tu fais face actuellement ?

[Clotilde]

J'ai l'impression comme tout le monde, je ne sais pas où se trouvent les choses. Je ne sais plus où se trouvent les choses. Je sais que ça existe.

Je sais qu'on l'a quelque part. Je ne sais plus où je dois regarder. Est-ce que ce tableau-là, c'était dans Teams ?

Mais non, c'était dans SharePoint. Dans quel SharePoint ? Celui de BOSA ou le nôtre ?

Ça, c'est encore facile parce que ça dépend un peu de la thématique. C'est très compliqué. Et alors, pour la sélection, on a un SharePoint AFSCA P&O et un SharePoint AFSCA Communication avec toute l'agence.

On a nos documents de sélection qui sont internes à P&O. On a les documents de sélection qu'on partage avec les membres du jury. C'est-à-dire les gens qui font les sélections avec nous et qui participent aux entretiens de sélection.

Eux, ils n'ont accès qu'à une toute petite partie des documents. Ils ne peuvent pas avoir accès à tout. Ce n'est pas qu'ils ne pourraient pas avoir accès, c'est juste que tous nos documents de travail, ils n'en ont pas besoin.

Ils ont juste besoin du résultat final et des documents qu'eux vont utiliser. Donc, on a déjà deux endroits dans SharePoint où on peut avoir ces documents. Et puis alors, on a le SharePoint de BOSA où là, on doit aussi mettre des documents.

Donc, parfois, il y a des documents qui sont à trois endroits différents. On s'y perd. Franchement, on s'y perd.

[Intervieweur]

Ok, je vois. C'est vrai que j'aimerais bien comprendre un petit peu plus comment ça se fait qu'en fait, vous ne retrouvez pas tout. Est-ce que par exemple, quand tu as perdu...

En fait, de ce que je comprends, ça te prend juste plus de temps de retrouver les documents.

[Clotilde]

Trouver, on retrouve toujours parce que ce qui est magnifique dans ce type d'outil, c'est les petites recherches, les tags et tout ce qui te permet de retrouver. Mais c'est vrai que moi, je n'ai pas de vue globale de la structure de ce SharePoint. Pour moi, c'est des trucs qui volent un petit peu à gauche, à droite.

Heureusement que j'ai les différents liens, que j'ai organisé mon navigateur avec les différents liens pour accéder directement à ce que je veux. Sinon, si je devais essayer de me retrouver dans la structure, je pense que je n'y arriverais vraiment pas.

[Intervieweur]

À peu près tout le monde a fait comme ça du coup.

[Clotilde]

J'avoue, j'étais perdue et c'est Suzanne qui m'a montré comment elle faisait. Et donc, je me dis, ça c'est très intéressant, je vais piquer l'idée. Et en fait, c'est comme ça que...

Mais parce qu'on ne s'en sortait plus. Et puis alors même, parfois, je savais exactement où c'était dans la structure, mais combien de clics je ne devais pas faire pour y arriver. C'est casse-pieds.

[Intervieweur]

Ok, ok, je comprends. Moi, j'aimerais bien, il faudrait que je puisse aller voir aussi tous ces SharePoints et tout, même si du coup, c'est délicat de me donner les accès. Je n'ai pas encore vraiment pu demander que je me fasse vraiment une bonne idée de ce à quel point il y a des arborescences ou pas, ou ce à quel point...

Parce que je sais que dans la gouvernance, il disait par exemple garder une structure plate.

[Clotilde]

Mais il y a des arborescences. Tu n'as jamais vu les SharePoints ?

[Intervieweur]

Tu peux me montrer un si tu veux, là ici. J'en ai vu un avec du coup... C'était *Johanne*.

Je sais qu'elle m'avait montré des choses et elle a essayé de me donner l'accès parce qu'elle considérait que ce n'était pas grave pour le GDPR, etc. Et du coup, elle n'a pas pu me donner accès. En tout cas, on s'est rendu compte après l'interview que je n'avais pas accès quand même.

[Clotilde]

Ok. Donc, ici, celui de base...

[Intervieweur]

PNO Archives.

[Clotilde]

PNO Archives, celui-là...

[Intervieweur]

C'est celui-là que j'ai vu, je pense.

[Clotilde]

Voilà. Je dirais que c'est le truc un petit peu de base.

[Intervieweur]

Voilà.

[Clotilde]

Dans ce truc de base, on a tout ce qui concerne la sélection. Et dans la sélection, on a un dossier qui est vraiment encore limité, c'est-à-dire que juste ceux de Talent Acquisition ont accès. Et ça, c'est vraiment tout ce qui concerne les sélections, les documents sur les candidats, les CV, des choses vraiment très sensibles.

Parfois, les relevés de cotes et des choses comme ça. Ça, c'est uniquement pour PNO Talent Acquisition. Donc, il y a une dizaine de personnes qui ont accès à ça.

Après, à côté de ça, on a... Mais je ne sais pas comment on y arrive à partir d'ici, honnêtement. Moi, voilà, j'ai un lien.

On a le SharePoint qu'on utilise pour communiquer avec les différents membres du jury sur une sélection. S'il veut bien s'ouvrir.

[Intervieweur]

Là, pour moi, c'est le suspense d'attendre et d'essayer de voir la racine de ce que tu vas m'envoyer dans le truc ici-dessus. Aller voir où est-ce qu'il était, du coup.

[Clotilde]

Parce que tu vois, regarde ici. Si tu regardes déjà la racine, c'est un autre truc. C'est site PNOSM.

Rien à voir. Et donc là, on a encore un autre type. Je remonte un peu plus haut.

On a déjà rien que les sélections ou les promotions. Ici, j'étais au niveau des sélections. Et alors, tu as tous les dossiers.

Et là, c'est à chaque fois des dossiers pour lesquels on a... Je vais prendre... Moi, j'aime bien quand c'est classé.

Ça, c'est génial aussi. Tu peux les classer quand tu veux. Et donc ici, par exemple, on a des choses...

C'est en cours de publication. Et ce qui est bien, c'est qu'on partage avec certaines personnes. Par exemple, si je prends celui-ci, on voit qu'il y a d'autres personnes que nous, que P&O, qui ont accès.

Il y a trois autres personnes. Trois personnes en dehors de P&O qui ont accès à ça.

[Intervieweur]

Et toi, tu peux donner ces accès, du coup?

[Clotilde]

Oui, nous, on peut donner ces accès.

[Intervieweur]

Et c'est toi qui es gestionnaire du site?

[Clotilde]

Non, c'est Yann qui est gestionnaire de ce site-là. Mais on a tous, en tant que responsable de sélection, on a le droit de donner les accès aux dossiers.

[Intervieweur]

OK.

[Clotilde]

Donc, voilà. Et de les donner et de les reprendre.

[Intervieweur]

OK, oui, c'est intéressant.

[Clotilde]

Donc ça, c'est pour le... Comment? Si c'était pour l'ASCA.

Pour Taylor, c'est aussi plus ou moins la même chose. On a à chaque fois un dossier de sélection. Et avec aussi, tu vois, autre interface, autre look and feel.

Et voilà, on a aussi encore les différents documents. Et là aussi, il y a à chaque fois des flots de validation qui sont derrière. Et en parlant de flots de validation, on a encore un autre SharePoint.

Et celui-là, c'est vraiment pour la communication entre les services et entre les... C'est vraiment le SharePoint gestion... Enfin, avant, ce qu'on avait, c'était...

C'est supérieur, c'était des signataires. Donc, c'est-à-dire, c'était des genres de feux en carton dans lesquels on mettait les documents qui devaient être signés par le directeur général ou par l'administrateur. Et ça, c'est les signateurs digitaux.

Et donc, on a par direction un portail. Ici, nous, c'est Service Généraux Algemeine Dienst. Donc, si je clique là, il y a les différents services.

Nous, on est chez P&O. Et alors, ça, c'est tous les dossiers qu'on envoie. Voilà, par exemple, ta convention de stage, il faut qu'elle soit signée par *Rosaline*.

C'est par ici qu'elle est venue.

[Intervieweur]

Oui, ok.

[Clotilde]

Et comme ça, c'est *Rosaline* qui a créé le document ou qui a complété les informations. Puis, ça a été envoyé vers *Rosaline* pour qu'elle le signe.

[Intervieweur]

Ok.

[Clotilde]

Bon, toi, c'est un mauvais exemple parce que ça veut dire rencontrer *Rosaline* avant. Mais par exemple, quand c'est des stages au niveau des laboratoires, par exemple, ça suit le même parcours. *Rosaline* ne connaît rien du tout du dossier.

Et donc, on doit lui présenter le dossier en disant, voilà, ça, c'est la convention. Le laboratoire a donné son accord. Donc, déjà, rien que ça, c'est quatre SharePoints différents.

[Intervieweur]

Je vois. Je vois, je vois. Mais ces quatre SharePoints différents, comment est-ce que tu rassemblerais tous ces SharePoints ?

Tu ne peux pas.

[Clotilde]

Celui, déjà, pour tout ce qui est travaillé pour Point B, le SPF Bousa, ça, on ne sait pas. Ça, c'est sûr.

[Intervieweur]

Voilà. Tout ce qui est le signataire, du coup, c'est quand même un truc un peu à côté aussi.

[Clotilde]

Un peu à côté. Là où il y a peut-être moyen de rationaliser, c'est à ce niveau-là. Mais je sais que ce P&O Archives, c'est un truc temporaire.

Le problème, c'est que c'est temporaire. Déjà, depuis plus d'un an, on a la fâcheuse tendance à garder en service des choses temporaires pendant longtemps. Mais voilà.

[Intervieweur]

Celui-là, en tout cas, je pense que je vais essayer d'y avoir accès. Au moins pendant que je serai en train de tester les solutions, etc. Il faut vraiment que...

Non, en fait, c'est bon. De toute façon, j'ai fait les analyses. Ça ne se passe pas noté quelque part.

[Clotilde]

Tu vois que c'est un site différent de celui-ci. Et donc, tu as deux sites différents, mais comment est-ce qu'ils sont liés ? Je ne sais pas.

[Intervieweur]

Je ne sais pas non plus. Il me semble que la personne qui était à l'initiative de tous ces projets, c'est quelqu'un qui, du coup, est parti. Et puis, c'est *Johanne* qui a repris la gouvernance de SharePoint.

Non, pas elle. Attends.

[Clotilde]

C'est Yann qui s'occupe du site.

[Intervieweur]

Charlotte Diriggs, pardon. Charlotte Diriggs.

[Clotilde]

Non, c'est Charlotte Leclerc.

[Intervieweur]

Charlotte Leclerc, pardon.

[Clotilde]

Et alors, Herman Diriggs, c'est notre administrateur délégué.

[Intervieweur]

Oui, j'ai confondu les deux.

[Clotilde]

Ce n'est pas grave. Non, Charlotte Leclerc, oui, effectivement, elle supervise un petit peu, mais je veux dire, elle fait en sorte que tout le monde ne fasse pas n'importe quoi. Mais ce n'est pas elle qui développe les SharePoints.

[Intervieweur]

OK. C'est Yann, du coup, qui développe les SharePoints.

[Clotilde]

Non, c'est Yann qui développe le SharePoint pour P&O, mais pour les autres.

[Intervieweur]

Oui, oui, ça, j'ai compris.

[Clotilde]

Voilà.

[Intervieweur]

OK.

[Clotilde]

Mais Charlotte donne les grandes lignes directrices. Elle fait le relais des grandes lignes directrices en disant, voilà, on peut faire ça et ça, mais pas ça. Voilà comment on donne les accès.

C'est un petit peu tout ce qui est, comme ça s'appelle, la gouvernance, en fait. Oui, c'est ça.

[Intervieweur]

C'est par la gouvernance que, du coup, j'ai, c'est en lisant la gouvernance que, du coup, je me suis dit, qu'il est inscrit que c'est elle qui est censée être responsable de la bonne application de cette gouvernance, du coup.

[Clotilde]

Ça, c'est tout à fait correct.

[Intervieweur]

OK.

[Clotilde]

Mais alors le développement, c'est-à-dire mettre du contenu, faire des arborescences et créer des choses, c'est théoriquement Yann et Ylke. Mais Yann et Ylke qui font ça entre la soupe et les patates, quoi. Enfin, je veux dire, ils n'ont jamais le temps de le faire, parce que ce n'est pas une priorité, même si c'est un peu la...

Ici, ça ressort.

[Intervieweur]

Ce n'est pas une priorité, mais c'est quand même le squelette de l'activité, quoi. Allô ?

[Clotilde]

Ça a coupé, désolé. Ça va, tu m'entends maintenant ?

[Intervieweur]

Oui, c'est bon. Maintenant, c'est bon.

[Clotilde]

Ah oui, OK. Donc, à la base, le projet de, pas archive P&O, mais site P&O, ça s'appelait colonne vertébrale ou quelque chose comme ça. Enfin, c'était un jeûnement en irlandais.

[Intervieweur]

C'est marrant, parce que je viens d'employer l'allégorie, oui, enfin, ce n'est quand même pas le plus urgent, mais c'est quand même le squelette de l'activité. Du coup, c'est marrant que tu dises colonne vertébrale juste à côté.

[Clotilde]

Mais franchement, c'était comme ça qu'ils l'avaient appelé. C'était un jeûnement en irlandais, donc ça ne se traduit pas bien, mais c'était vraiment colonne vertébrale ou système nerveux central. Je ne sais plus, mais c'était vraiment le...

parce que sans cette information-là, on ne sait rien faire, vraiment. Mais on ne dédie pas suffisamment de temps à la structuration de cette information.

[Intervieweur]

En fait, parfois, je me demande que, plutôt que d'essayer de refaire toute la structure en tant que stagiaire, je devrais limite être employé à nettoyer toute la structure, aller partout et essayer de voir avec telle personne quoi nettoyer, quoi ranger. Mais bon, de toute façon...

[Clotilde]

Après, je ne sais pas si tu as déjà... Comment dire ? Moi, j'adore tout ce qui est émission, tu vois, au nettoyage.

Ou alors, ils arrivent en team, c'est qu'ils prennent vraiment un taudis où tu as plein de trucs et tu ranges tout. Mais la première étape, c'est d'avoir... Si tu veux ranger, il faut un système de rangement.

Et ici, en fait, on n'a que des caisses en carton qui traînent partout. Ce n'est pas un système de rangement. Il nous faut un calaxe IKEA, tu vois, le truc...

[Intervieweur]

On va continuer dans les allégories, mais du coup, il y a la maison. Finalement, les employés, c'est les résidents de la maison. Et puis, il faut avancer la maison pour que tout le monde ait sa petite pièce pour faire son activité et que chacun sache où les objets de l'autre sont rangés et qu'il n'y ait pas l'enfant qui laisse traîner ses affaires un peu partout.

[Clotilde]

C'est à peu près ça. Et alors, le truc, c'est que là, maintenant, on a l'impression que, OK, moi, ma chambre, elle est au premier étage, troisième porte à gauche, OK. Sauf que pour faire mon...

pour vivre ma petite vie, j'ai besoin d'aller au troisième étage, deuxième porte à droite et au rez-de-chaussée et à la cave pour aller chercher toutes mes affaires.

[Intervieweur]

C'est à peu près ça, quoi. Oui. De toute façon, il y a plein d'idées qui sont en train d'émerger.

Je vais d'abord essayer de terminer les questions et puis, éventuellement, on va discuter de tout ça. Non, non, mais c'est moi qui dérange aussi. Moi, je n'aime pas trop les interviews trop structurées non plus parce que finalement, c'est quand on creuse une question ou quoi qu'on se rend compte qu'une est plus importante que l'autre.

C'est aussi pour ça que j'essaie de faire du semi-structuré. Mais du coup, là, tu m'as bien développé que le principal défi, c'est d'essayer de retrouver l'information, qu'elle ne soit pas partout et que tu n'aies pas trop de chemin à parcourir, que tu sois plus efficace vis-à-vis de tout ça. Du coup, voilà, quelles sont les fonctionnalités et caractéristiques que tu attends de ton système de gestion documentaire ?

En fait, finalement, ces fonctionnalités et ces caractéristiques, elles sont déjà là. Tu voudrais juste que ça s'organise de façon plus efficace et plus cohérente et rationnelle, quoi.

[Clotilde]

Oui. C'est plutôt en termes d'organisation et de se dire, ok, ce fonctionnement d'arborescence, c'est bien, mais pouvoir faire des liens vers d'autres SharePoints, c'est aussi intéressant parce que, comme il y a plusieurs sites différents, c'est quand même, je dirais, c'est quand même intéressant d'avoir les liens entre les sites aussi qui soient développés et créés.

[Intervieweur]

Oui, ok, je comprends. Ça, c'est la question plus GDPR. Est-ce que, toi, tu travailles au jour le jour avec des informations sensibles, confidentielles, auxquelles il faut faire attention en termes de sécurité ?

[Clotilde]

Oui. Il y a deux types. Les informations liées aux sélections en tant que tests, c'est-à-dire les questions des sélections, les tests de sélection qui ne peuvent pas être communiqués n'importe comment parce que, si c'est question la fuite, c'est plutôt en termes de contenu.

Et alors, il y a tout ce qui est données personnelles des candidats, parce qu'on a leur CV avec leur adresse, leur numéro de GSM, leur numéro de registre national, c'est des données ultra confidentielles. Donc, c'est pour ça qu'on a la possibilité de donner accès aux membres du jury et de retirer l'accès parce qu'en fait, on leur donne accès que quand vraiment ils ont besoin de l'information. Et puis après, on coupe l'accès et on supprime les documents pour pas que, je ne sais pas moi, ils impriment ses CV et que ça se retrouve dans des fardes qui traînent dans des bureaux et des choses comme ça.

Ce n'est pas le but.

[Intervieweur]

D'accord, je comprends. Mais du coup, ça veut dire que tu dois quand même donner ces accès à certaines personnes où c'est pertinent. Et puis après ça, tu fais l'effort de retirer manuellement les accès ?

[Clotilde]

Oui, tout à fait.

[Intervieweur]

Ok.

[Clotilde]

Ah oui, c'est une maintenance importante.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. Moi, je me demande si jamais ce n'est pas possible d'automatiser ce genre de choses, mais toi, tu es plus...

[Clotilde]

Parce qu'on a plusieurs statuts au niveau des sélections. On a en préparation, en publication, en cours. Et alors, on a terminé et archivé.

Et on s'est dit, ça serait génial que si on met en archivé, tous les accès soient coupés. Mais pour le moment, ça n'existe pas encore. Donc, quand on met en archivé, on doit retirer tous les accès à tout le monde.

[Intervieweur]

Ok. J'imagine que les choses archivées, c'est pas dans un tableau de suivi, ça ? Ou si ?

Enfin, j'imagine que de toute façon, il n'y a pas de lien entre les deux.

[Clotilde]

Il y a un lien, mais pas automatique. Il se fait manuellement.

[Intervieweur]

Ok.

[Clotilde]

Voilà. Mais oui, les sélections archivées, ce qu'on a tenu de garder pendant un certain genre 16 ans, pour être précis, tous les documents de sélection, mais on n'y a plus accès. Enfin, c'est pas qu'on n'y a plus accès.

On y a accès, mais on ne va jamais les voir, sauf si on nous demande, pour une raison ou pour une autre, d'aller justifier une décision qui a été prise et qu'on doit soumettre les documents. Mais c'est tout.

[Intervieweur]

Ok. Je comprends. Parce qu'il y a aussi des fonctions d'archivage automatiques, en fait, sur SharePoint.

Et, par exemple, il y avait eu le cas, ici, j'ai eu l'anecdote de quelqu'un qui travaillait sur des documents, et puis il s'est passé un an, et en fait, au bout d'un an, ces documents ont été archivés quelque part. Et en fait, cette personne s'est dit, mais où sont mes documents ? Et puis, en fait, c'était l'archivage automatique de SharePoint qui avait archivé ces documents à un endroit où elle ne pouvait y avoir accès qu'en faisant une procédure qui, évidemment, n'est décrite nulle part.

Voilà.

[Clotilde]

Ah oui. Mais non, ça, c'est problématique aussi parce que tout ce qui est archivage, on a l'État, donc c'est ultra réglementé. Il faut bien se rendre compte que quand un document est créé, une fois qu'il commence à exister, on ne peut plus comme ça le supprimer et se dire, finalement, on n'en a plus besoin.

Non. Une fois qu'il a été créé, il acquiert une valeur administrative. Parfois, la valeur administrative s'éteint parce que la décision a été prise et puis voilà.

Mais il y a également une valeur historique de tous les documents qui sont créés et donc les archives générales du Royaume, à ce niveau-là, sont très, très strictes. En tout cas, c'était comme ça pour les dossiers papiers. On n'a pas encore tellement de règles pour l'archivage et la gestion numérique, mais pour les dossiers papiers, une fois que tu avais des documents qui étaient créés, ce n'est pas que tu pouvais les jeter et les détruire comme ça.

En fait, on doit demander l'autorisation aux archives générales du Royaume pour détruire les documents. Donc, tu imagines, il faut réfléchir à trois fois avant de créer un document parce qu'une fois qu'il est là... Après, ce n'est pas le petit rapport de réunion que tu fais et que personne ne lit.

Mais dès qu'il y a une décision ou un acte administratif qui découle d'un document, il n'y a plus question de le supprimer ou de l'archiver n'importe comment. Tu ne peux pas ?

[Intervieweur]

Ok, je comprends. Je comprends bien, mais c'est pour ça que je trouve ça curieux. En fait, ce n'est pas curieux.

C'est juste que c'est toi qui travailles et qui fais cette maintenance d'accès d'archivage. Ça fonctionne comme ça. Pour le moment, oui.

[Clotilde]

Tant mieux. C'est casse-pieds.

[Intervieweur]

Je ne sais pas ce qu'il est possible de faire.

[Clotilde]

Tu t'en doutes. Il y a des fois, on a créé une nouvelle sélection et on est en train de faire une nouvelle sélection. Pour rester poli, on a oublié de supprimer l'accès des membres du jury à la sélection précédente.

On le fait avec trois semaines, par contre un mois de retard. Pendant un mois, les gens ont eu accès à des documents qui étaient sensibles. Je ne dis pas qu'ils ont fait des choses qu'ils ne pouvaient pas avec ces documents.

C'est juste que ce n'est pas génial.

[Intervieweur]

Ok, je vois. C'est parce que j'essaye de fonctionner avec une norme stricte et on me dit que ce n'est pas génial. Alors qu'il devrait y avoir un archivage automatique, systématique ou quelque chose d'un peu plus formel.

J'imagine, je ne dis pas que...

[Clotilde]

Pour avoir quelque chose d'automatisé, il faut que les process soient très clairs et bien décrits. Et c'est là qu'on a un souci parce qu'on a des process qui sont clairs jusqu'à un certain point, qui sont décrits jusqu'à un certain point, mais ce n'est pas très clair ou très décrit. En tout cas, il y a une grosse marge d'amélioration qui n'est pas possible.

Et on a déjà, c'est pas mal avec l'Employee Center, où là on a dû plus décrire nos process, mais je veux dire, c'est encore un travail qui n'est pas finalisé. Et tu ne sais pas automatiser quelque chose si tu ne l'as pas bien décrit.

[Intervieweur]

Oui, ça semble logique. Désolé, on a déjà discuté beaucoup. Je vais rapidement te poser les petites questions.

Surtout qu'en vrai, on a déjà plus ou moins répondu à tout. Quels sont les avantages et inconvénients que tu rencontres à l'utilisation de ces outils pour l'instant ? Je dirais, peut-être qu'on n'a pas parlé de ce que tu trouvais avantageux, mais tu as parlé du fait que tu aimais bien pouvoir classer les choses.

Tu trouvais ça super aussi.

[Clotilde]

De pouvoir toujours retrouver avec les outils de recherche, ils sont quand même assez puissants, que ce soit au niveau de Teams ou au niveau de SharePoint. Les outils de recherche sont vraiment pas mal.

[Intervieweur]

On m'a dit tout et son contraire sur les barres de recherche. Dans ma mission initiale, quand on me l'a donné, ce n'était pas écrit dans la mission, mais on m'a dit qu'il y avait aussi un problème de barre de recherche. De ce que j'ai compris, le problème de barre de recherche, c'était surtout l'intranet, où c'est impossible de retrouver des choses avec la barre de recherche de l'intranet.

[Clotilde]

Ça, intranet, barre de recherche, tu oublies.

[Intervieweur]

Par contre, l'Employee Center, ça marche.

[Clotilde]

Oui, l'Employee Center, ça marche très bien. Et dans SharePoint, ça marche très bien. Ça marche un peu trop bien, parce qu'on voit vraiment dans la critique, à savoir que c'est comme Google, c'est comme ChatGPT, il faut bien savoir ce que tu recherches.

Si ce n'est pas bien ce que tu recherches, forcément, tu as 15 000 occurrences. Donc, il faut faire des recherches assez spécifiques, mais sinon, ça fonctionne assez bien, parce que ça cherche autant au niveau des propriétés que du titre, que du contenu. Donc, il n'y a pas beaucoup de chances de passer à côté d'un document.

Mais voilà, il faut bien poser des questions. Et ça, ce n'est pas toujours facile.

[Intervieweur]

Est-ce que tu utilises aussi, toi, sur SharePoint, les systèmes de labels beaucoup, du coup, dans votre organisation pour le recrutement ?

[Clotilde]

Non.

[Intervieweur]

Non ?

[Clotilde]

On en a quelques-uns, mais dire que j'utilise beaucoup, non. Ça, il faut être honnête. Mais en tout cas, pour les sélections, on en a quelques-uns, notamment le statut de la sélection, les responsables de sélection.

Ça, ce sont des choses, des labels qu'on colle à des dossiers. Donc, ça, oui. Le code de la sélection, enfin, voilà.

On utilise quelques labels, mais pas de manière...

[Intervieweur]

Ce que je veux dire, c'est que vous n'avez pas du tout établi de système de label pour faciliter, par exemple, certaines recherches, ou bien alors pour pouvoir classer certains documents par mots-clés parce qu'ils concernent tels labels. Enfin, si, du coup.

[Clotilde]

C'est un petit peu, oui. Oui, oui. C'est un petit peu.

[Intervieweur]

OK, je vois. Ça aussi, c'est juste pour avoir une idée de quantité, mais du coup, du nombre approximatif d'équipes Teams et de sites SharePoint actifs. Mais ça, j'ai vu que tout le monde était plus ou moins entre 7 et 15 équipes Teams, quasiment, en fonction de leur casquette.

[Clotilde]

4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 équipes Teams.

[Intervieweur]

Tu es dans ceux qui collaborent beaucoup.

[Clotilde]

Oui, mais j'en ai beaucoup que j'ai masquées parce que...

[Intervieweur]

Oui, c'est ça, mais il y a aussi le fait que... Enfin, bon. Aussi, la quantité de sites SharePoint et tout, c'était pour avoir une idée de grandeur, mais là, maintenant, j'ai compris que toi, tu fonctionnais avec deux SharePoint particulièrement.

Et puis, t'en as aussi un, justement, pour la collaboration.

[Clotilde]

En fait, 4, 4 SharePoint.

[Intervieweur]

Enfin, j'en ai retenu deux vraiment pour P&O, en fait.

[Clotilde]

Ah oui, pour P&O, oui, ça, c'est vrai.

[Intervieweur]

Parce que c'est là-dessus que je vais avoir une emprise, même si jamais je dois considérer les autres dans mon système aussi, mais...

[Clotilde]

Non, mais t'as raison, t'as raison.

[Intervieweur]

OK. Est-ce que... Voilà, ça, c'est plutôt une question qui était naïve au début.

C'est une question initiale. Maintenant, je commence à comprendre. Mais est-ce qu'il y a une répartition spécifique des équipes Teams et des sites SharePoint en fonction des projets, des fonctions ou des équipes au sein de tes centres d'expertise ?

En fait, je vais la combiner avec l'autre question. Qu'est-ce qui fait que vous décidez de créer une nouvelle équipe, en fait ? Qu'est-ce qui fait que...

Comment est-ce que vous avez décidé d'organiser ça ? Tiens, là, on va avoir, par exemple, un SharePoint par centre d'expertise ou bien alors une équipe Teams par mission ou bien par centre d'expertise ou bien...

[Clotilde]

Là, pour le moment, on en a une par centre d'expertise. Enfin, on a un canal Teams... Pardon, une équipe par centre d'expertise.

[Intervieweur]

Une équipe Teams, c'est ça.

[Clotilde]

Une équipe Teams par centre d'expertise. Mais on a aussi, pour les gros projets, donc les projets qui sont validés au niveau du comité de direction, là, on a la possibilité aussi de créer une équipe Teams. On l'avait faite de notre côté pour un projet.

[Intervieweur]

OK. Donc, en fait, c'est en fonction du besoin, généralement. Oui.

Et vous avez la latitude pour créer des équipes Teams, mais vous n'avez pas la latitude pour créer un site SharePoint parce que ça demande plus d'organisation et qu'il faut commencer à le faire avec des templates ou je ne sais pas.

[Clotilde]

Surtout qu'il faut une certaine connaissance. Enfin, on a la latitude de le faire. Je pense que si on mende et qu'on justifie bien, on pourrait.

C'est juste qu'après, il faut faire concrètement ce site SharePoint. Il est vide quand on le reçoit pour créer des trucs et ça, on n'a pas la connaissance pour le faire.

[Intervieweur]

Parce que normalement, dans la gouvernance, il me semble que ce qui était écrit et qui avait été décidé, c'est que du coup, si jamais quelqu'un a besoin d'une nouvelle équipe SharePoint, il doit en faire la demande justifiée à Charlotte qui va décider si jamais oui ou non, c'est justifié. Et puis, il me semblait que c'était elle qui gérait ça, mais du coup, non, elle va plutôt, dans les faits, demander à Luc de créer le site suivant. Mais j'imagine que si jamais tu avais besoin de créer un SharePoint, tu irais directement voir Luc alors.

[Clotilde]

Non, je passe par Charlotte, ça c'est sûr.

[Intervieweur]

Tu passes par Charlotte.

[Clotilde]

Je veux dire, il n'y a pas de...

[Intervieweur]

Tu discutes avec Luc de comment l'agencer ?

[Clotilde]

Oui, mais je ne sais pas s'il ferait vraiment quelque chose ou si c'est à nous de créer. Ça, je ne sais pas comment... Ça, honnêtement, on arrive à...

On s'est eu d'incompétence. Je ne sais pas comment ça fonctionne s'il devait vraiment créer un site SharePoint. Pour le moment, je n'ai encore jamais été en position pour le faire.

Par contre, une équipe Teams, ça oui, je faisais partie d'un projet du comité de direction, enfin validé par le comité de direction. Et donc là, on a eu une équipe Teams et on a tout fait. On a fait des canaux, on a fait des canaux privés, on a fait des listes de travail, des groupes, on a fait plein de trucs.

Là, on savait plus ou moins gérer indépendamment. Mais faire ça pour SharePoint, je ne serais pas capable.

[Intervieweur]

Non, non, je comprends. Mais d'ailleurs, je pense que tu n'en as pas le droit entre guillemets.

[Clotilde]

Mais ça me semblerait logique parce que sinon, c'est un peu la bérésina. Je veux dire, tout le monde fait à sa sauce. Moi, je mets du jaune, moi, je mets du bleu.

Rien qu'au niveau visuel, ça peut être très vite très moche.

[Intervieweur]

Oui, c'est vrai. Mais parce que moi, du coup, j'ai aussi essayé de voir si jamais j'avais les accès, des trucs comme ça. Rien du tout.

Et même SharePoint n'est même pas affiché comme dans les applications que je suis censé avoir avec Microsoft, pour te dire.

[Clotilde]

OK.

[Intervieweur]

Mais j'ai accès à des SharePoint auxquels j'avais demandé accès à un certain moment. Je ne sais pas qui m'a donné accès, mais j'ai trouvé de ces choses. J'ai trouvé un gars qui avait essayé de faire un wiki sur la bonne utilisation de SharePoint.

C'était toute une dernière entrée 2019. Son truc, il est en construction. Je me suis dit, toi, tu as essayé de faire ce que je crois peut-être essayer de faire, du coup.

Courage à ce gars de l'Inami qui, du coup, n'a jamais terminé. Mais voilà. Et aussi, tout ce qui est migration, du M et tout, j'avais...

En fait, je pense que moi, j'ai accès au truc, au site SharePoint qui a servi à collaborer à la création de ton site SharePoint. Voilà. OK.

Et moi, j'essaie de m'y retrouver dans tout ça.

[Clotilde]

Après, je ne sais pas du tout comment tu vas aborder ton truc et tout ça, mais c'est énorme comme boulot. C'est inimaginable. Et en fait, ça fait des années qu'on travaille là-dessus.

Et je ne vais pas dire qu'on se casse les dents, parce qu'il y a à chaque fois des améliorations, des trucs comme ça. Et donc, si tu dois faire un mémoire là-dessus, il faut quand même essayer de bien cadrer ce qui est réalisable. Parce que si tu dois proposer une nouvelle solution ou même la mettre en place, c'est irréaliste dans le temps que tu as.

[Intervieweur]

Et donc, voilà. C'est ça. Ici, je pars suivre un guide des bonnes pratiques, officiellement, pour la fin de mon stage que je vais devoir vous présenter.

Mais bon, dans les faits, j'ai quand même envie de me baser sur la situation concrète et quand même réussir à comprendre le truc, avoir des pistes de solutions, les benchmarker et tout. Et bon, le résultat du guide de bonnes pratiques, ce sera tout ce que j'aurais réussi à faire durant ce temps-là.

[Clotilde]

Oui, parce que franchement, c'est énorme. Et c'est une thématique, je veux dire, c'était quasi une thèse de doctorat. Et encore, je veux dire, il y en a qui passent toute leur vie à faire la gestion documentaire.

[Intervieweur]

Écoute, mon promoteur, j'ai rendez-vous avec lui dans quelques jours. Il pourra cadrer ma question. Et puis, je pense que ce sera aussi beaucoup plus du côté académique où je devrais me poser d'autres questions que là, ici, en stage.

Vraiment essayer d'améliorer la situation.

[Clotilde]

Et c'est qui ton promoteur ?

[Intervieweur]

Alors, il faut que je trouve son nom. C'est le premier rendez-vous que j'ai avec lui parce que du coup, je l'ai trouvé ici sur le tas parce que tout s'est fait dans l'urgence pour moi. Ouais.

Parce que tu as fait l'UCL, toi ?

[Clotilde]

Non, non. Moi, j'ai fait l'ULB. Mais comment ?

Rien à voir, histoire familiale, mais comme mon papa a fait son doctorat dans gestion documentaire à l'UCL.

[Intervieweur]

Ah, marrant, ok.

[Clotilde]

Enfin, mais juste pour l'aspect informatique parce qu'il était informaticien. Voilà.

[Intervieweur]

Du coup, voilà, je l'ai retrouvé. Il est là. C'est Alomar Mohamed Amine, sujet de recherche e-gouvernement, e-gouvernance, gestion stratégique.

[Clotilde]

Ok.

[Intervieweur]

Donc, voilà, je pense qu'un exemple de sujet.

[Clotilde]

Vachement intéressant.

[Intervieweur]

Transition numérique, utilisation d'éthique globalement, planification dans le domaine. Donc, je pense que c'est vraiment la bonne personne pour m'aider dans ce projet.

[Clotilde]

Effectivement.

[Intervieweur]

Bon, voilà. Normalement, on est censé avoir terminé notre entretien. Je vais arrêter.

[Clotilde]

Oui, mais tu as encore quelques questions, non ?

[Intervieweur]

Voilà, mais je vais rapidement te poser mes dernières questions. Ça, c'est ma question préférée, finalement, c'est est-ce que tu as directement accès à toutes les données dont tu as besoin ? Pour le coup...

[Clotilde]

Directement, non, mais j'y arrive toujours. Ça, oui.

[Intervieweur]

Voilà. Donc, ça, c'est clair. Là où, du coup, moi, je...

Enfin, de nouveau, on en a parlé, mais est-ce que ton centre d'expertise dispose d'un site SharePoint commun où les membres d'équipe peuvent accéder à des documents, des ressources et des informations pertinentes pour leur activité ? Si oui, comment ce site SharePoint est-il organisé et utilisé ? De ce que j'ai compris, il y en a un, mais pas pour tous les centres d'expertise.

[Clotilde]

Oui, en tout cas, pour le centre d'expertise Talent Acquisition, il y en a un, il y en a même trois.

[Intervieweur]

Voilà, c'est ça.

[Clotilde]

Et ils sont... Comment ? C'est...

Allez. Les... Comment est-ce qu'ils sont organisés ?

Ils sont organisés par année de sélection et puis par type de sélection, rôle linguistique, donc francophone, allemandophone ou bilingue, et après, par code de sélection. Voilà. Et dans ces codes de sélection, on a les différentes parties, les différentes étapes.

Oui. Et cette structure-là, elle est commune pour les trois sites SharePoint. Donc ça, on a quand même une certaine...

[Intervieweur]

Ah oui, il y a une uniformité.

[Clotilde]

Une uniformité, oui.

[Intervieweur]

C'est ça. Il me semblait que dans la gouvernance, il y avait aussi des principes d'uniformité, mais dans les faits, c'était quand même relativement plutôt libre et j'ai l'impression que du coup, ça...

[Clotilde]

Ici, c'est parce que sinon, t'imagines, on a déjà trois endroits différents où on met les documents. Si encore en plus, on avait une structure qui était différente, là, on ne sortirait vraiment pas. Donc les endroits sont différents, mais la structure interne est la même.

[Intervieweur]

Et votre manière de nommer les documents, par exemple ?

[Clotilde]

Elle est la même. Oui, ça, elle est la même.

[Intervieweur]

C'est ça. Vous avez gardé en fait les façons de nommer les documents ?

[Clotilde]

Parce qu'en fait, on utilise la nomenclature qui nous est imposée et ça, c'est très bien par Bosa pour les sélections. Donc on utilise cette nomenclature-là. C'est idéal.

[Intervieweur]

OK. C'est clair.

[Clotilde]

Et c'est vrai que nous, on voit bien l'avantage d'avoir une nomenclature très codifiée, que tout le monde n'invente pas des noms à coucher dehors parce que du coup, rien qu'en voyant le document, le titre du document, on sait tout de suite de quelle procédure c'est, à quelle étape c'est et quel type de document c'est et ce qu'on doit faire avec en fait. Donc on voit bien l'avantage. La seule chose, c'est qu'on l'a que pour les documents de sélection.

Pour le reste des documents P&O, on essaye, mais c'est moins structuré.

[Intervieweur]

Oui. C'est ce qui ressortait de la gouvernance aussi. C'était essayer un maximum de faire comme ça et puis si jamais ça a été formulé comme ça dans la gouvernance, c'est que j'imagine que c'était difficile de tout uniformiser aussi.

Mais en vrai, j'ai terminé mes questions. J'aime bien juste terminer de façon un petit peu dans un monde idéal. Comment est-ce que les choses fonctionneraient mieux pour toi ?

Comment est-ce que ce serait mieux adapté aux besoins de ta fonction ? Vraiment, tu peux me sortir un truc pied sur terre, tout comme tu peux me sortir un truc qui n'existe même pas finalement parce que je sais qu'il y a des solutions. Par exemple, pour parler du futur, Copilot va probablement être intégré à SharePoint et Teams par Microsoft dans les prochaines années.

J'imagine que Copilot, par exemple, pourra attribuer des labels automatiquement en fonction du type de document et des choses comme ça qui pourraient faciliter l'actualité.

[Clotilde]

C'est vraiment cool. Franchement, ça pourrait être vraiment chouette parce que c'est vrai que tout ce qui est intelligence artificielle, ça pourrait aider à ce niveau-là parce que c'est vraiment l'un des trucs réverbatifs, mais que l'intelligence artificielle peut très bien faire. Ce sont des choses très répétitives et très compliquées des informations comme ça, récurrentes.

Ça pourrait être vraiment chouette. Je m'y connais pas assez que pour donner des pistes de solutions réalistes parce que je sais pas du tout ce qu'il est possible de faire à ce niveau-là. Par contre, ce qui serait vraiment génial, c'est que quand j'ouvre mon navigateur et le SharePoint, on va dire comme ça, j'ai vraiment une carte ou un compas ou n'importe que tu l'appelles comme tu veux de savoir vraiment dire, ok, aujourd'hui je fais ça, je suis dans telle activité que j'aille directement dans le bon SharePoint et que je retrouve les documents.

[Intervieweur]

C'est ce dont je t'avais dit qu'on discuterait plus tôt ou plus tard en termes de pistes de solutions, mais le projet actuellement sur lequel je pars, ce serait d'essayer de prendre la cartographie, pas spécialement des processus, mais plus le... Décidément, ma tête fonctionne pas bien là cet après-midi. Mais non, l'organigramme.

Et en fait, partir de l'organigramme et en fait simplement pouvoir éventuellement cliquer sur chaque élément de l'organigramme pour accéder directement à un SharePoint ou à une liste de SharePoints. Qui seraient tous associés à une équipe, en fait. Enfin, pas une équipe, mais aux activités de ce centre d'expertise.

Parce que moi, de façon un peu naïve, quand je suis arrivé, je me rendais compte que j'avais quand même plutôt raison. Je me suis dit, la plus petite unité de travail qui doit partager des informations, c'est le centre d'expertise en PNNO. Et du coup, c'est intéressant de tout regrouper entre eux.

Et puis après ça, de donner des accès spécifiques aux personnes qui ont besoin de choses aussi au sein de ces SharePoints. Et en fait, je pense que ça répondrait aussi peut-être aux besoins d'*Rosaline*, du coup, de pouvoir aussi superviser, avoir une vue d'ensemble en tant que directrice, plus que devoir demander des accès obscurs dans des SharePoints ou des petits endroits où les gens ne travaillent pas tous de la même façon, où elle doit pouvoir vérifier des choses, etc. Et j'ai l'impression qu'il y a toute une organisation qui s'est construite et qui fonctionne, mais qui est un petit peu sur le tas aussi.

J'essaye de rassembler les besoins de tout le monde. Je n'ai pas encore récolté les besoins d'*Rosaline*, mais je me doute que c'est quelque chose... C'est aussi elle qui a poussé pour que cette mission existe.

C'est aussi parce qu'elle ressent le problème plus que les autres, parce que je pense qu'elle est moins dans l'opérationnel et plus dans le stratégique, du coup, la vue d'ensemble. Quand l'ensemble devient brouillon, c'est elle qui le voit en premier, je pense.

[Clotilde]

Oui, tout à fait. Non, mais c'est tout à fait correct, parce que justement, nous on râle qu'on a 3, 4 SharePoints différents à plein d'endroits, sauf qu'on n'a qu'un process. Elle, elle a tous les process de P&O à gérer, et donc ce n'est pas 3, 4 SharePoints ou 3, 4 endroits dans SharePoint, c'est 30 qu'elle a à gérer.

Et donc ça, ça devient... C'est impossible, quoi. Ce n'est juste pas possible.

[Intervieweur]

Je suis content que du coup, ça vienne toi spontanément, que tu me dises les mots carte, les mots j'aimerais bien avoir ça, parce que je me dis finalement, mes idées ne sont pas si bêtes que ça. Mais il faudrait encore voir la faisabilité de ça, parce que je n'ai pas l'impression que chaque centre d'expertise ait aussi besoin d'un SharePoint, en fait. Mais est-ce que du coup, on ne pourrait pas quand même bouger certaines choses ?

[Clotilde]

Je pense qu'ils en ont tous un, quand même, oui. Ça dépend ce que tu entends par SharePoint, parce que, par exemple, Wellbeing, c'est à eux que je me dis peut-être que eux, ils n'ont pas

de SharePoint, Wellbeing, mais ils ont un Teams, et je suis désolée, mais l'espace de stockage d'un Teams, c'est un SharePoint.

[Intervieweur]

Voilà. J'ai soulevé aussi, ça, c'est quand je voudrais réécouter toutes mes interviews, que je devrais commencer à coder mes informations et faire mes retranscriptions, même si je suis déjà un petit peu avancé. Là, je vais pouvoir vraiment déterminer qui fait la différenciation, mais j'ai déjà posé la question plein de fois.

C'est vrai qu'il y a plein de gens qui n'ont pas conscience que Teams, c'est SharePoint, en fait. Et il y a surtout plein de gens qui n'ont pas conscience, enfin, qui ne trouvent pas de façon d'accéder au SharePoint lié à leur équipe Teams en dehors de Teams. Et je ne sais même pas si jamais c'est vraiment possible.

Toi, tu me dis que oui, en fait.

[Clotilde]

Oui, oui, ça, c'est possible.

[Intervieweur]

Ben oui, c'est possible, il me semblait bien. Et du coup, en fait, oui, on pourrait faire le lien de ça, et en fait, tant que les gens ont travaillé sur Teams, ils peuvent continuer de travailler sur Teams, mais les informations sont accessibles sur SharePoint par des gens qui fonctionneraient via cette carte, en fait.

[Clotilde]

Oui.

[Intervieweur]

OK. OK, chouette. C'est une bonne chose d'apprendre, ça.

[Clotilde]

Parce que, enfin, du coup, tu n'as pas accès à SharePoint. Attends, je ne te propose pas un autre truc.

[Intervieweur]

Non, mais alors, je vais te partager mon écran et tu vas voir ce à quoi j'ai accès. Ah, OK, pardon.

[Clotilde]

Je vais te partager déjà mon écran, mais vas-y.

[Intervieweur]

Ah non, ne t'inquiète pas, comme ça, je peux moi aussi montrer un jour mon côté du miroir.

[Clotilde]

Oui, vas-y.

[Intervieweur]

Même si là, je suis en train de refaire mes retranscriptions avec ChatGPT, comme tu le vois.

[Clotilde]

Et ça va, tu dis, enfin, allez, parce que nous, on l'utilise très, très peu. On l'a utilisé quelques fois pour faire des règlements de sélection un peu plus attractifs, mais c'est vrai qu'on a une utilisation, mais vraiment superficielle de ChatGPT et tu sais faire beaucoup de choses avec ça ou...

[Intervieweur]

En fait, moi, en tant qu'étudiant flemmard, ben...

[Clotilde]

Non, mais ça, c'est de la meilleure. Enfin, je veux dire, nous, on essaie toujours d'être le plus... La flemmardise, comme tu l'appelles ça, c'est la base de l'effcience.

[Intervieweur]

Là, je sens le bon discours. Mais c'est chouette que ça soit quelque chose qui soit véhiculé quand même. Parce que, du coup, Suzanne m'a sorti la même chose aussi, l'éloge de la pardesse, etc.

[Clotilde]

C'est vrai, on a... Enfin, c'est pas ça. Moi, je...

Enfin, tu peux demander à tout le monde, j'adore me couper les cheveux en quatre et faire des trucs beaucoup plus compliqués que ça devrait être. Mais je sais bien que c'est pas comme ça qu'on avance, tu vois.

[Intervieweur]

Oui, non, mais vraiment, de toute façon, c'est un outil. C'est moi qui... Enfin, c'est les flemmards qui n'ont pas envie de faire les choses par eux-mêmes qui seront en avance quand on obligera les travailleurs à employer cet outil-là, quoi.

Oui. Mais du coup, oui, moi, je l'emploie pour énormément de choses. Et il faut juste pas avoir peur de perdre du temps dans un premier temps à essayer de lui faire comprendre une prompt qui fonctionne vraiment bien vis-à-vis de ce que tu dois faire.

Retenir cette prompt en tant que processus ou bien la noter quelque part et puis la réutiliser au fur et à mesure pour obtenir le même résultat. Et puis, surtout, il y a... C'est en train de devenir quasiment une discipline à part entière.

Il y a des gens, ils disent... Enfin, souvent, moi, je vais être un peu vulgaire, mais souvent, c'est des connards qui disent, voilà, je suis prompt-ingénieur, c'est le métier d'avenir, etc., alors que ces gens ne savent rien faire à part parler à une IA, tu vois. Mais il y a quand même vraiment toute une science derrière de...

Il faut réussir à parler un petit peu dans la même langue que la machine et comprendre un petit peu sa logique.

[Clotilde]

Je sais pas, moi, j'avais fait un comment... Enfin, j'ai déjà dit à mon papa être informaticien. Et il y avait...

Enfin, c'était une petite BD où il disait, oui, avec l'intelligence artificielle, ça y est, c'était des programmeurs qui parlaient. On va tous être remplacés. Et alors, il disait, ben non, parce que pour que ça fonctionne, il faut que le client sache ce qu'il veut.

[Intervieweur]

Oui.

[Clotilde]

Et en fait, c'est ça qui pose problème.

[Intervieweur]

Oui, oui, c'est ça.

[Clotilde]

Donc, il faut pouvoir exprimer clairement à une machine, donc noire ou blanc, 1 ou 0, binaire, ce que tu veux. La machine ne saura jamais comprendre. Enfin, en tout cas, elle n'est pas même aussi intelligente qu'elle soit.

Elle n'est pas encore à l'étape où elle peut comprendre ce que tu as besoin. Tu dois l'expliquer vraiment très clairement. Et ça, c'est super compliqué.

[Intervieweur]

Je vais pas en parler pendant des heures, parce que je peux vraiment. Mais il y a GPT 4.0 qui est sorti, justement.

[Clotilde]

C'est vrai ?

[Intervieweur]

Il y a quelques semaines. Et ça, c'est un tout autre modèle, parce qu'en fait, les gens s'attendaient à un GPT 5.0, parce qu'on en est au 4.0, là. Alors, il y a aussi une compétition avec d'autres IA, etc., dont des français, justement, qui sont super bien. Ça, c'est cool qu'il y ait quand même des acteurs en Europe. Même s'ils ont beaucoup moins de moyens, leurs modèles sont bons. Ils sont très bons, même.

Mais GPT 4.0, en fait, c'est un modèle de langage qui est complètement indépendant de GPT 3.5 et de la continuité. En fait, c'est carrément un nouveau modèle qui a été beaucoup plus axé sur l'émotionnel et sur la compréhension, justement, du sujet. Et c'est que, globalement, c'est ta copine d'intelligence artificielle à qui tu peux raconter ta journée et qui va te répondre

de façon hyper chaleureuse, hyper positive, attitude positive inconditionnelle, tout ce que tu veux, et qui va vraiment tout comprendre.

Mais si ça t'intéresse, vraiment, va regarder, ne serait-ce que la présentation.

[Clotilde]

OK. Non, mais franchement, c'est vraiment bluffant. Ça m'intéresse.

Après, je ne suis pas super experte dans le domaine, mais je trouve ça vraiment super intéressant.

[Intervieweur]

En tout cas, j'essaierai d'intégrer ce que Copilot et Microsoft essayent de prévoir pour avoir ce côté, je ne sais pas comment l'expliquer, mais veille technologique. Oui. Parce que ça me semble important, à la fin de mon stage, que mes trucs ne soient pas périmés un an après.

Mais du coup, voilà. Moi, j'ouvre SharePoint. Globalement, voilà mes deux SharePoints.

[Clotilde]

OK.

[Intervieweur]

Et j'ai le Portfolio Management Office.

[Clotilde]

Ah oui, oui. Ben oui. OK.

C'est ça que je voulais te montrer, effectivement. C'est ce, comment dire, cette home page de SharePoint. Parce que, la mienne est un petit peu plus, le mien, du coup, elle est un peu plus fournie.

Donc, j'ai aussi le Portfolio Management Office, comme tu vois. Donc, à mon avis, c'est un peu par défaut.

[Intervieweur]

Oui, ça peut être par défaut.

[Clotilde]

Et alors, ben ici, j'ai non seulement ici le SharePoint avec le partage des documents avec les membres du jury, mais celui-là, c'est le SharePoint de l'équipe Teams, de mon équipe Teams. Donc, tu vois, c'est vraiment des SharePoints. Et si on pouvait avoir quelque chose qui soit plus, parce que, enfin, ici, ça parle encore.

Enfin, il est marqué P&O, SM, c'est Start & Move. OK. Mais je veux dire ici, entre P&O, SM 2021 et P&O Start & Move, c'est parce que moi, je sais que celui-là, c'est le Teams.

Mais déjà, avoir des titres un peu plus parlants ou des images plus parlantes ou quelque chose qui te dirait, OK, c'est ce centre d'expertise-là. Voilà. Ça pourrait être sympa que tout le

monde ait cette page d'accueil qui soit vraiment bien organisée et pas juste des trucs plip-plop.

Donc, voilà quoi.

[Intervieweur]

Oui. Ça, si jamais je veux modifier cette page d'accueil, je pense qu'il faudrait que j'aille faire ça avec l'IT, quoi.

[Clotilde]

Ce n'est pas que tu dois modifier cette page d'accueil, mais c'est que tout le monde puisse faire un setup de cette page d'accueil qui correspond à ses besoins et donner des instructions. Après, mes idées sont peut-être pas toujours bonnes, mais je lance, je lance. Il faut que chacun puisse utiliser vraiment cet outil-là et faire un setup qui correspond à ses besoins à lui.

Ici, c'est classé selon les sites sur lesquels je vais fréquemment, mais il y a peut-être moyen de les classer autrement et de faire en sorte qu'ils apparaissent de manière plus claire. Justement, comme on disait, une carte de se dire, OK, ça, c'est le centre d'expertise Intel, ça, c'est le centre d'expertise Intel, quoi.

[Intervieweur]

Je pense que ça, malheureusement, je n'aurai pas la possibilité de le faire, mais par contre, je pense que ce que je peux faire, c'est créer un nouveau SharePoint qui redirigera vers tous les autres SharePoints, en fait. Et du coup, en fait, ce SharePoint sera entre guillemets celui qui sera, on pourrait s'étopper que ça soit celui qui, comme Portfolio Management Office arrive un petit peu en premier dans tes trucs, il pourrait y avoir un truc comme ça qui, voilà. Ça pourrait être une solution, quoi.

[Clotilde]

Ça pourrait être une solution, oui.

[Intervieweur]

OK. J'ai déjà pris beaucoup de ton temps. Merci beaucoup.

[Clotilde]

Avec plaisir. Si tu as encore des questions, des choses plus spécifiques par rapport à l'utilisation de Teams et de SharePoint dans Talent Acquisition, tu peux aussi contacter *Tamara*. On avait convenu que, voilà, je donnerais le plus d'informations que je pouvais et que *Tamara* compléterait si jamais tu avais encore des choses.

[Intervieweur]

Oui, c'était ça. C'était la personne qui était assise à ma gauche quand on était ensemble. Tout est clair.

Ça va. A priori, oui. Mais là, il faut, avant d'avoir d'autres questions, etc., il faut déjà que je prenne du temps pour tout coder. D'ailleurs, pour mon codage aussi, je ne sais pas si jamais tu as déjà codé des interviews plutôt qualitatives, mais tu as différents types de codage et c'est en fait ajouter des libellés à des bouts de phrases. Et ça, pour toute une interview d'une heure.

Oui. Voilà, bon. C'est un océan de complexité, mais je m'en sors et j'avance. Au moins, tu fais des interviews avec des gens sympathiques.

[Clotilde]

Allez, tant mieux.

[Intervieweur]

Allez.

[Clotilde]

Je vais te laisser. Si il y a encore quelque chose, de toute façon, tu peux aussi revenir vers moi. Voilà.

Ça va ?

[Intervieweur]

Ça va. Bonne fin de journée.

[Clotilde]

Oui, toi aussi. Bon après-midi. Au revoir.

[Intervieweur]

Au revoir.

[Rosaline]

Bonjour.

[Intervieweur]

Ah, hello ! Ça va ?

[Rosaline]

Ah oui.

[Intervieweur]

Hum... Voilà, j'ai mon guide d'interview. C'est vrai qu'à toi je ne l'ai pas envoyé, mais je pense que c'est pas très grave.

Enfin, tu l'avais, mais... Attends, je vérifie juste que... ça s'enregistre bien.

Ben oui, l'enregistrement est lancé.

[Rosaline]

Ok.

[Intervieweur]

Hum... Bon, je vais te passer peut-être te présenter le sujet et toutes ces choses-là, étant donné que t'es la principale commanditaire. Hum...

Mais, du coup, je vais quand même rappeler que tout est confidentiel, que les données ne seront utilisées que dans le cadre du projet. Et je vais commencer par te rappeler ma première hypothèse, qui est du coup qu'une formation continue et des sessions de support réguliers sur l'utilisation de SharePoint, ces thèmes amélioreront l'adoption et l'efficacité des outils. Mais, du coup, comme on en a parlé, c'est simplement pour intégrer l'idée que les savoirs doivent être acquis, etc.

Je dirais que... Hum... C'est simplement le continuous learning, peut-être aussi.

Enfin, tu vois tous ces aspects-là. Hum... Je suis vraiment mon guide d'entretien et après, je vais te poser des questions qui sont peut-être plus pertinentes pour...

Hum... pour toi. Mais c'est pour avoir un petit peu les mêmes données.

Hum... Déjà, est-ce que tu pourrais me décrire les formations et les supports dont tu as conscience vis-à-vis de SharePoint qui sont fournis par l'AFSCA?

[Rosaline]

Je pense qu'il y a une documentation au niveau du projet qui a eu lieu, qui a été fait par rapport à la personne qui était en charge de ça, mais qui ne travaille plus ici. Donc, ça, il y a eu. Et alors, en fait, c'était l'idée du projet que c'était...

Il y avait quelques personnes qui avaient été fort bien formées et qui devaient, par des gés, accompagner tous les groupes et tous les services, en fait. Et donc, pour moi, ça s'est fait comme ça. Mais c'était surtout au niveau technique de construire les accès et tout ça, mais pas au niveau de...

pour moi, de comment concrètement on allait faire, en fait. Comment est-ce qu'on allait nommer les documents? Comment est-ce qu'on allait faire plein de choses?

Pour moi, tout ça, j'ai pas vu. Et en termes de formation, on a plusieurs formations via l'Académie, et alors aussi via YouTube. Enfin, on peut aller partout pour trouver des infos sur Teams et SharePoint.

[Intervieweur]

Oui, c'est vrai. J'ai trouvé des formations gratuites sur YouTube qui étaient plus complètes que tout ce que j'ai jamais trouvé, même. Parfois, des formations qui durent huit heures, quoi.

[Rosaline]

Mais donc, en fait, je pense pas que c'est un problème qu'il y a pas assez de formations. Je pense qu'il y en a tout plein. C'est pas ça.

C'est le... Oui, c'est de se dire... Laquelle est-ce que je prends?

Et j'aurai quand même pas les règles pour voir comment on va travailler ensemble avec ça, en fait.

[Intervieweur]

Oui, une impression que j'ai, c'est que ça fait quand même beaucoup d'informations sur quelque chose qui est toujours malgré tout un peu considéré comme technique et du coup, parfois, des gens se disent « Ah, le technique, c'est pas pour moi », ou des choses comme ça. Et ça fait beaucoup d'informations, et peu d'informations utiles réellement à la personne dans son quotidien. Et du coup, elle doit sélectionner des informations parmi une quantité énorme d'informations, en fait.

Enfin, énorme. L'apprentissage total de l'outil versus quelques petites choses qui sont intéressantes au quotidien, quoi. Je sais pas si jamais t'es d'accord avec ça, ou si jamais t'as le même constat.

[Rosaline]

Oui, oui.

[Intervieweur]

Ok. Je vais passer beaucoup de questions. Donc, les supports, on en a déjà un petit peu parlé.

Est-ce que tu dirais que c'est quand même efficace, du coup, est-ce que t'as vu que... Enfin, toi, du coup, tu as vu l'implantation de ces formations, t'as pu participer à ce changement. Est-ce que t'as quand même vu un point positif, ou noté un point positif, à l'implémentation de ces formations, peut-être à l'époque ?

[Rosaline]

L'implémentation des formations, oui. Maintenant, l'arrivée de Teams et SharePoint, ça, c'est une autre question. Donc, je pense qu'au départ, il y a eu quelque chose de chouette, de quelque chose de dynamique, parce qu'en fait, au départ, c'était d'abord Teams et pas SharePoint, et de pouvoir faire ces groupes de construction, alors qu'on était en pleine phase de projet pour chez nous.

Et donc, c'était chouette. Et donc, on a pas mal déployé cet outil Teams, mais sans pour autant... On comprenait que derrière, c'était stocké en SharePoint, mais le problème, c'est la structure, l'arborescence qu'on avait, en fait, ce n'est plus du tout la même logique qu'avant.

donc, on ouvre plein de trucs, on fait plein de canots, on fait plein de trucs, et puis, à un moment donné, quand on veut retrouver, quelques mois après, c'est compliqué de savoir où s'était mis, en fait. Et on en est au constat où ouvrir pour ouvrir, c'est bien sympa, on peut bien partager, c'est bien sympathique, mais quand on doit retrouver quelque chose il y a un petit peu plus longtemps, c'est là qu'on se dit, oui, il faut quand même mettre une structure, même si, soi-disant, tout est facilement retrouvable. Dans les faits, ça n'est pas le cas, parce que on est sur...

c'est quand même, par exemple, quand j'ai l'ouverture d'un droit dans un autre service, au niveau du service juridique, c'est pas facile pour moi d'aller retrouver le dossier, parce qu'il y a des dossiers où on collabore, par exemple, un dossier où finalement, il y a du contentieux et qu'on partage avec le service juridique, c'est pas évident, après, pour aller retrouver quand c'est encore dans le team de quelqu'un d'autre.

Puis moi, j'ai aussi des teams d'autres SPF, par exemple, au niveau du SPF BOSA, j'ai aussi des teams. Mais là, heureusement, on n'est qu'en SharePoint, on n'est pas en teams, heureusement. Donc là, l'arborescence, la structure, elle est claire.

Donc ça, c'est auquel on peut facilement se retrouver. Mais c'est tout ce qu'on ouvre, nous autres, au niveau RH, c'est... On a ouvert beaucoup de choses et maintenant, je me dis, il faudrait restructurer pour pouvoir se retrouver à plus long terme et retrouver nos plus anciens documents.

[Intervieweur]

D'accord, ouais. Là, on attaque bien le cœur du problème. Est-ce que toi, tu as des besoins particuliers à ce niveau, vis-à-vis de ton poste ?

[Rosaline]

Oui. Donc en fait, ce qu'il y a, c'est que moi, j'ai des dossiers de principe. Des dossiers de principe.

Par exemple, ici, un gros dossier de principe. En fait, on a dû faire pas mal de documents, avoir pas mal d'accords, que ce soit au niveau du Conseil des Ministres, à tout niveau, pour ouvrir un poste en Chine, par exemple. Donc il y a quelqu'un qui travaille, qui est de l'AFSCA, qui est physiquement en Chine tout le temps, toute l'année.

C'est quelqu'un pour qui elle a les mêmes droits que si elle était aux affaires étrangères, au niveau de l'ambassade et tout ça. Donc c'est un dossier qui, techniquement, par exemple, est assez lourd dans la construction. Et ce dossier-là, en fait, c'est quelque chose qui doit être partagé par différentes équipes, que tout le monde puisse avoir accès.

Mais c'est transversal, parce que parce que après, on a engagé du personnel local, donc pas sur notre payroll, mais autre chose. Donc il faut savoir que c'est en lien avec ce dossier-là. Donc ça concerne aussi bien la sélection que la paie, que l'évaluation, que tous les services.

Et c'est un dossier qui flotte un peu au-dessus, en fait. C'est un dossier de principe. Il y a ça, par exemple.

Il y a d'autres dossiers de principe, je veux dire, quand on contre notre politique, les plans de personnel.

[Intervieweur]

Je te coupe parce que j'ai une question. Je trouve cet exemple très intéressant. Et du coup, comment est-ce que vous avez fait pour travailler avec, justement, ce dossier chinois ?

[Rosaline]

En fait, mon dossier chinois, heureusement, je l'ai fait quand j'étais toujours sur l'ancien disque dur.

[Intervieweur]

Ah, c'est ça.

[Rosaline]

Et donc là, c'est facile, parce qu'en fait, on avait des dossiers partagés au niveau de la direction. Et donc là, on avait fait... Là, en fait, on a pas mal de dossiers de principe.

Et le problème, c'est ces dossiers de principe, on les a pas encore transférés en SharePoint. Enfin, ils sont transférés dans la version copie, donc ils y sont techniquement. Mais les remettre dans une structure où on peut les retrouver, je ne pense pas.

Je ne pense pas qu'il y ait beaucoup de personnes qui peuvent, à ce stade-ci, retrouver ça. Mais donc, par exemple, on a fait pas mal d'actions, on a fait toute une politique par rapport à l'absentéisme, toute la construction de ça. Donc, on a pas mal de dossiers de principe entre nous, où tout le monde les met où il peut, mais en fait, finalement, on ne...

Oui, on n'a pas trouvé, en tout cas, une arborescence. En fait, on a perdu l'arborescence qu'on avait avant, en fait.

[Intervieweur]

Voilà ça.

[Rosaline]

Et alors, à côté de ça, ce qui m'embête fort, c'est les demandes à l'inspecteur des finances. Donc, on a des demandes à l'inspecteur des finances pour des dossiers personnels. On a des demandes à l'inspecteur des finances pour des formations.

Mais moi, je fais des dossiers d'inspecteur des finances pour avoir des budgets pour les smartphones ou des budgets pour quelque chose. C'est aussi, pour moi, des dossiers de principe. Tu vois ?

C'est là-dessus qu'on va faire notre politique et tout ça. Et donc, pour l'instant, moi, j'ai un dossier IF, mais c'est un dossier vraiment dans toutes les équipes. Et ce dossier aussi, il reste bloqué chez moi.

Je ne vois pas où le mettre en SharePoint. Et tout le monde fait des dossiers à l'IF. Et donc, la question derrière, est-ce qu'on fait une grosse farde de demandes à l'IF ou est-ce qu'on reste chaque fois dans les processus de demandes à l'IF en fonction du processus ?

C'est ce qui se passe. Mais le problème, c'est que moi, j'ai des choses qui impactent et qui ne sont pas spécialement dans un process. Mais c'est vraiment des avis importants.

Et si je ne devais plus être là, c'est des dossiers de principe qu'il faut pouvoir retrouver. Parce que c'est des acquis, c'est des validations de principe sur des choses qu'on octroie.

[Intervieweur]

Ok, je comprends. Effectivement, il faudra peut-être un espace pour toi qui soit particulier. En tout cas, de toute manière, je pense que moi, je compte essayer de repartir de l'organigramme pour recréer une structure et essayer de la faire matcher, cet organigramme, d'une façon ou d'une autre.

Mais tu auras ton espace. Et il sera un endroit où les gens sauront où il est.

[Rosaline]

Mais par rapport à un centre d'expertise, on a aussi plus l'aspect stratégie. C'est peut-être là, dans la stratégie, qu'il faudra aller mettre tout ça, en fait.

[Intervieweur]

Ok. Dans tous les cas, il y aura un espace pour chacun de ces endroits. Et tu pourras créer des canaux partagés avec qui tu veux dans ces espaces pour stocker les documents qui sont nécessaires à être stockés avec ces gens-là.

[Rosaline]

Oui, mais moi, je veux bien partager avec tout le monde. Là, ce n'est pas le problème, en fait. Ce n'est pas un problème de sécurité.

Je veux bien que tous les agents P&O aient accès. Ça, je n'ai pas de problème. Par contre, il y en a sans doute d'autres qui t'ont parlé, il y a d'autres canaux qui, pour moi, ne doivent pas être partagés avec tout le monde.

Par exemple, des procédures de promotion où même des agents parmi nous postulent. Ça ne va pas. Donc, il faut quand même...

Ça, j'imagine que d'autres équipes t'en ont parlé de ce problème-là.

[Intervieweur]

C'est ça. Dans, entre guillemets, tes consignes, tu me dis d'identifier les matières transversales qui nécessitent un accès sécurisé, c'est ça ?

[Rosaline]

Mais déjà, d'identifier les matières transversales qu'on doit regrouper autrement, tu vois ? Ou alors, chaque fois, il faut identifier le centre d'expertise. Et s'il n'y en a pas, c'est au niveau de la stratégie.

[Intervieweur]

Écoute, le truc, c'est que, pour l'instant, avec les interviews que j'ai faites, j'ai réussi à identifier, effectivement, qu'il y avait des matières transversales. Par contre, de là à avoir identifié chaque centre d'expertise, du coup, ce qui était un petit peu l'ambition au début, là, ce n'est pas possible, pour moi, de vraiment comprendre juste avec le contenu de mes interviews. Mais dans la stratégie, du coup, que je vais proposer, il y aura plutôt...

Chaque personne, en fait, connaît son travail et sait ce qui ne doit pas être partagé. Et donc, il va y avoir un petit peu cette idée de, quand chaque site sera setup, eh bien, ce sera plutôt quelque chose de bottom-up, où ils diront, voilà, ça, ça ne doit pas être partagé avec plus de gens et qui, du coup, on créera peut-être le canal en fonction des accès.

[Rosaline]

Oui, mais il n'y a pas beaucoup de choses qui ne doivent pas être partagées. Il ne faut pas que les équipes n'exagèrent. L'idée, c'est que on est plusieurs à pouvoir être polyvalents sur plusieurs matières et pouvoir reprendre quand c'est nécessaire.

Donc, il y a certains processus, il n'y a rien qui ne doit pas être partagé avec d'autres équipes.

[Intervieweur]

Et pour les choses qui sont partagées, l'idée importante, c'est qu'il y ait au moins une personne de back-up qui ait aussi les accès, au cas où.

[Rosaline]

Oui, même plus.

[Intervieweur]

Oui, au moins une.

[Rosaline]

Imagine que ce sont les dossiers disciplinaires. Moi, je fais les dossiers disciplinaires francophones, Anatole fait les dossiers disciplinaires néerlandophones. Si on est malade quatre semaines, il faut que quelqu'un reprenne le truc.

[Intervieweur]

Par exemple, il y a une fonctionnalité qui est d'extraire un fichier. Ça, ils l'utilisent au service juridique. En fait, ils extraient un fichier, et puis pendant que le fichier est extrait, plus personne d'autre ne peut le modifier.

Et après, c'est à la personne qui l'a extrait de le remettre en place, en fait.

[Rosaline]

Oui, mais le service juridique, ils font beaucoup de chipotage avec ça. Et après, quand ils veulent... Moi, honnêtement, ici, en fait, on a demandé au service juridique « Donnez-nous les personnes qui pourraient avoir une casquette de formateur interne.

» OK. Et donc, le service juridique fait un fichier, comme une espèce d'enquête, et puis après, il nous envoie le lien, et puis à un moment donné, on peut ouvrir le lien, et quoi ? C'est vraiment très désagréable, je trouve, de travailler comme ça.

Parce que soit c'est la personne qui demande, qui le fait pour tout le monde, mais si tout le monde commence à ouvrir tout et n'importe quoi, et en plus avec ça, la personne qui devait avoir l'information n'avait pas accès au fichier qui venait d'ouvrir. Et donc, du coup, re-chipotage, « Oui, mais attention, X n'a pas accès. » Et alors, après, c'est des ping-pong.

Je trouve que c'est pas agréable. Moi, je travaille avec le service juridique, et ce qui est vraiment pas agréable, c'est que par exemple dans un dossier de contentieux, tout ça, on mouffe le droit sur un dossier, OK, pour charger le document et tout ça, OK, très bien, mais après 3 mois, après, quand je vais retrouver le lien, comment est-ce que je fais ? Je pleure.

Je pleure dans mes mails pour retrouver le lien. Je trouve que c'est pas une façon pérenne de travailler. De temps en temps, ouvrir un lien, de te reprendre le lien, et quoi ?

Et puis, toi, t'as plus de vue. Ça ne va pas, en fait. C'est vraiment pas comme ça que je veux travailler pour P&O, parce que c'est vraiment...

Oui, nous autres, on doit quand même avoir une continuité dans les dossiers. Et parfois, on a eu un cas, il y a 3 ans, on se rappelle un cas compliqué. Ici, le même cas compliqué revient.

Parfois, ça nous intéresse aller revoir comment on avait fait pour le cas ancien. Et donc, on doit toujours pouvoir garder les liens, tu vois. On ne peut pas se dire, ah oui, il y a 3 ans, dans un email, j'avais reçu peut-être un lien qui pouvait m'offrir un...

Et ça, c'est infernal. Et ça, c'est ce qui se passe avec le service juridique. Et ça, je trouve que c'est infernal.

[Intervieweur]

OK. Je comprends tout à fait. Dans l'idée d'avoir aussi une gestion documentaire, un petit peu comme des jurisprudences aussi, ne serait-ce que pour vous, avoir des exemples de ce qui a été fait par le passé, si vous en avez besoin.

L'idée même aussi d'archivage du disque M, c'est que ces données ont quand même de la valeur. Mais l'exemple que je prenais pour le service juridique, en vérité, c'était plutôt pour justement dire que ça ne fonctionnait pas, et du coup, ça allait dans ton sens. C'est que du coup, ils extraient des documents.

Mais alors, si jamais la personne qui a extrait un document, imaginons, c'est un stagiaire comme moi, qui après rend son PC, et puis qui après ça se retrouve dans la situation où tout est terminé pour lui, et qu'on lui dit, ah, mais t'avais extrait un document. Et donc, le document, c'est un document auquel ils n'ont plus accès, ou bien alors, ils ont dû le reconstruire, puis le replacer dans la bibliothèque, parce que le stagiaire l'avait extrait sans le remettre. Et donc, c'est un système, par exemple...

[Rosaline]

On perd du temps avec tout ça.

[Intervieweur]

C'est pour exemplifier que c'est un système que je ne vais pas mettre en place, que je ne vais pas conseiller, je pense, à P&O, parce qu'il n'y en a pas le besoin, en fait. Eux, c'est vraiment parce qu'ils veulent être sûrs que deux personnes ne collaborent pas en même temps sur le même document, mais je pense qu'ici, il n'y aura moins ce problème.

[Rosaline]

Parfois, c'est vraiment bien que plusieurs personnes collaborent en même temps sur le même document.

[Intervieweur]

Oui, justement. C'est quelque chose qui, je pense, doit être favorisé, parce qu'il y a encore beaucoup cette pratique de s'envoyer des versions, en fait, ici, en P&O, alors que je trouve ça plus simple de simplement garder un document de collaboration, et puis de pouvoir simplement revenir dessus à chaque fois et voir qu'il y a des modifications, en fait.

[Rosaline]

Oui.

[Intervieweur]

Et alors, peut-être juste activer des notifications où, quand il a été modifié, on a une notification que le document a changé, en fait. Ça, ça peut être intéressant. Mais bon, là, je divague un petit peu, en diverge du sujet.

On va passer plutôt à ma deuxième hypothèse, qui est, du coup, la centralisation des documents et la standardisation des processus de gestion, et du coup aussi des noms résideront la fragmentation et l'amélioration de l'accès à l'information. Bon, du coup, comme c'est un guide plutôt pour des interviews exploratoires, enfin, les interviews benchmark, je vais te poser la question de comment est-ce que tu as structuré la gestion des documents sur SharePoint. Du coup, pas spécialement bien, quoi.

[Rosaline]

Attends, parce qu'en fait, j'ai aussi mon... Comment ça s'appelle, ça ? J'ai aussi mon...

C'est aussi, SharePoint, mon Home Drive. C'est aussi, hein ?

[Intervieweur]

One Drive, c'est un outil différent.

[Rosaline]

Non, le Home Drive. Le Home Drive. En fait, on est tous sur notre...

Enfin, moi, je suis sur mon Home Drive. Regarde, je vais te montrer. Attends, est-ce que...

[Intervieweur]

OK, je regarde.

[Rosaline]

Attends, partager. Qu'est-ce que je fais ici ? Je deviens folle ici.

Tu vois ici, ça, j'ai mon Home Drive.

[Intervieweur]

Ouais.

[Rosaline]

Et en fait, moi, j'ai ma structure ici, et j'ai mes documents, tu vois. Ici, par exemple, ici, j'ai tous mes trucs IF, tu vois.

[Intervieweur]

D'accord.

[Rosaline]

Et en fait, moi, j'ai... En fait, mon Home Drive, c'est quand même sur le Cloud, je pense. En tout cas, c'est...

Oui, c'est sur le Cloud.

[Intervieweur]

En fait, c'est un dossier que tu as créé dans ton One Drive, je pense. Enfin, je pense pas que ça soit sur le Cloud, ça, mais en tout cas, c'est synchronisé avec le Cloud.

[Rosaline]

Regarde, c'est ici, One Drive, tu vois, et tout ce qu'il y a dans One Drive. Donc, c'est pas sur mon PC, c'est pas sur mon disque dur, c'est vraiment sur le Cloud. Et donc, en fait, moi, j'ai mis mon arborescence ici, et en fait, je pense que tout ça doit basculer en SharePoint pour la plupart, tu vois.

[Intervieweur]

Ben, en tout cas, c'est ce que la gouvernance de la AFSCA voudrait, c'est certain.

[Rosaline]

Oui, oui, mais en fait, ce truc Home Drive, c'est assez récent aussi. Donc, en fait, avant, on avait le M, mais maintenant, j'ai plus accès... Oui, tu vois, moi, j'ai encore accès en lecture seul, tu vois, donc on avait le M ici.

Donc, Algemeen, et puis, alors, ici, P&O, tu vois, ici, on avait tout P&O. Mais c'est énorme tous les fichiers qu'il y a derrière, c'est vraiment énorme. Et donc, tout ça, en fait, tout ça a été supprimé.

Donc, tout ce qui était sur Office M, mais avant de nous supprimer tout ça, en fait, on nous a mis le Home Drive. Et donc, moi, mes dossiers que je ne mettais pas sur le M, voilà, je mettais l'arborescence, si tu veux, ici, tu vois, de mes dossiers. Et en fait, c'est tout ceci, en fait, mais il y a beaucoup, tout ceci que je devrais aller remettre dans la structure SharePoint pour ne plus rien avoir sur le Home Drive.

Et je pense qu'on est encore à avoir beaucoup sur le Home Drive, parce que le Home Drive a été aussi un période où, finalement, on s'est dit qu'on allait mettre là. En fait, c'est ton disque dur, je le vois comme ça, pour moi, c'est mon disque dur, mais qui est sur le Cloud.

[Intervieweur]

Voilà, mais c'est exactement ça, en vrai.

[Rosaline]

Oui, mais toujours est-il que tout ça, et tout le monde a ça, tout ça n'est pas sur le SharePoint. Et en fait, il faudrait rapatrier tous les Home Drive sur le SharePoint.

[Intervieweur]

Ok, ben oui.

[Rosaline]

Mais c'est énorme, hein ?

[Intervieweur]

Ouais, ouais, ouais. Après, c'est possible, non ?

[Rosaline]

Oui, oui, tout est possible.

[Intervieweur]

Il faut juste les classer d'une certaine façon, aussi.

[Rosaline]

Oui, et prendre le temps. Parce que, regarde, ici, je vais te montrer ce que je disais des dossiers de principe. Tu vois, tout ça, c'était plus des dossiers de principe, en fait, tu vois ?

Tout ça. Tu vois, tout ce qui concerne le règlement de travail, par exemple, tous nos projets d'arrêté, nos politiques, tu vois, nos projets d'indemnisation, les infosessions, tout ça, c'était tous des documents partagés plus par tous les responsables de processus qui faisaient un peu notre politique, tu vois ? Ça, c'est sur le M.

Et tout ça, aussi, il est là-bas stocké en attendant, mais il n'est pas remis dans une structure de SharePoint, en fait. Tout ça flotte. Alors, évidemment, à 6 mois, maintenant, comme je ne peux plus rien écrire sur le M, imagine que je veux continuer ce règlement de travail, tu vas retrouver ça sur mon home drive en attendant, tu vois ?

Et donc, ça complexifie énormément, vu qu'on a le M, on a le home drive, on a les Teams et on a les SharePoint, plus tous les outils qu'on a.

[Intervieweur]

Oui, oui, oui, plus l'employee center, plus la food safety academy, plus tout ce qui est du côté de Persopoint, plus Persopoint, plus tout ça, tu vois ? Ah non ?

[Rosaline]

Plus Crescendo, c'est notre outil pour évaluer. Donc, tous les gens, quand tu rentres en service, tu reçois une description de fonction, puis après, tu as un entretien pour fixer des objectifs, puis tu peux avoir des entretiens de fonctionnement, et puis ton entretien d'évaluation à la fin d'année. C'est un outil assez bien structuré, tu as quand même 80 000 fonctionnaires qui fonctionnent avec cet outil-là.

[Intervieweur]

Ok, ça va. Donc, tu m'as un petit peu expliqué comment est-ce que tu avais structuré tes documents, mais tu ne m'as pas montré...

[Rosaline]

Attends une minute, une minute.

Courte interruption

Oui, pardon.

[Intervieweur]

Oui, pas de souci. Donc, tu m'as parlé des documents supplémentaires qu'il faudrait intégrer dans SharePoint et de la façon dont c'était structuré plus ou moins sur le disque M, est-ce que tu pourrais me montrer un SharePoint qui est du coup...

Est-ce que tu es propriétaire d'un SharePoint, tout simplement ? Ou est-ce qu'il y a un SharePoint sur lequel tu vas tous les jours et qui est lié, vraiment ? Est-ce que tu as demandé à ce qu'un SharePoint soit créé pour ton activité ?

[Rosaline]

Ah non, ça, je n'ai pas voulu, parce qu'en fait, il faut voir ça de manière... Il faut le voir ensemble. On ne va pas commencer à se créer des SharePoints individuels.

Donc ça, je n'ai pas voulu. Mais donc, en fait, oui, on a un SharePoint. Mais...

Attends, c'est pas ça. Ceci-ci. En fait, on a un SharePoint P&O.

Donc ici, j'ai mon raccourci. Mais en fait, il est plus en construction qu'autre chose.

[Intervieweur]

Oui, si jamais c'est celui que j'avais vu avec...

[Rosaline]

Celui-ci, en fait. Tu le vois ou pas ?

[Intervieweur]

Alors non, je ne le vois pas, là.

[Rosaline]

Attends, j'ai pas partagé.

[Intervieweur]

Mais je vois celui dont tu parles, du coup.

[Rosaline]

C'est celui-ci, en fait. Tu le vois ?

[Intervieweur]

Oui, c'est ça.

[Rosaline]

Donc ici, uploading, je pense que ça, c'est OK. Donc moi, ce que j'utilise beaucoup, c'est DocuSign. Parce que j'ai des documents ici assignés.

Et en fait, moi, ce que j'utilise beaucoup, ici DocuSign, tu vois ici, j'ai des documents assignés. Je vais regarder si j'en ai. Oui.

J'en ai pas beaucoup, j'en ai 4. Mais sinon, moi, ce que j'utilise énormément, c'est pour le flot de signatures. Tu vois ?

Ici, j'ai un document assigné. Voilà. Et ici, je crée des dossiers pour le flot de signatures.

Mais moi, j'utilise pas encore vraiment SharePoint pour stocker mes bazars.

[Intervieweur]

OK, je comprends.

[Rosaline]

Donc en fait, ici, regarde, ici, c'est un document que j'ai assigné. Mais en fait, ici, si on veut DossierView, en fait, tous nos documents passent par ici, en fait. Ici, on en a des centaines et des centaines de documents ici.

Et donc moi, j'utilise ceci. Et puis alors après, si je veux en signer un, en fait, je dois les sortir du truc pour après les réinjecter. Parce qu'on sait pas encore faire la signature en SharePoint.

[Intervieweur]

Ah oui, oui, d'accord. Et le signataire aussi. Ça, c'est le signataire.

[Rosaline]

Ça, c'est le signataire électronique.

[Intervieweur]

On m'avait montré un autre signataire. Là, du coup, c'était ton application qui s'appelait, je n'ai pas vu, DocuSign.

[Rosaline]

Oui, DocuSign, c'est quand c'est moi directement que voilà, c'est certains documents que voilà, plus de routine, des courriers réguliers, des courriers récurrents et tout. Là, on met un autre DocuSign ici. Par exemple, si c'est un dossier de nomination ou un contrat de travail, on va mettre tous les éléments.

Par exemple, on va mettre le diplôme, on va mettre le certificat de bonne vie, on va tout mettre pour que l'inspecteur des finances ait tous les documents pour pouvoir aussi viser. Et puis après, si l'inspecteur des finances a visé, moi après, je vais resigner le document en fait, le contrat de travail par exemple. Tu vois ?

Mais donc moi, en fait, je suis beaucoup en SharePoint avec tout ça en fait. Regarde ici. Mais ici, à mon avis, on m'a mis une remarque.

Tant d'âge. Open-end, tu vois. La personne n'a pas...

Ici, c'est facile parce que je peux écrire et envoyer, mais d'habitude, tu vois, je dois ressortir le bazar, quoi.

[Intervieweur]

Ouais. Du coup, je comprends aussi pourquoi peut-être... Ouais.

Je ne sais pas si jamais il y a possibilité de signer sans sortir, mais de toute manière, ce genre de choses, ça va être difficile à modifier parce que c'est...

[Rosaline]

Quand tu me dis SharePoint, en fait, pour moi, la plupart de mon temps, je suis ici en fait. Mais je ne suis pas dans le SharePoint et alors, dans le SharePoint que je t'ai montré, qui était ici, et alors après, on a un SharePoint qui est une copie de notre M, qui n'est pas celui-ci, en fait. Ça, c'est notre nouveau SharePoint qu'on utilise pas encore vraiment.

[Intervieweur]

La copie du M, je l'ai déjà bien fouillée.

[Rosaline]

OK. Et ça, c'est le service formation, quoi. Mais voilà.

Eux, ils étaient déjà avant hyper structurés et ça se met bien, je pense. Eux sont quand même bien ordonnés. Je trouve ça super.

Pour tous les dossiers, plus de principes, plus transversaux. En effet, on n'a pas encore structuré ça parce qu'on voulait être sûr. Vu qu'on ne peut plus prendre la même logique que le M, on doit vraiment se mettre dans la logique SharePoint et donc, c'est pour ça qu'on reste un peu bloqué.

C'est pour ça qu'on a fait appel à toi, en fait.

[Intervieweur]

En soi, la logique SharePoint, elle n'est pas très compliquée. Le tout, je pense que en tout cas, ce qui ressort vraiment de la problématique pour améliorer les choses, ce sera de réussir à donner une image d'ensemble à tout le monde. Et que tout soit au bon endroit, etc.

Et que chaque personne ait au moins cette image d'ensemble de où se trouvent les choses et un petit peu améliorer ses compétences en SharePoint pour utiliser les fonctionnalités de manière correcte et apprécier l'outil à sa juste valeur.

[Rosaline]

Oui, et peut-être aussi après, à terme, arrêter avec le home drive.

[Intervieweur]

Tu vois, et que ce truc-là s'arrête aussi. Ça, c'est dans les politiques de gouvernance. Oui, c'est ça.

[Rosaline]

À terme, il faut arrêter avec le home drive. Il faudra avoir le courage de passer du temps d'aller remettre tous ces documents importants du home drive vers le SharePoint et arrêter avec le home drive. Parce que quand quelqu'un quitte le service, sort de service, s'il a tout dans le home drive, on est bloqué.

[Intervieweur]

Oui, totalement.

[Rosaline]

On est bloqué et donc, en termes de confidentialité et tout ça, il faut, pour le service, tout mettre là où c'est accessible par les collègues.

[Intervieweur]

Est-ce que... Je vais quand même récolter quelques données sur mon autre hypothèse qui est que l'amélioration des pratiques et de la collaboration et la communication via Teams réduira leur abondance et facilitera le partage d'informations. Dans l'idée, est-ce que tu pourrais nous décrire comment est-ce que tu utilises Teams pour collaborer et comment tu utilises SharePoint pour collaborer avec ton service?

[Rosaline]

Mais SharePoint, honnêtement, c'est juste ce que je t'ai dit, donc je n'utilise pas vraiment, mais Teams, oui. Teams, oui, j'utilise. Tu vois toujours là ou pas?

Donc, j'ai des équipes.

[Intervieweur]

Attends, non, je ne vois pas. Tu ne vois pas? Tu peux me partager.

[Rosaline]

Mais c'est bizarre, parfois je partage. Ah, pardon.

[Intervieweur]

En fait, c'est moi qui dois réactualiser ma fenêtre, en fait.

[Rosaline]

Donc, par exemple, au niveau du staff, par exemple, ça, ça marche super bien avec nous, nos topiques. Et donc, là, tantôt, juste après la réunion, tu vois, j'ai une réunion d'équipe. Tous ces sujets-là vont être abordés.

Tu vois? On sait qui a mis le point, le statut. Donc, tu vois, par exemple, ici, voilà, par exemple, une bêtise, un building, un P&O, ok.

On en a parlé. Est-ce qu'on va faire appel à d'autres candidats? Il y a la décision qu'on prend et on va se le rappeler chaque semaine jusqu'à temps que ce soit en ordre, par exemple.

Donc, en fait, tous nos points, tout ça en collaboration, ça, ça marche vachement bien. Maintenant, tout ça, c'est mes canaux. Donc, j'en ai vraiment beaucoup.

Ici, par exemple, avec les DG. Donc, par exemple, ici, je prends une petite DG, DG Labo. En fait, ici, chaque fois, on met les fichiers en ordre pour voir le statut au niveau de leur personnel.

Puis, meeting notes, idem, tous les points qu'on veut aborder. Tu vois? Donc, comme ça, quand on a une idée, c'est aussi bien les clients que nous.

On met le point et on en discute. Et directement, on met la réponse. Et directement, notre PV est en ordre, quoi, si tu veux.

Et donc, pour moi, ça, c'est le plus chouette, en fait. C'est vraiment avec les clients. Pour moi, ça, c'est vraiment le plus chouette et j'utilise vraiment beaucoup.

[Intervieweur]

J'ai l'impression qu'il faut pousser l'utilisation de Teams pour tout ce qui est collaboration, etc.

[Rosaline]

Et ça, ça marche bien.

[Intervieweur]

Et peut-être, une fois que tout a été transféré dans des bonnes bibliothèques SharePoint, mais vraiment essayer de fonctionner un maximum via Teams. Et en fait, soit automatiser, soit réussir à juste faire que quand vous utilisez vos canaux, que ça soit un endroit de rangement cohérent vis-à-vis de...

[Rosaline]

Oui. Et ce qui marche bien ici, c'est que c'est hyper structuré, quoi. Tu vois, quand on ouvre, c'est hyper structuré.

Et ça, ça marche vraiment bien. C'est facile pour tout le monde. Maintenant, par rapport avec les syndicats, par exemple, Jean-andré t'as peut-être montré avec les syndicats.

Là, en fait, là, je pense que c'est pas mal parce qu'on retrouve toujours tout à temps. Tu vois, j'ai tellement de Teams que je ne sais même plus où il est celui-là. Ah, celui-là.

Tu vois, ici, je pense que ici, on a tous les meetings. Je pense qu'il faudrait à un moment donné, tu vois, toute cette arborescence soit vraiment... C'est une structure SharePoint.

Tu vois, tout est fait directement en Teams. Je ne sais pas s'il ne faudrait pas plutôt basculer tout ça en SharePoint.

[Intervieweur]

Moi, ce qui me chiffonne à chaque fois, c'est que Teams égale SharePoint, tu vois. Dans les faits. C'est pour ça que j'aimerais bien faire une expérience.

[Rosaline]

Pas dans les faits tout à fait, parce que par exemple, si tu ouvres un document, après, tu dois aller l'ouvrir dans le navigateur de Word ou Excel pour vraiment pouvoir travailler dessus. Et quand tu es en Teams, c'est assez bloquant.

[Intervieweur]

Ok, mais en tout cas, il est stocké sur SharePoint, c'est certain.

[Rosaline]

Oui, mais l'arborescence, à ce qui paraît, c'est vraiment l'arborescence qu'on doit construire en SharePoint et pas en Teams.

[Intervieweur]

Oui, parce qu'en fait, après, tu peux faire que ton canal Teams soit relié à un dossier sur SharePoint et que du coup, quand on rajoute un fichier dans ce canal Teams, ça fasse qu'il soit stocké directement à l'endroit où tu as décidé que ton SharePoint était lié à ton Teams. Donc, c'est plus simple de commencer par créer une bonne structure SharePoint et après ça, la relier à Teams. Je pense que c'est ça.

[Rosaline]

Oui, mais donc pour répondre à ta question, moi j'utilise beaucoup Teams et en collaboration, ça marche super bien et si on structure bien les choses, ça marche super bien, c'est super pratique. Voilà, donc c'est vrai que là, on voit vraiment plein d'avantages de pouvoir travailler à plusieurs sur le document, de ne pas se dire dans quelle version est-ce qu'on est et tout, donc ça c'est vraiment une plus-value. Mais le problème, regarde, tu vois ici, le nombre de canaux Teams que j'ai, parfois déjà on se casse la tête pour voir dans quel canal on est, tu vois, et pour les retrouver, tu vois, donc c'est oui, c'est plutôt ça.

[Intervieweur]

Ça, je ne sais pas si jamais il y a vraiment une solution à ça. Tu intervies dans beaucoup de processus en fait. Je pense que juste qu'ils soient bien nommés et clairs, je pense que c'est déjà quelque chose.

Toi, tu les reconnais à chaque fois au nom quand tu les survoles ? Déjà ça, c'est pratique.

[Rosaline]

Oui, mais les noms, ce n'est pas terrible.

[Intervieweur]

Parce que tu vois, les noms...

[Rosaline]

Non, tu vois, ça c'est FASC, FC, PMO. OK, PMO, je comprends, mais FASC ici, je ne vois pas pourquoi on a mis FASC, je ne vois pas ce que ça apporte, tu vois. Ici, FASC, tu vois, on dirait qu'il y a une convention à d'autres niveaux de mettre chaque fois ça, mais en fait, ça pollue un peu, je trouve.

Oui, c'est toujours l'AFSCA en fait. Wellbeing, tu vois, il y a chaque fois ça. Pourquoi ?

Je ne sais pas. Tu vois, ça commence toujours par ça. Et tu vois que si c'est un peu plus petit, tu ne sais pas lequel c'est.

Donc en fait, toi, tu as uniquement, tu vois, juste les dernières lettres pour comprendre ce que c'est en fait.

[Intervieweur]

Oui, ça, c'est pas idéal.

[Rosaline]

Ça, c'est pas idéal.

Chaque fois, les premières lettres, tu vois, la moitié ne sert jamais à rien. Et c'est juste visuellement sur la dernière partie que tu peux trouver. Donc forcément, qu'on met du temps à retrouver notre canal.

[Intervieweur]

Oui.

[Rosaline]

Si au moins, on commençait par la partie, c'est plus facile, mais allez, comme ça, tu avoueras que ce n'est pas facile de les retrouver. Parfois, on cherche.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. Éliminer ces petits moments de latence où tu dois chercher, où tu crées de la frustration aussi, je pense. Mais du coup, de nouveau, c'est que des questions pas pertinentes ou bien à l'ordre auxquelles je connais un petit peu la réponse, ou desquelles on a déjà parlé.

Est-ce que tu as mis des guidelines pour la création des équipes Team SharePoint ? Tout ça, c'est des choses...

[Rosaline]

Mais ce n'est pas à notre niveau.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. Parce que, tu vois, au niveau de je pense qu'il y a d'autres... C'est vraiment une supposition que je fais, mais je pense que tu as d'autres structures qui se sont plus dites « Ah, vous allez faire comme ça.

» Enfin, qui ont donné des ordres ou qui ont établi des guidelines très clairs dès le début, même si jamais elles étaient... qui allaient un petit peu plus loin que la gouvernance et qui la prenaient en compte et qui avaient essayé de l'appliquer à leur service avec plus ou moins de succès. Je pense, par exemple, un petit peu au service juridique avec cette personne qui connaissait bien SharePoint.

Et ça s'est fait progressivement avec la personne qui gérait l'outil. Elle a commencé à établir des choses, mais c'était mal communiqué parce que ça passait par des réunions, et alors personne ne comprenait rien durant la réunion, et puis personne n'osait vraiment lui dire, et puis en fait rien n'était appliqué. Enfin, tu vois un petit peu le genre de choses dont je parle.

du coup, de ce que j'ai compris, il n'y a pas eu... Enfin, il n'y a pas eu ça en P&O, c'est ça que je veux dire. Ou bien alors, il y a quand même des gens style Gustave ou Jean-André ou je ne sais pas qui auraient voulu que leur...

En fait, ça s'est fait peut-être à l'échelle de l'équipe. Je ne sais pas si jamais tu es au courant, si tu as des informations là-dessus.

[Rosaline]

Non, non, c'est vraiment au niveau des équipes. Donc, l'équipe formation est très loin, parce qu'il y avait Doriane et Gustave, et donc eux, ils sont directement rentrés dedans, et voilà, leur matière se prête aussi directement à une structure plus facile. Il y a d'autres matières, ça se prête moins à une structure comme ça, mais eux, ça se prêtait, ils étaient déjà hyper structurés sur le M.

Et donc, je pense que l'embarquement a été assez facile. Maintenant, des services qui, justement, pour tout ce qui est paie et le temps de travail, toute l'équipe HRO et tout, là, ils avaient un historique d'un autre service déjà, avec plein, plein de templates. Voilà, tout ça a été fort chamboulé.

Pour moi, eux, ils sont vraiment beaucoup plus en difficulté, par exemple. Ça dépend des équipes, en fait.

[Intervieweur]

Ok. De nouveau, j'essaye de suivre mon guide d'entretien, mais dans les faits, il n'est pas très intéressant, on va se dire. Du coup, je vais peut-être...

Ah oui, est-ce qu'il y a quand même un système de gestion des versions que vous avez implémenté ?

[Rosaline]

C'est automatique.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. Donc, vous utilisez celui... Est-ce que tu sais si jamais tout le monde est bien renseigné dessus ?

[Rosaline]

Non, parce que moi, je ne suis pas... En fait, je ne suis pas vraiment fan, parce que regarde, ici, moi, j'écrivais pour une politique dans un certain domaine. Par rapport à certaines choses, j'ai écrit pas mal de choses, et dans un certain domaine, j'ai été un peu trop loin, puis après, j'ai refait une copie pour faire un truc plus lite, mais ça m'intéressait de garder ma copie plus ancienne, parce que j'avais plus d'infos.

Donc, j'ai renommé autrement, en fait. Donc, ce n'est pas parce qu'un document est modifié qu'on n'a pas besoin d'une autre version qui est peut-être plus axée sur un aspect ou un autre. Donc, chaque fois, il faut renommer et faire autrement, en fait.

Donc, moi, je ne suis pas partisane qu'une version directement doit être changée par la suivante. Dans certains cas, oui, heureusement. Mais en soi, non.

Ce n'est pas tout le temps comme ça, en fait.

[Intervieweur]

C'est ce à quoi je voulais essayer de faire référence avec les templates, finalement. En fait, tu vas vraiment avoir des documents qui vont servir de référence et dont des morceaux vont pouvoir être réutilisés pour créer d'autres documents et donc améliorer ton travail, tandis qu'il y en a d'autres qui deviennent vraiment périmés au bout d'un moment et qu'il faut actualiser

d'une façon ou d'une autre, en fait. Et c'est ça, faire la différence entre ce qui doit être considéré comme small parts ou bien parties de templates et ce qui doit être considéré comme étant vraiment des versions, en fait.

Et ça, il faut faire la part des choses. Mais c'est une analyse qui se fait au sein de l'équipe de dire, voilà, on a des types de documents.

[Rosaline]

Oui, mais ça, tout à fait. Déjà, avant, sur le M, on avait des documents de référence. Et déjà, avec le Word, on pouvait déjà pas mal figer ou modifier.

Donc ça, on a déjà la pratique de le faire. Et ça, je pense qu'on comprend bien cet aspect-là et qu'en effet, il y a des documents de référence et voilà, c'est le template et on va partir de là. Et en effet, il n'a de valeur que le template, mais pas les noms et les choses qui vont être remplis dedans.

Tout ça peut s'écraser, ça, il n'y a pas de problème.

[Intervieweur]

Oui, mais il y a tout un tas de fonctionnalités que j'appellerais avancées de SharePoint pour faciliter le travail vis-à-vis de ces choses-là. Mais du coup, de nouveau, pour t'expliquer un petit peu ce sur quoi je pars, puisque je suis en train de rédiger partiellement ça en ce moment. En tout cas, j'ai beaucoup d'idées.

Chaque équipe devra un petit peu identifier quels seront les documents, quels types de documents. Et il se pourrait que tu puisses intégrer dans Teams et SharePoint, du coup, plutôt dans Teams, parce que ce sera cet aspect opérationnel, un logiciel qui permette de remplir, de créer des documents ou de fonctionner avec tes small parts stockés sur SharePoint de façon vraiment optimale, de prendre un truc, de simplement noter trois lignes qu'il faut remplir dedans, et puis hop, le document est créé.

[Rosaline]

Oui, mais nous, dans les documents, pour tout ce qui est template, on est plutôt sur la partie qui est soit basculée chez Persopoint, donc par exemple les arrêtés, toutes les propositions d'arrêtés, maintenant, nous viennent de Persopoint. Donc, on n'a plus techniquement tout à faire.

[Intervieweur]

Oui, c'est vrai.

[Rosaline]

Mais aussi, il ne faut pas oublier l'employer center aussi. Là aussi, on a pas mal de modèles dans les réponses, parce que quelque part, tous nos contacts clients passent aussi par l'employer center. Donc, je ne pense pas qu'on ait encore quelques modèles pour certains processus, mais ce n'est pas des processus qu'on utilise tous les jours.

C'est des processus beaucoup plus, beaucoup plus, moins utilisés. Voilà, on doit maîtriser le bazar, ce n'est pas ça, mais ce n'est pas des processus où il y a un tas de documents qui sortent toutes les semaines, tu vois.

[Intervieweur]

Est-ce qu'il y a des gens qui utilisent des notifications automatiques ?

[Rosaline]

Ça, peut-être que tu devrais voir, je pense que la plus concernée dans ce genre de template ou de notification, c'est peut-être Margarette.

[Intervieweur]

Ça, tu peux peut-être un peu...

[Rosaline]

Oui, parce qu'en fait, par exemple, elle, par exemple, si une personne est malade depuis 30 jours, elle va l'extraire et elle va lui faire un courrier, un courrier systématique, par exemple. Donc, elle, elle est confrontée à ça au moins une fois par mois, par exemple.

[Intervieweur]

Bon, là, maintenant, j'ai plutôt essayé de passer à des questions plus transversales et plus pertinentes, des choses que je me demandais vraiment vis-à-vis de toi et de ce dont tu as vraiment besoin. Est-ce que, par exemple, tu as besoin d'un accès de surveillance dans une certaine mesure pour la gouvernance du service, en fait, la gouvernance générale ?

[Rosaline]

Mais que ce soit moi ou quelqu'un d'autre, je veux qu'à un moment donné, on puisse reprendre les accès. Ça n'est jamais arrivé, mais imagine, ça n'est pas arrivé parce que l'ambiance est très très bonne, c'est pas ça, mais imagine qu'un jour, ça ne se passe pas bien avec une personne, imagine, j'ai pas envie qu'elle puisse à un moment donné bousiller pas mal de choses en SharePoint. À un moment donné, si on se dit ok, ça va vraiment plus qu'elle part, je veux pouvoir retirer vite tous les accès, avoir une vue de ce qu'elle a comme accès pour pouvoir les retirer.

[Intervieweur]

Je vois, je vois, je vois. C'est cet aspect-là aussi, est-ce que tu as besoin de... ça t'intéresserait que je te renseigne sur les manières d'accéder par exemple aux données analytiques de SharePoint ?

[Rosaline]

Oui, ce serait intéressant parce que tu vois, imagine quelqu'un, mais en fait je ne sais pas dans quel team c'est l'accès, peut-être que ça se voit à un niveau de SharePoint, moi je n'ai pas pour l'instant ces accès-là, et donc je ne sais pas où je devrais prendre action, tu vois. Je ne sais pas avec quel responsable de team je vais devoir discuter, tu vois, parce qu'en fait il y a aussi des... parfois on est dans des teams des autres services, tu vois.

Il n'y a pas que les teams P&O, tu vois, il y a plein d'autres teams dans l'organisation et donc imagine que ce cas-là se présente, je ne sais même pas vers qui dire où est-ce qu'elle a un accès, de quoi. Maintenant peut-être qu'en back-office au niveau SharePoint, peut-être qu'il voit très bien, mais moi je n'en sais rien. Moi je ne sais pas.

[Intervieweur]

Au début moi j'aurais pensé que justement en tant que directrice des ressources humaines dans une organisation, tu aurais accès aux données analytiques, enfin une organisation qui pratique le télétravail, tu aurais accès à toutes les données qui sont liées à l'utilisation de Teams et SharePoint, parce que quelque part c'est les choses qui témoignent du télétravail d'une personne, tu vois, donc d'un point de vue disciplinaire.

[Rosaline]

Oui, ce serait intéressant mais bon, ça avec les syndicats, il faut discuter avec eux, quoi.

[Intervieweur]

Parce que c'est des informations qui existent déjà, auxquelles tu as déjà accès je pense, normalement.

[Rosaline]

Oui, ça serait très intéressant parce que, ici je te parlais d'un exemple, dans notre équipe P&O, pour moi, personne ne prend action, mais évidemment que tous les licenciements passent par P&O, évidemment, dans l'organisation et donc imagine que quelqu'un, je ne sais pas moi, déconne je ne sais pas moi... à Anvers. On doit pouvoir aussi dire l'IT va prendre action le jour du départ, lui couper les systèmes applicatifs enfin les systèmes applicatifs, mais par rapport à tout ce qui est Teams et SharePoint, je sais même, je pense même pas qu'ils y pensent alors que peut-être que la personne est dans un groupe de travail ou autre chose quoi en fait eux, ils vont couper uniquement le jour où la personne est out mais pas avant, parce que ça sera automatique via l'IT mais si on devait prendre action avant dans quelque chose, en fait je ne sais pas, et c'est vrai qu'au niveau RH, on devrait avoir une vue pour peut-être interpellier sur certaines choses

[Intervieweur]

Oui, c'est ça, en fait moi je me suis dit que il y a un côté malsain à la surveillance pour la surveillance mais il y a quand même une vraie valeur à surveiller en cas de problème

[Rosaline]

Oui, c'est juste donc c'est rare ici, mais c'est vrai qu'on a l'air con si à un moment donné on ne sait pas prendre action parce qu'on ne sait pas en fait

[Intervieweur]

Oui, puis même, moi je prends un exemple mais ça c'est parce que j'ai peut-être une vision en tout cas j'ai été étonné de ce à quel point le management est positif ici mais c'est vrai que moi j'ai parfois des études de cas qui sont d'Amazon ou des choses comme ça dans le cadre de mes cours et en fait ça me paraît inconcevable qu'il y ait un employé en télétravail qui fasse des ronds avec sa souris toute la journée et qu'on n'ait pas la possibilité de le remarquer tu vois ou bien d'avoir quelque chose un outil informatique, analytique qui permette de voir qu'il fait des ronds avec sa souris et qu'il a cliqué sur rien d'autre en fait ou bien qu'il y ait par exemple une utilisation de SharePoint dans l'équipe de Teams qui est à 10% de tous les autres et que du coup on se rend compte à cause de cette donnée aberrante qu'il y a peut-être un problème au niveau de ces processus de travail

[Rosaline]

Oui, ça m'intéresse maintenant on doit faire très attention parce que par exemple ça c'est des matières qu'il faut discuter avec les syndicats tu vois je suis intéressée mais je ne pourrais pas m'en servir d'abord sans en avoir discuté avec les syndicats, même si les syndicats sont conscients qu'on a ces outils-là mais c'est quelque chose à aborder aussi avec eux je pense, mais en effet oui, maintenant tu vois ce qu'il y a c'est que par exemple, ça dépend des profils par exemple un laborantin donc il y en a 5 laboratoires mais lui, il va un, il est physiquement présent au bureau et de deux, il utilise tout à fait d'autres outils et à mon avis, il est à 3, 4, 5 kilomètres de Teams et SharePoint

[Intervieweur]

Oui, bien sûr

[Rosaline]

donc en effet, c'est pas pour tout le monde

[Intervieweur]

Oui, c'est ça, ok, du coup je comprends ça rend l'outil...

[Rosaline]

Ca rend pour certaines personnes mais pas pour toutes

[Intervieweur]

Ok, je comprends je pense que du coup en tout cas je sais que les SPOC 365 ils ont ces données-là et techniquement, toi via le centre intra-ID vis-à-vis duquel j'ai justement extrait toutes les données là ça justement, c'est depuis cette interface-là normalement que tu devrais pouvoir accéder à ça, mais alors il faudrait que tu aies un petit peu le même statut que les SPOC en tout cas, je pense mais bon, ça c'est quelque chose à discuter

[Rosaline]

comme ça tu vois l'information mais ça tu peux mettre en recommandation

[Intervieweur]

voilà mais c'est parce que c'est un petit peu délicat moi le truc le document j'ai envie qu'il s'adresse à tout le monde et je vais pas commencer à dire ah du coup Rosaline comme ça elle peut cliquer tout le monde il faudrait lui donner ces accès-là

[Rosaline]

je comprends

[Intervieweur]

c'est pour ça que je préfère en parler comme ça et si jamais j'arrive à trouver une manière diplomatique de l'intégrer au travail, je vais le faire

[Rosaline]

oui d'accord, ça va je le sais déjà sur les côtés, très bien non mais tu peux parler des risques tu peux faire un petit passage sur tout ce qui est risque, et qu'est-ce qu'on pourrait mettre pour réduire le risque tu vois et tu peux le tourner de cette manière-là peut-être parce que la notion le risque pour chaque organisation reste importante quand tu vois les sommes folles qui sont déboursées contre tout le hacking et tout ça, enfin voilà

[Intervieweur]

et à raison d'ailleurs les sommes déboursées, ça c'est toujours moi et mes opinions, mais pour moi l'environnement général informatique est toujours tellement vulnérable comparé aux capacités des hackers si jamais ils se donnaient vraiment les moyens de en gros si jamais le monde est en sécurité d'un point de vue hacking actuellement, c'est parce que il n'y a pas assez de hackers très très, en fait il n'y a pas assez de gens qui voient l'intérêt de commencer à tout détruire tu vois

[Rosaline]

ouais peut-être

[Intervieweur]

voilà désolé de ne pas être assurant mais après il y aurait une réaction mais c'est juste que la guerre n'est pas déclarée c'est parce qu'on est en paix que la guerre n'existe pas

[Rosaline]

moi je vais faire un mail au DPO et au CISO par rapport au fichier que tu as su extraire est-ce que tu saurais me l'envoyer en zip parce que et il me dit ah oui par mail et me dire par où

[Intervieweur]

je vais t'envoyer le lien directement

[Rosaline]

oui le lien et voilà je vais un peu les interpellier parce que ça me paraît pas je comprends que la philosophie on a un seul employeur et qu'on a accès à tout mais de là à retirer des extraits de tout je pense qu'il devrait un peu un peu barricader le bazar

[Intervieweur]

oui c'est ça de toute manière il y a moyen de négocier avec Microsoft des trucs personnalisés et tout je pense ou bien alors simplement réduire l'accès ce qui était interpellant c'est que ça soit moi qui ai l'accès stagiaire donc techniquement le plus bas qui ait quand même accès à ça donc au moins créer une hiérarchie à ce niveau là je pense que c'est le plus sécurisant oui et du coup je sais pas si jamais tu as une remarque par rapport, une dernière remarque quelque chose qui serait plutôt lié à toi et à tes besoins

[Rosaline]

moi mes besoins j'aimerais bien que tous mes documents que je produis soient vraiment disponibles pour tout le monde mais j'aimerais bien aussi être sûr qu'à un moment donné on commence pas à diluer mes documents, tu vois oui et parce que pour l'instant comme c'est sur mon home drive je suis très rassurée parce que je sais qu'il y a que moi qui peut les

modifier, tu vois et donc si je mets tous mes documents, toute ma construction de mes dossiers de principe et tout ça partagés, si à un moment donné quelqu'un veut diliter et que je m'en rends compte 5 mois après c'est peut-être trop tard quoi et ça c'est vraiment le gros gros risque pour moi

[Intervieweur]

on pourra toujours faire lecture seule au sein d'un lien, j'imagine qu'en fait c'est des choses qui sont configurables faut que j'aille revoir mon guide pour voir comment est-ce que tu peux faire ça

[Rosaline]

parce qu'en fait tu vois quand on met tous ses documents là dessus il faut aussi donner confiance à l'utilisateur de se dire ok je mets là mais je vais pouvoir les retrouver et quelqu'un qui dit je fais du classement, je vais pas les scraper et quoi tu vois et donc là il faut aussi pouvoir donner confiance aux utilisateurs

[Intervieweur]

c'est pour ça que tous les utilisateurs doivent avoir une certaine maîtrise minimale de SharePoint et de la gouvernance de ce qui se fait et de ce qui ne se fait pas et voilà

[Rosaline]

parfois ils modifient dans le sens de tiens c'est une bonne idée étant donné que ça va écraser l'ancienne version ils se rendent pas compte que peut-être cette version là voilà et puis aussi peut-être quelque chose qu'on a pas abordé c'est que en fait tous les documents officiels vont se trouver dans le DPD de la personne mais on a besoin aussi parfois d'une arborescence pour construire ça donc tous les documents hors de travail ils doivent être placés quelque part il faut voir s'ils sont placés sur SharePoint ou pas et après une fois que c'est signé et validé ça va être téléchargé dans le DPD donc dans le DPD c'est le dossier personnel de la personne via Persopoint donc là ok mais ça c'est pas une version après réexploitable pour faire des copiés-collés et donc en fait il y a tous les documents de travail il faudrait aussi une arborescence pour se dire où on les met soit c'est dans les process généralement et donc tu vois il y a le document final on sait où on le met il va être dans le dossier de l'agent mais il y a tous les documents préparatoires et dans les documents préparatoires il y a par exemple une note signée par l'IF donc ça c'est important parce qu'elle a donné son accord et si on a un audit il faut pouvoir retrouver le document mais la note signée par l'IF va pas se trouver dans le dossier personnel de la personne donc en fait on a des dossiers validés qui doivent se retrouver en SharePoint officiellement parce que l'IF a donné son feu vert on peut retrouver l'arrêté qui est signé ça va être dans le DPD officiellement et je pense que c'est pas si facile avec la quantité de documents voilà et donc tout ça sinon de facto est stocké dans les flux SharePoint

[Intervieweur]

J'aimerais bien avoir une baguette magique et puis pouvoir dire voilà là maintenant tout va être streamliné

[Rosaline]

mais si c'était hyper simple je pense qu'on ne se poserait pas 10 000 questions, on aurait déjà trouvé la solution c'est vraiment parce qu'il y a une complexité de flux différents une complexité de documents de sortes de documents différents d'outils, d'intervenants de validations différentes qui fait que oui c'est pas si facile en fait

[Intervieweur]

Le fonctionnement de l'administration en Belgique n'était pas si facile de base non plus il y a besoin de beaucoup de validateurs

[Rosaline]

Oui mais dans le privé dans le privé t'as aussi une complexité mais t'as moins de statut dans le privé et de deux t'as pas non plus l'inspecteur des finances mais pour le reste c'est la même chose, un contrat de travail dans une société privée ou chez nous c'est un contrat de travail

[Intervieweur]

Oui tu as raison c'est juste qu'en fait il y a moins cette possibilité d'imposer un environnement unique là où vous êtes obligé de fonctionner avec différents environnements qui vous ont été imposés en fait, comme Persopoint comme... je suis à court d'exemples déjà

[Rosaline]

Oui oui mais c'est ça mais en soit on essaie vraiment que ce soit le plus optimal possible, le plus fluide quand tu vois qu'on s'investit quand même pas mal pour la digitalisation de tout ça dans les flux, dans les demandes et tout, je pense que on a vraiment cette volonté d'aller vers ça

[Intervieweur]

Oui oui c'est clair et je pense que c'est une bonne chose

[Rosaline]

Oui oui mais je pense que on n'a pas le choix, on se prépare et on n'a pas le choix maintenant on est la première entité au niveau fédéral à faire un lien direct entre la demande du collaborateur dans un flux et directement PersoPoint, on est les premiers au niveau fédéral à avoir créé l'interface on est les premiers donc on est vraiment volontaire, on veut vraiment ça

[Intervieweur]

De toute façon j'ai une très bonne image de l'ASCA au sein de l'administration de tout ce qu'on a fait

[Rosaline]

Pour tout ça, on n'est pas mauvais on n'est vraiment pas mauvais mais la route est encore longue la route est encore longue

[Intervieweur]

Eh bien sur sur ce, la route est encore longue pour que j'ai terminé mon travail aussi

[Rosaline]

Tu as pris contact avec l'ONEM ?

[Intervieweur]

Oui, je n'ai pas encore eu de réponse à moins que ça soit arrivé là-ici

[Rosaline]

Et la dame de BOSA m'a dit est-ce que c'est plutôt la DG Intel ou plutôt HR, donc j'ai répondu aujourd'hui HR donc ça pourrait aussi venir un nom de BOSA encore bientôt Donc potentiellement une c'est sûr que tu pourrais avoir l'ONEM et encore une autre à BOSA donc c'est possible que tu aies deux externes pour le service HR Et ça, ça serait vraiment bien je pense pour toi

[Intervieweur]

Ouais ça va être très précieux. Là maintenant du coup je vais avoir besoin de charbonner pour réussir à traiter toutes ces informations en plus de continuer d'avoir rendu mon travail pour la date butoir Mais voilà Donc ça me rajoute beaucoup de travail dans la dernière ligne droite mais c'est bien. C'est positif

[Rosaline]

Mais c'est bien que tu es tout au contenu aussi, qu'après si tu refais ton mémoire sur le sujet, c'est bien aussi que tu puisses te reposer sur un contenu assez riche et qui tient la route

[Intervieweur]

Oui bien sûr, c'est ça je comprends, mais moi j'essaie quand même de ne pas être en tocant et d'intégrer quand même toutes ces nouvelles informations à chaque fois à mon travail mais c'est pas plutôt de les laisser tomber

[Rosaline]

Ouais c'est ça, essaye d'avoir au plus vite l'ONEM et moi je vois encore avec BOSA, si elle m'a attendu je vais regarder direct si elle m'a répondu ou pas, Christine maintenant elle me répond par Teams je pense ça aussi c'est sympa en fait c'est de pouvoir dialoguer en live avec quelqu'un d'une autre administration c'est vraiment très sympa en fait

[Intervieweur]

ça j'ai trouvé ça cool, mais même le projet en tant que tel de ce gros groupe de cet énorme groupe j'oublie toujours son abréviation mais de tout le monde au Belgium les 80 000 personnes dont j'ai extrait les infos là c'est vachement cool comme projet je pense que c'est très utile

[Rosaline]

Ouais je pense aussi. Bon ben ça va, je vais aller à ma prochaine réunion alors. Bon travail, à bientôt.

[Intervieweur]

Salut, passes une bonne journée.

[Yvette]

Bonjour Geoffrey !

[Intervieweur]

Coucou, ça va ?

[Yvette]

Oui désolée, dix minutes dans les lattes, là c'est pas terrible.

[Intervieweur]

Non, ne t'en fais pas, c'est pas pour te faire peur mais avec Gustave on a pris 30 minutes en plus.

[Yvette]

Mais c'est normal.

[Intervieweur]

Ah oui, parce que forcément lui s'y connaissait bien aussi.

[Yvette]

Je t'entends pas.

[Intervieweur]

Ah, tu m'entends pas ? Allo ?

[Yvette]

Mais je t'entends pas dans mon... t'as un problème avec mon casque ? Ah voilà, ça y est.

[Intervieweur]

Ah ok, bon bah c'était un genre de faux contact. Je sais pas. Du coup, pour commencer, déjà est-ce que tu peux me parler un tout petit peu de toi ?

Est-ce que tu voudrais que je te présente déjà le projet ? Ou bien alors, ça va, tu as une bonne idée déjà de ce dont on va parler, etc.

[Yvette]

Peut-être présente-le-moi, j'ai lu ce que tu m'as envoyé comme document, mais peut-être que voilà, en écoutant ta présentation, j'aurais peut-être d'autres...

[Intervieweur]

Voilà, je vais l'expliquer de façon bien moins formelle. Globalement, je suis en stage ici dans le cadre de mon mémoire pour... Là ici, je suis en gestion des ressources humaines et avant ça, j'ai fait la psychologie du travail.

[Yvette]

Oui.

[Intervieweur]

Là ici, je vais faire mon mémoire sur cette problématique que Rosaline m'a généreusement proposée, qui est l'organisation de la gestion documentaire à l'AFSCA. Et du coup, forcément liée à SharePoint, Teams et tous les outils de gestion documentaire. Et globalement, je vais...

Là ici, le but, c'est de faire pas un audit à proprement parler, mais c'est un peu ça, dans l'idée de faire un diagnostic de la situation.

[Yvette]

Oui, de savoir un petit peu les outils qui sont mis en place et comment on les maîtrise. Voilà.

[Intervieweur]

Comprendre simplement quels sont vos besoins, comment est-ce qu'on peut essayer d'améliorer les choses, parce qu'apparemment il y a une problématique que je dois aussi bien comprendre.

[Yvette]

Oui.

[Intervieweur]

Et voilà. Et du coup, est-ce que je peux te demander...

[Yvette]

Un petit peu mon parcours.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. Ton nom-prénom, déjà, voilà. L'enregistrement, là ici, on est enregistré.

Déjà, j'ai ton accord.

[Yvette]

Oui, tout à fait.

[Intervieweur]

Et au niveau du nom-prénom, j'ai mis nom-prénom, mais en vérité, je vais anonymiser les données. Et même au sein de l'organisation, je ne vais pas commencer à aller dire, oui, il a dit ta-ta-ti, ta-ta-ta. Parce que je sais aussi que ma maîtresse de stage, c'est la directrice.

Et bon, ça peut être... Je respecte vos données et je respecte ce que tout le monde peut me dire.

[Yvette]

Oui, tout à fait.

[Intervieweur]

Et d'un point de vue académique, tout sera anonymisé. Mais bon, est-ce que tu veux bien quand même me donner ton...

[Yvette]

Oui, voilà. Donc moi, c'est *Yvette*

[Intervieweur]

Yvette, oui.

[Yvette]

En fait, j'étais pendant un certain nombre d'années expert, mais dans la cellule sélection et recrutement. Tu vois maintenant qui s'appelle Start&Move. Enfin, il y a eu Start&Move.

Bref, en tout cas, sélection et recrutement. Donc, l'équipe de Suzanne, ça c'est pour te dire à l'heure actuelle où ils en sont. Et donc, il y a quelques années d'ici, au moment où on est passé chez Persopoint, on a demandé à ce que finalement les tâches purement administratives liées à l'engagement des agents passent finalement dans la team HRO dont je fais partie maintenant.

Donc, la sélection fait de la pure sélection. Je n'interviens plus dans les sélections elles-mêmes, mais toute la partie administrative que je gérais pour le groupe francophone auparavant, je continue à la gérer au niveau d'HRO. Donc, c'est-à-dire que je constitue les dossiers d'engagement, les contrats de travail.

Je m'occupe ensuite de recevoir les agents qui entrent en service. Je fais leur accueil. Donc, je m'assure qu'ils soient bien intégrés dans l'organisation.

Et puis, j'ai le dossier qui suit de valorisation d'expérience professionnelle qui arrive. J'ai éventuellement les dossiers de cumul et conflits d'intérêt de la personne. Et donc, toutes les demandes de sa carrière qui arrivent ensuite.

Et je fais un peu le relais avec Persopoint. Et ensuite, Persopoint gère ses matières avec eux. Donc, ça, c'est pour ma part à moi.

Donc, HRO, en fait, notre but, c'est un petit peu de gérer la première ligne de toutes les questions P&O qui arrivent, toutes les questions venant des agents. Et donc, ça peut être des questions relatives à la carrière, tu vois, ces externes qui deviennent internes, les stages scolaires, par exemple. Voilà, comme ton dossier de stage, c'est aussi chez moi qu'il est arrivé parce que je gérais déjà les stages scolaires quand j'étais dans l'équipe recrutement et sélection.

Et donc, là, j'ai cette partie-là. Mais alors, allez, on va dire chez HRO, on a aussi des questions relatives au congé qui arrivent. On a des questions relatives à la carrière.

On a des questions relatives aux avantages, donc les assurances, le GSM, l'abonnement téléphonique. Donc, c'est vraiment très, très large. Toutes questions relatives à P&O.

Donc, en première ligne, on répond à ce à quoi on sait répondre en fonction de notre expertise. Donc, par exemple, pour moi, c'est plus la partie, je vais te dire, voilà, recrutement, entrée en service, sortie de service, mutation, changement d'affectation, des choses comme

ça. Mais par exemple, ma collègue Cécile Deboulin, on est dans la partie congé accident de travail.

Donc, elle va gérer plus cette matière-là. Donc, on a malgré tout, chacun dans HRO, des domaines d'expertise spécifiques. Donc, on n'est pas encore chacun sait tout faire dans toutes les matières.

On vient encore de nos anciennes cellules dans lesquelles on avait développé une expertise spécifique. Et donc, pour le moment, on n'est pas encore dans une distribution des tâches égale à tous. Chacun prend un ticket quand il est capable de le résoudre.

Voilà clairement. Donc, ce qui n'est peut-être pas la chose pour moi la plus efficace à long terme. Parce que quand on a quelqu'un qui part à la retraite, ça, on sait prévoir un petit peu en gestion de connaissances, le transfert des connaissances.

Mais si on a quelqu'un qui, par exemple, tombe malade du jour au lendemain, et je parle d'une maladie de longue durée, donc pas quelqu'un qui va partir une semaine, eh bien, on se retrouve avec une expertise qui disparaît pour un certain temps. Alors, heureusement, Yvonne a été pendant tout un temps seule à gérer congés et accidents de travail pour l'équipe HRO. Maintenant, elle a une homologue néerlandophone qui apprend et qui gère les choses avec elle.

Donc, il y a quand même une distribution FR/NL des matières, qui permet de quand même avoir un backup, en tout cas au moins pour l'expertise quand on en a besoin. Et donc, par rapport à ça, l'utilisation des outils qu'on fait de SharePoint et de Teams, on a organisé ces outils pour pouvoir mettre les choses en commun, pour que notre équipe puisse travailler ensemble, tout en sachant que moi, du côté francophone, pour les engagements, les sorties de services, les mutations, etc., je suis seule. Donc, tu vois, il y a quand même toute une série de documents, de templates, de choses que je gère, mais que je garde de mon côté.

Tu vois, tous les anciens dossiers sont existants. On avait auparavant en fait un disque partagé, le disque M, qui est passé dans un site SharePoint. Donc là, on retrouve la structure du M comme tu as pu la découvrir.

Donc auparavant, c'était dans cet outil que je créais les contrats de travail, que j'alimentais, je mettais les notes. Si je m'occupais d'une pension, je mettais l'arrêté de pension et je mettais tous les documents. Maintenant, étant donné qu'on a le site SharePoint gestion de dossiers pour faire partir les dossiers vers l'inspecteur des finances, vers le ministre, etc., on n'a plus un stockage de nos notes à part. Donc, elles sont toutes dans le... Mais je ne sais pas ça, il faut que je te le partage pour que tu vois un petit peu les différents sites SharePoint que j'utilise.

[Intervieweur]

Je vois, je vois. Ça fait beaucoup d'informations. Je vais essayer de rester un petit peu structuré.

[Yvette]

Tout à fait. Donc, cible progressivement à ce que tu veux. On revient sur tous les points, mais...

[Intervieweur]

C'est des bêtises, mais... C'est jamais une bêtise. Non, non, mais c'est des bêtises que je vais dire là maintenant.

Vas-y. J'ai déjà compris du coup quel était plus ou moins ton poste et ton rôle dans l'organisation. J'ai compris quel était ton centre d'expertise.

Au niveau de ton ancienneté, c'est...

[Yvette]

Je suis à l'AFSCA depuis ses origines. Ah, d'accord. Tu vois, moi, ça fait plus de 20 ans que je suis en service.

Donc, j'étais anciennement au ministère des classes moyennes et de l'agriculture. Et j'ai été transférée d'office à l'agence parce que j'étais là depuis moins d'un an. Et donc, j'ai connu l'agence avec sa cellule provisoire et les quelques personnes qui y travaillaient à l'époque et qui a finalement grandi pour devenir celle qu'elle est maintenant.

Donc, j'ai tout l'historique. Finalement, la manière de travailler d'avant. Et donc, c'est vrai d'avoir été finalement, et c'est peut-être un handicap avec ces nouveaux outils actuels, d'avoir été fort formaté, tu vois, avec le disque dur sur lequel on enregistre encore ses données, mais qu'on ne partage pas avec les autres.

Finalement, ces disques, le hash qui est apparu et sur lequel on a partagé les données entre nous. Mais donc, pour moi, l'utilisation de Teams et SharePoint, c'est arrivé période confinement. On va dire avec l'arrivée COVID, on a mis en place les outils informatiques et là, on a dû digitaliser un maximum.

[Intervieweur]

Ok, je vois. De toute façon, je te rassure, moi non plus, je ne suis pas tout à fait à l'aise. Déjà de base, quand les clouds ont commencé à arriver, j'étais pas très content parce que je préférais avoir les données en physique.

Donc, tu vois un petit peu, comme je peux comprendre que parfois l'évolution technologique, c'est dur de la suivre. Bon, à côté de ça, maintenant, je suis à fond dans l'intelligence artificielle, mais ça, c'est encore autre chose.

[Yvette]

Oui, oui, mais c'est intéressant. C'est intéressant. Ça nous a permis de travailler en n'étant pas là présent physiquement.

Donc, on a par exemple des collègues qui sont arrivés à l'époque en sélection et recrutement en plein COVID et qu'on a formé à distance pendant deux mois. On ne s'était jamais vu physiquement. Mais heureusement que l'outil Teams existait pour pouvoir finalement appuyer le transfert de connaissances et gérer ça au mieux.

Voilà, donc ça, c'était l'aubaine. Mais c'est vrai que ça a bousculé du coup très, très fort les choses. Ça a été vite.

Et là, moi, j'ai le sentiment parce que je suis plutôt, tu vois, je ne théorise pas les choses. Donc, ce n'est pas moi qui vais construire le site. Moi, je l'alimente.

Donc, je suis vraiment là pour faire le travail de terrain.

[Intervieweur]

Tu es l'utilisateur final.

[Yvette]

Tout à fait. Oui, je fais partie des utilisateurs finaux. Donc, je ne sais pas te dire comment ça a été construit, dans quel objectif, etc.

À certains moments, je dis, écoutez, les données telles qu'elles sont stockées maintenant, moi, je ne m'en sors pas. Je préférerais que ce soit comme ceci ou comme cela. Donc, pour l'instant, je vais chercher mes informations, pic, bloc, à gauche, à droite, plus.

Je vais dire dans mes propres dossiers que j'ai constitué. Donc, j'ai encore gardé des choses sur mon bureau avant de les injecter dans SharePoint. Mais donc, je continue à travailler un petit peu hors cloud parce que je trouve que la gestion des documents est plus facile.

Enfin, tu vois, je télécharge le document, je le transforme, je fais ce que je veux avec. Et ensuite, après, je le remets dedans si c'est nécessaire.

[Intervieweur]

Je vais revenir sur un truc qu'a dit Gustave, du coup, là, dans l'interview. Ce qu'il décrivait, c'est que, par exemple, au niveau des vidéos, c'était beaucoup plus facile de créer un petit folder vidéo fpv, avec un petit folder vidéo nl, et puis de prendre, de drag and drop tes 16 vidéos dans le dossier, plutôt que de commencer à leur ajouter 5 types de métadonnées différentes et puis les classer dans SharePoint. Et en fait, ça demande énormément de travail.

C'est fastidieux, en fait.

[Yvette]

Oui, je trouve que changer des documents dans SharePoint, ça reste compliqué. Alors oui, on a des tableaux de suivi qui ont été constitués dans Teams. Et je vais te dire, heureusement, parce que maintenant on est plusieurs à travailler dans en même temps, on voit comment les données évoluent.

Donc ça, ces tableaux de suivi sont absolument indispensables. Mais c'est vrai qu'hormis ces tableaux-là, pour des templates ou des choses comme ça, c'est essentiel aussi d'avoir quand même des templates existants pour chaque process. Quand on doit répondre à des personnes, si on a déjà des réponses standards existantes, on doit pouvoir un petit peu les organiser.

Et ça, on ne l'a pas encore fait du côté FR, puisque je suis toute seule.

[Intervieweur]

Ah ok, ça va, je vois. Je vais essayer d'être vraiment exhaustif avec mes questions.

[Yvette]

Oui, vas-y.

[Intervieweur]

Voilà, donc on va avancer. On a déjà répondu à beaucoup de choses. Je voulais juste savoir ta formation.

Ce n'est vraiment pas très important.

[Yvette]

En fait, j'ai mes Candie en Psycho.

[Intervieweur]

Ah oui, ok. Moi aussi, du coup.

[Yvette]

Je n'ai pas bouclé ma licence. Donc, officiellement, je n'ai mes Candies en Psycho.

[Intervieweur]

Ok. De toute façon, j'ai compris que tu étais plutôt du genre à avoir bien roulé ta bosse, avoir une bonne carrière professionnelle derrière toi, plus que vraiment sortir des études, donc ce n'est pas très pertinent. Mais du coup, au niveau du contexte et de l'utilisation actuelle que tu as de ta gestion documentaire, déjà, de 1 à 10, tu dirais que tu maîtrises les outils comment ?

Donc, Teams et SharePoint, ou en tout cas, ta façon de gérer les documents, tu dirais que tu te situes où ?

[Yvette]

En fait, si je dois te dire quelle est pour moi ma connaissance de Teams et SharePoint pure, je n'irais pas au-delà du 5 sur 10, parce que je sais en faire une utilisation au quotidien. Je sais charger des documents, je sais les consulter, je sais les modifier, mais déjà, je ne comprends pas le fond de la chose. Je travaille sur plusieurs sites SharePoint simultanément, mais j'ai dû créer dans mes favoris toutes les entrées sur ces sites, mais je ne comprends pas si éventuellement il y a des relations entre eux, comment je pourrais finalement...

Je me dis que maintenant, on doit changer mon PC. Demain, je n'ai plus mes favoris. Je ne sais pas comment je vais retrouver.

Je vais devoir dans un document copier tous mes liens. Mais je ne sais pas me promener comme ça dans SharePoint de manière naturelle. J'ai donc certains points d'ancrage, et à partir de ces points d'ancrage, par exemple, j'ai le SharePoint.

Je peux faire un partage d'écran, c'est peut-être le plus propre.

[Intervieweur]

Oui, si tu veux. Que tu vois. Avant que j'oublie, sache que c'est aussi un point qui ressortait avec Gustave, en tout cas, que l'idée d'avoir au moins une carte ou un site SharePoint qui permette de rediriger vers les sites SharePoint de toutes les équipes, ce serait déjà quelque chose de très utile.

[Yvette]

Oui, ce serait exceptionnel.

[Intervieweur]

Tu es d'accord avec cette idée ?

[Yvette]

Oui, oui, tout à fait. Avoir une cartographie de l'histoire. Alors, si je me mets, tu vois, j'ai ici dossier P&O, où là, on va retrouver finalement le site SharePoint dans lequel...

[Intervieweur]

Attends, est-ce que je n'ai pas ton écran, là ?

[Yvette]

Tu ne l'as pas encore ?

[Intervieweur]

Non, c'est étrange.

[Yvette]

Pourtant, il est mis... Attends, je vais arrêter le partage et je reprends. Sait-on jamais que...

[Intervieweur]

Je vois ta tête, mais... Ah non, là, c'est bon, voilà.

[Yvette]

Tu le vois ?

[Intervieweur]

Oui, c'est bon.

[Yvette]

Donc, je vais volontairement sortir de là. Donc, j'en ouvre une nouvelle. Alors, en fait, ici, j'ai les dossiers P&O.

Donc, c'est tous les dossiers qui doivent être transmis pour signature et accord par toute la hiérarchie. Donc, ça peut être Rosaline X, ça peut être Dany, dans le cas, notre DG, notre administrateur délégué et, in fine, l'IF, tu vois, l'inspecteur des finances à qui on demande des accords, donc, sur différents dossiers d'engagement ou autres. Donc là, quand tu cliques ici, tu vas avoir finalement tous les dossiers en cours.

Et ça, je manipule ça. Alors, même ici, pour créer un dossier ici dedans, tu vois, pour l'instant, on aurait naturellement envie de cliquer sur Nouveau et créer dossier, mais ce n'est pas comme ça que je dois faire. En fait, je dois venir ici, dans un nouvel écran.

Je viens dans le SGAD Flow Portal, qui est encore, tu vois, une partie de SharePoint, pour cliquer sur ici, Nouveau dossier. Donc, je ne comprends déjà pas pourquoi tout n'est pas ensemble et pourquoi on a séparé les deux. Et donc, quand je clique ici-dessus, tu vois, on me demande, finalement, de créer un dossier.

Une fois qu'il est créé, en fait, il va s'afficher ici, dans la liste des dossiers en cours.

[Intervieweur]

Ok, je vois.

[Yvette]

Et là, je pourrais le constituer. Mais déjà, ça, pour moi, il y a un souci, tu vois. Pourquoi ces deux choses sont désolidarisées ?

Je ne comprends pas.

[Intervieweur]

Je commence à avoir une vague idée de pourquoi et comment. Et ça me donne la migraine, mais tant pis.

[Yvette]

Oui, mais je me doute. Alors, donc ça, c'est la majorité des dossiers. Je les mets là-dedans pour avoir une signature.

Alors, généralement, comment ces dossiers sont constitués ? Je vais aller dans un des miens. Comme ça, tu vois un petit peu quel est l'objectif.

Donc, ils se sont tous construits de la même façon. On a la personne finale à laquelle cela s'adresse. On a la catégorie, finalement, qui est concernée.

Donc, move stat, ça veut dire que c'est une personne qui va être statutarisée. Donc, qui est contractuelle, qui va devenir statutaire. On a le nom de la personne et on a la date à laquelle le changement sera effectif.

Et puis, tu retrouves ici l'arrêté de stage. Donc, c'est le document final qui doit être signé par l'inspecteur des finances et par Rosaline X. Donc, on voit que le signataire final, c'est le directeur.

Et alors, on a la note explicative, tu vois, qui est transmise, elle, à l'inspecteur des finances, ici, et qui passe par l'EDG, le CIO et par l'IF. Et tout le monde vise ce document. Donc, finalement, ce SharePoint sert, si tu veux, auparavant, on avait des signataires papiers qui passaient d'un bureau à l'autre et qui étaient envoyés au SPF pour avoir la signature de l'inspecteur des finances.

Donc, on avait vraiment ça dans un petit bouquin. Et maintenant, on a ce dossier digitalisé. Alors, et là où on est un peu embêté, donc, tu vois, Denis signe, M.

Dirix signe. Et le problème, ici, dans la chose, c'est qu'on pourrait s'imaginer que l'IF reçoit l'information dans SharePoint. Mais l'inspecteur des finances n'est pas dans le process.

Donc, ça veut dire que ce dossier va jusque chez l'administrateur délégué. Et l'administrateur délégué, son secrétariat, envoie un mail, tu entends bien, à l'inspecteur des finances, avec toutes ses pièces en annexe. Donc, pour le moment, le flow va jusqu'à l'administrateur délégué.

Et quand ça doit partir chez l'IF ou chez le ministre, c'est un envoi par mail. Ensuite, le mail revient et c'est après réinjecté dans le dossier digital SharePoint pour revenir vers moi. Donc, on a à chaque fois une boucle en fonction du type de dossier, des boucles différentes en fonction des signataires qui sont demandés.

Donc, ça, c'est pour la gestion de dossier pur.

[Intervieweur]

Excuse-moi, il y a juste une chose que je ne comprends pas très bien.

[Yvette]

Oui, dis-moi.

[Intervieweur]

C'est l'inspecteur des finances, on est d'accord qu'il est externe à l'AFSCAR ?

[Yvette]

Oui, mais l'inspecteur des finances, on a un budget qui est alloué pour les crédits en matière de personnel. Je prends pour la partie que je gère. Donc, Yann Walbers s'occupe de la gestion de notre plan de personnel, propose à l'inspecteur des finances des accords de principe pour un certain nombre d'actions qui vont être prises, structurelles ou non structurelles.

Ces actions sont validées et ensuite, on doit présenter les dossiers et y vérifier si tout est en ordre. Donc, s'il y a bien une sélection correcte organisée par TravaillerPour.be, que les documents annexes sont corrects, que la personne a bien son diplôme, qu'elle a un extrait de casier judiciaire en ordre. Donc, il vérifie, si tu veux, les conditions d'admissibilité, soit au stage ou en tout cas les conditions d'engagement.

Et donc, il marque son accord sur le contrat qui est octroyé à l'agent. Mais donc, oui, effectivement, il n'est pas dans l'organisation. Mais donc, pour l'instant, on doit externaliser l'envoi par un mail puisqu'on ne sait pas le faire directement dans le process.

[Intervieweur]

Ça, je t'avoue, je ne suis pas sûr que ce sera possible de le faire.

[Yvette]

Je ne pense pas, non. Et pour le ministre, on a la même chose. Voilà, le ministre reçoit également les informations par mail.

Mais donc, si tu vois qu'à un moment donné, tu te dis, le processus ne comprend pas ces gens-là, c'est tout simplement parce que ce n'est pas possible, techniquement. Donc, ici, on a la partie des dossiers gestion P&O. Donc, en plus, j'ai ceci ici, qui est l'AFSK P&O Archive, celui que tu connais, avec le SharePoint, l'ancien M.

[Intervieweur]

Mais tu sais, moi, je n'ai encore eu accès à aucun SharePoint, à part le SharePoint qui, justement, est là pour, entre guillemets, la gouvernance, en tout cas, qui est censée lister les groupes SharePoint, qui reprend aussi la transition de DQM vers SharePoint, et où il y a la

possibilité de faire une demande pour créer des nouveaux SharePoint. Mais sinon, moi, je n'ai pas encore eu vraiment d'accès pour fouiller à proprement parler.

[Yvette]

Oui, oui, oui.

[Intervieweur]

Parce que forcément, il y a des données sensibles aussi sur toutes ces choses-là. Donc, je ne sais pas exactement dans quelle mesure est-ce que je pourrais fouiller aussi.

[Yvette]

Mais je pense que tu vas en avoir besoin quand même, parce que je ne vois pas comment tu vas alimenter ton travail si tu ne vois déjà pas comment ça fonctionnait avant.

[Intervieweur]

Eh bien, dans ce cas-là, si tu veux, tu peux me share ton SharePoint, là, par exemple, ici.

[Yvette]

Bon, et déjà, ça, comment je fais ? Oui, est-ce que tu auras accès ?

[Intervieweur]

Je pense que... Je ne sais pas. Voilà, c'est un bon test.

C'est une bonne façon aussi de comprendre. Mais normalement, si jamais tu me donnes l'accès, je pense que ça devrait être fait. Oui, c'est moi.

Et puis, on verra ça plus tard.

[Yvette]

Eh bien, oui, si tu sais avoir la vue. Sinon, techniquement, ça se présente comme ceci. Donc, tu vois, il y a simplement des petits numéros avec les différents folders existants.

Et moi, je sais dans quels folders j'avais l'habitude de travailler. Donc, je retourne, si tu veux, si je vais en sélection. Je sais qu'il y a des parties sensibles auxquelles certains n'ont pas accès.

Donc, si je clique sur la sélection pure elle-même, on a ici une partie de site qui est sécurisée. Parce que là, on est dans des données plus sensibles. Et là, je vais retrouver dans sélection les anciens templates de sélection qui étaient organisés et le budget avec ces fameuses actions structurelles dont je te parlais.

Donc, ces tableaux-là, pour moi, ils sont essentiels puisque ça me donne les indications sur les... Finalement, par exemple, un B contractuel, ça veut dire qu'ici, on peut engager un agent de niveau B contractuel de manière structurelle. Et donc, je sais qu'il me reste autant de lignes.

Donc, je sais vérifier quand on me demande le dossier d'engagement de Madame Intel, de le lancer. Je vais devoir, en tout cas, venir alimenter ce tableau. Donc, je dois y avoir accès et je dois pouvoir le retrouver.

Et là, pour l'instant, j'y accède via cette partie sécurisée. Et or, cette partie sécurisée... Donc, si je reviens dans la base, il y a des documents qui sont un peu disséminés un petit peu partout.

Tu vois, ici, on a cumulé conflits d'intérêts. Donc, c'est quelque chose sur lequel je travaille également. Là, on va retrouver tous les anciens dossiers de cumulé conflits d'intérêts.

À l'heure actuelle, ces folders ne sont plus alimentés parce que les dossiers sont créés directement... Donc, les tickets sont créés dans l'employee center par les agents. Donc, par exemple, un agent va demander...

Voilà, j'ai introduit ma demande de cumul. Il complète son formulaire, ça arrive dans le système. Les approbations sont demandées à différents niveaux d'autorité.

Et puis, une fois qu'on a eu l'accord de la hiérarchie, à ce moment-là, on répond, mais on répond dans le ticket. Et donc, finalement, c'est ce ticket qui est alimenté. Et il n'y a plus de dossier séparé qui est créé ici, dans le SharePoint.

Donc, tu vois, lui, il nous sert plus... Enfin, en tout cas, dans cette partie-là de SharePoint, pour moi, ce sont des documents d'anciens documents de référence dans lesquels je vais me rendre en me disant... Tiens, voilà, là, j'ai une demande de cumul, je la connais.

Enfin, je n'ai pas encore eu ce cas-là. Donc, je vais un petit peu consulter ce qui a été fait par le passé. Et donc, en cliquant, je vais voir tous les dossiers créés par année.

Et je vais pouvoir avoir un petit peu l'historique des demandes qui ont été formulées avant. Mais toutes les nouvelles vont être gérées directement via l'Employee Center.

[Intervieweur]

OK, je vois. Et l'Employee Center, il est indépendant de SharePoint dans le sens où il n'y a pas de communication entre les données. Dans le sens où quand, par exemple, un ticket va être créé et que tu vas y répondre, il ne va pas y avoir...

[Yvette]

Je n'ai pas de lien dans SharePoint.

[Intervieweur]

OK, ça va. Je vois.

[Yvette]

Alors, pour certains tickets, si, par exemple, c'est un ticket d'engagement, eh bien, je vais devoir créer dans le dossier, la gestion de dossier que je t'ai montré précédemment, je vais devoir créer un dossier Entrée en service. Et donc, ce ticket d'entrée en service va être relié, finalement, à un dossier qui a été introduit dans SharePoint. Mais dans mon ticket de l'Employee Center, je vais mentionner dans mes notes de travail privées que le dossier a été créé dans SharePoint à telle date.

Comme ça, je crée le lien, finalement. Mais généralement, maintenant, qu'est-ce qu'on fait ? On part des tickets créés dans l'Employee Center et c'est là qu'on va retrouver, finalement, le dossier a été envoyé à telle date, à tel endroit.

Et ensuite, on va dans SharePoint pour voir la suite des informations. Donc, j'y ajoute un lien, si tu veux, mais sinon, il n'y a pas, pour moi, de lien entre les deux. Ou en tout cas, pas ma connaissance.

Tu vois, il y a peut-être quelque chose. Je sais qu'en tout cas, nos tickets sont alimentés, en partie, par des informations de PersoPoint. Donc, il y a probablement des liens, tu vois, avec SharePoint.

Mais en tout cas, pour moi, je n'ai pas de connaissances à ce propos-là. La seule chose que je peux te dire, c'est que moi, j'utilise et les tickets de l'Employee Center et cette gestion de dossier directement dans SharePoint.

[Intervieweur]

OK.

[Yvette]

Alors, en plus de cela, on a accès. Donc, j'en ai encore d'autres. Donc, j'ai un dossier, l'ancien dossier sélection SharePoint de l'équipe sélection et recrutement, que je consulte encore.

Donc, tu vois, il est encore organisé autrement. Il a été créé en 2021, celui-ci. C'était donc le dossier créé pour Start&Move, donc le SharePoint de Start&Move.

Et donc, le but ici, c'est de retrouver finalement tous les documents de travail à la base de l'organisation des sélections.

[Intervieweur]

OK.

[Yvette]

Parce que tout a dû être digitalisé. Donc, avant, on le faisait sur le H. Puis, c'est devenu le M.

Donc, on avait nos dossiers de sélection. Et puis, du M, on est passé à un site SharePoint en 2021 où les dossiers de sélection ont été constitués.

[Intervieweur]

Ouais, OK.

[Yvette]

Donc, tu vois, c'était un petit peu le passage de l'un à l'autre. Donc là, il y a effectivement un site SharePoint supplémentaire qui a été créé à ce moment-là.

[Intervieweur]

OK.

[Yvette]

Et donc là, je vais rechercher là-dedans des règlements de sélection. Enfin, des choses, en tout cas, quand j'ai des questions supplémentaires de l'inspecteur des finances qui me

demandent quel était finalement à la base le contenu du règlement de sélection. Donc, je vais aller rechercher des pièces ici pour alimenter mes dossiers.

Alors, ici, j'ai aussi... Et ça, c'est un lien qui m'avait été envoyé par Ilke Maton. Tu vois, là, on revient...

Voilà, c'est tout simplement parce que l'information était compliquée à trouver telle qu'elle était créée, tu vois. En fait, pour retrouver cette information sur le fait que les personnes avaient droit à un deuxième... Donc, actuellement, pour la téléphonie, les agents, quand ils entrent en service, ont un budget de 200 euros pour l'achat d'un smartphone valable pour une période de deux ans.

[Intervieweur]

D'accord.

[Yvette]

Et puis, au bout de ces deux années, donc s'ils ont bel et bien acheté un téléphone, donc dans le courant des deux ans, ils achètent un appareil. Si j'achète un appareil, donc je viens d'entrer en service, j'achète mon appareil au 1er juillet. Eh bien, dans deux ans, après le 1er juillet, j'aurai droit à un nouveau budget.

Et donc, il y avait... Voilà, il y a un tableau qu'Ilke alimente dans lequel elle nous donne l'instruction que telle personne a droit à son nouveau budget de 200 euros. Eh bien, regarde, pour rejoindre ce tableau, on devait aller dans l'ancien M, dans Direction, Employee Benefit, GSM, 22 d'Abel A&M, deuxième budget.

Enfin, bref. Déjà, mettre ça dans Direction n'était pas logique. Donc, j'ai créé ce petit favori parce que tout simplement, je ne retrouve jamais ce document.

[Intervieweur]

Je vois, je vois.

[Yvette]

Voilà. Et donc là, c'est facile. Je clique sur mon bouton et je suis directement dessus.

Mais tu vois, donc j'ai mis des liens en place pour avoir une facilité d'utilisation. Alors, j'utilise aussi ceci, qui est encore un autre SharePoint. Le but ici, donc SharePoint P&O, le but, c'est de proposer des documents à la signature d'Rosaline X.

Alors, tu vas me dire, pourquoi est-ce que ce n'est pas utilisé dans la gestion de dossier traditionnelle ? Ici, en fait, le but, c'est de faire signer les documents pour lesquels on voit, par exemple, ici, Joséphine a mis la coordonnée sur le cumul d'Olivia. Elle a mis ici un lien vers le ticket de l'Employee Center où se trouve l'ensemble des documents.

Donc, Rosaline vient ouvrir ce PDF, prend connaissance du courrier et n'a plus qu'à le signer. Et si elle veut des informations complémentaires, elle va sur l'Employee Center, elle consulte le ticket et elle a la demande de l'agent. Donc, elle a les informations complémentaires dont elle a besoin.

Donc, finalement, Rosaline est le signataire final. Il n'y a pas d'autre personne qui doit approuver ce dossier. Et donc, par facilité, pour ne pas créer un dossier dans le site SharePoint où on est dans la gestion de dossier complète, où on doit mettre, si tu veux, des annexes, des documents pour approuver, ici, on n'a qu'une lettre à faire signer.

Comme c'est un simple courrier, eh bien, on le met directement dans celui-là, DocuSign. Donc, voilà. Ici, on voit tous les documents qu'elle a signés.

Alors, le but, c'est qu'une fois que ces documents sont signés, le gestionnaire de dossier qui est concerné vient récupérer la pièce. Si c'est nécessaire, l'enregistre dans le dossier personnel numérisé de l'agent. Et ensuite, vient supprimer de ceci.

Donc, ça, c'est vraiment un SharePoint de transit. Le but est de faire signer une pièce par Rosaline et ensuite de télécharger la pièce dans le dossier personnel numérisé de l'agent. Et une fois que c'est fait, c'est supprimé d'ici.

Donc, tu vois, on a un peu tout. Mais finalement, c'était un endroit pour simplifier les choses, pour que Rosaline ait directement les documents à la signature et que ça ne passe pas dans une boucle de signatures par X personnes. Ce ne sont pas des choses qui doivent être validées par d'autres.

Alors que les autres dossiers, tu vois, doivent passer par la validation de plusieurs responsables avant d'arriver chez Rosaline. Ici, ça peut être signé directement. Donc, on a ceci qui a été créé pour simplifier un peu les choses.

[Intervieweur]

Ok, je comprends. Heureusement que tout est enregistré, parce que ça fait beaucoup de choses à comprendre. Et puis surtout, au moins comme ça, ça me donne une vidéo pour revoir un petit peu comment tu t'organises.

Ça, c'est vraiment chouette que tu m'aies présenté ça. Je vais essayer quand même de revenir sur mon compte d'entretien.

[Yvette]

Oui, sur ton fil conducteur.

[Intervieweur]

Si jamais tu ne veux pas qu'on reste trois heures ensemble. Globalement, de nouveau, tu m'as déjà pas mal répondu à cette question. Mais c'est quoi tes principales activités à l'Afsca ?

Ça, tu m'as dit globalement.

[Yvette]

Les entrées en service, les sorties de service, les mouvements de personnel. Donc, tout finalement la gestion administrative en lien avec cela.

[Intervieweur]

Ça va, ça c'est clair. Est-ce qu'il y a des outils que tu emploies encore en plus de Teams et SharePoint ? En fait, je vois que tu utilises les archives de DocM déjà, qui ont été mises sur

SharePoint, mais qui ne comptent pas comme étant l'outil pour moi parce que c'est un peu les vestiges de l'autre outil.

[Yvette]

Tout à fait. J'utilise l'Employee Center, j'utilise les entrées sur Travailler pour .be. Donc, étant ancienne responsable de sélection, toute proposition d'emploi qui doit être faite à l'agent doit être faite via un outil qui s'appelle le B2B. Donc, on a l'outil aussi Optima S dans Travailler pour .be. J'étais expert sélection, j'étais certifiée pour les mener, ces entretiens de sélection. Donc, j'avais une casquette Cellor. On parlait du Cellor auparavant. C'est devenu Travailler pour .be. Et donc, je construisais les sélections de A à Z et je gérais aussi la procédure d'engagement qui suivait, tu vois. Donc, j'avais cette double casquette. Donc, je continue d'avoir ces entrées, ce qui me permet aussi d'aller pouvoir récupérer des CV, les CV des agents que nous avons engagés pour voir l'expérience antérieure qu'ils ont, d'aller récupérer leur diplôme, puisqu'ils sont téléchargés dans les dossiers de Travailler pour .be au moment où ils créent leur dossier de candidature pour les sélections. Donc, j'avais encore dans les outils Travailler pour .be, ça oui. Et dans l'Employee Center, donc majoritairement. L'intranet aussi.

[Intervieweur]

Ah oui, forcément un petit peu l'intranet, mais moi particulièrement sur la gestion documentaire. Parfois, tu as encore besoin d'aller chercher des documents sur l'intranet aussi ?

[Yvette]

La gestion documentaire, je vais aller plutôt sur Persopoint. Tu vois, dans Perso Self Service. Ils t'ont expliqué un petit peu comment c'était organisé.

[Intervieweur]

Alors, j'avais été voir tout seul comment s'organisait Persopoint, mais du coup, c'est un peu un secrétariat social outsourcé pour tout l'État belge, c'est ça ?

[Yvette]

C'est tout à fait ça.

[Intervieweur]

Pas l'État belge, mais toutes les organisations étatiques.

[Yvette]

Oui, et donc en fait, Perso Self Service, c'est un outil mis à la disposition de chaque membre du personnel, mais aussi nous en tant qu'achères locales. Donc, on reste des intermédiaires entre l'agent et Persopoint. Même s'ils ont repris, par exemple, la rédaction du contrat de travail, c'est nous qui allons faire un ticket à Persopoint pour leur demander de constituer le contrat.

On va leur soumettre toute une série de documents. On fait compléter par l'agent la feuille de renseignement avant qu'ils entrent en service. On fait tout cela, on transmet à Persopoint.

Persopoint construit le contrat. Le contrat revient chez moi via le ticket créé dans Persocontact. Ensuite, à ce moment-là, je crée le dossier pour l'inspecteur des finances.

Ensuite, j'alimente de nouveau Persopoint, Perso Self Service, en enregistrant le contrat signé de l'agent et les différentes pièces qui m'ont été transmises. Dans Perso Self Service, on va retrouver notamment le compactus, qui est le dossier personnel numérisé de chaque agent. Est-ce que tu veux pouvoir visualiser ça un petit peu ou pas du tout ?

[Intervieweur]

En fait, moi ça m'intéresse. Après, est-ce que c'est vraiment pertinent ? Parce que j'ai l'impression que c'est quelque chose qui est fort lié à ta fonction aussi.

[Yvette]

Pas nécessairement. Ils ont peut-être dû t'expliquer qu'on avait à l'étage tous nos dossiers personnels, papiers, physiques. On a un local destiné à ça à l'étage.

Tous ces dossiers ont été numérisés à un moment donné. Le but, lorsqu'on est passé chez Persopoint, ces dossiers numérisés ont été scannés par partie. Par exemple, dossier sélection, dossier information personnelle de base, dossier rémunération.

Tout ça a été archivé et transféré dans les dossiers personnels numérisés créés chez Persopoint.

[Intervieweur]

Si tu veux une anecdote, c'est ce que je faisais à mon dernier stage. Je vois tout à fait. Je prenais les documents papiers, je les numérisais.

C'était un peu un travail de machine.

[Yvette]

Oui, mais en même temps, ça te permet de voir si tout y est. Parce que c'est essentiel. Maintenant, quand j'ai par exemple besoin de...

J'ai quelqu'un qui va me dire, j'ai travaillé à AFSCA en 2020. Je ne vais pas pouvoir aller dans Persopoint chercher des documents parce que finalement, c'est les agents qui sont encore en service pour lesquels c'est pertinent d'aller dans le dossier personnel numérisé actuel. Mais là, je vais aller chercher des informations sur quelqu'un qui est déjà parti avant le transfert chez Persopoint.

Donc là, je vais devoir aller dans notre dossier personnel digital d'avant. Pour te montrer la complexité de l'affaire, ce dossier personnel digital d'avant, il est dans notre ancien M. Tu vois, on a le M qui est là et on a le compactus ici.

Et ce compactus, on a ici un compactus Persopoint. Ici, c'est toutes les pièces qui ont été transférées chez Persopoint au moment où il y a eu la digitalisation. Et on a dû transférer chez eux.

Donc là, je vais retrouver, normalement, toutes les pièces relatives aux agents, tu vois, par catégorie. Ça a été organisé. Donc, j'ai plusieurs options.

Si je veux une pièce en particulier, soit je retourne, je vais directement dans Perso Self Service et je vais dans le dossier personnel numérisé de l'agent tel qu'il est enregistré, l'archivage et autres. Mais là, j'aurais tout enregistré par bloc. Donc, tu vois, je ne vais pas retrouver spécifiquement le contrat Madame Machin.

Si elle a eu dix contrats, j'aurais les dix compactés ensemble puisque toutes les archives avant le transfert ont été mises en une. Mais ici, je vais retrouver toutes les pièces séparées. Donc, tu vois, ici, on voit tous les contrats séparés et enregistrés séparément.

Donc, c'est parfois plus propre et plus facile d'arriver là-bas et de venir encore dans l'ancien compactus.

[Intervieweur]

OK, je vois.

[Yvette]

Et alors, pour te dire qu'il y a, pour cet archivage, ici, c'est ce qui est parti chez Perso Point. Mais on avait encore un compactus avec les plus anciens documents qui sont là. Donc, il y en a deux, en fait.

Et c'est ça qui est hallucinant, c'est qu'on a réussi à créer de multiples compactus. Donc là, quand la personne n'était plus en service, ça devient compactus oeudienst. Donc là, on va retrouver vraiment des tous anciens dossiers de gens qui sont partis.

Donc là, ça peut nous être utile quand on a une demande d'état de service ou des choses comme ça. Mais bon, voilà. Et alors, Perso Point, bien entendu, a son outil où on va retrouver les données de carrière des agents, etc.

Mais on n'a de nouveau pas d'informations sur toutes les personnes qui ont travaillé à l'AFSCA par le passé, qui nous ont quittés. On a encore des demandes les concernant. Donc, on doit pouvoir aller rechercher des informations.

Et ça, ce n'est pas toujours évident. Donc, on avait une banque de données du personnel avant. Notre banque de données s'appelait Débora.

Il y a toute une série de fichiers qui ont été sauvegardés de Débora et qui sont en fait utilisés par certains experts de P&O, mais les autres n'ont pas accès. Donc, par exemple, si je dois aller retrouver des informations de 2008 concernant une personne et que je ne retrouve pas ça dans son dossier personnel, mais que je me dis que ça doit avoir été enregistré dans la banque de données du personnel auparavant, eh bien, je dois solliciter Gontrand ou alors Marie-Jeanne qui doivent aller dans ces pièces-là. Eux font partie de HR Technologies et donc, eux peuvent aller dans d'anciens dossiers sauvegarde pour retrouver cette information.

[Intervieweur]

OK.

[Yvette]

Et tu vois, ce qui est triste, c'est qu'en fait, cette information est chez eux. Et ça, par contre, elle n'est pas partagée aux autres. Et ça, je ne comprends pas vraiment pourquoi.

[Intervieweur]

Mais parce qu'il n'y a pas de raison, en fait. Je veux dire, c'est une information qui n'a rien de confidentiel et qui ait d'utilité pour toi, ta fonction, du coup.

[Yvette]

Oui, ça pourrait.

[Intervieweur]

Enfin, qui n'a rien de confidentiel, je veux dire, au sein du service P&O.

[Yvette]

Oui, tant que ça reste au niveau du service P&O.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça.

[Yvette]

Oui, ça reste des données sensibles de toute manière. Mais comme tu le dis, à partir du moment où on doit solliciter un tiers dans notre propre service pour avoir accès à certaines informations, ce n'est pas le plus efficace non plus.

[Intervieweur]

Je vois. Je vais essayer. Je t'assure, je vais essayer de...

[Yvette]

Oui, parce que tu vois, je pense qu'il y aurait dans un SharePoint, finalement, tous ces tableaux issus de Geraldine et qu'ils soient accessibles aussi, je vais dire à tous les autres experts, ça faciliterait un petit peu la vie. Donc oui, je pioche mes informations bien dans d'autres, pour revenir à ta question.

[Intervieweur]

Voilà, c'est ça.

[Yvette]

Dans d'autres applications que Teams et SharePoint. Dans Teams, je vais retrouver principalement, en fait, nos tableaux de suivi.

[Intervieweur]

Oui, OK. Ça, c'est considéré, selon votre gouvernance, comme la bonne utilisation de Teams, c'est justement pour collaborer au jour le jour. Là où Persopoint est plus censé être pour fixer des données ou en tout cas, pas les archiver, mais avoir des documents finaux sur Persopoint, c'est un peu l'idée, quoi.

Ou des documents qui vont être...

[Yvette]

Pas sur SharePoint, tu veux dire.

[Intervieweur]

Oui, sur SharePoint, pardon. Si en plus, les outils n'avaient pas des noms qui se ressemblent.

[Yvette]

Tout à fait, tout à fait. Mais du moins, c'est ça qui a été confusant, c'est que tout a été créé plus ou moins en même temps et donc on s'est retrouvés avec cette digitalisation et cette multitude d'applications qu'on devait maîtriser et pour lesquelles on a eu une formation vraiment extrêmement succincte.

[Intervieweur]

Oui, il n'y a pas eu assez de moyens dans le change management à ce moment-là qui ont été alloués, tu penses. C'est probable, de toute façon. C'est difficile à doser aussi.

[Yvette]

Mais dans le SharePoint, gestion de dossier, par exemple, j'ai une collègue qui récemment m'a dit qu'elle ne retrouvait pas des choses qu'elle avait créées l'année dernière. Je lui dis mais c'est normal en fait, il y a une archive et elle ne savait pas où était l'archive.

[Intervieweur]

Ah oui, oui, oui.

[Yvette]

Et en fait, ça, ils ne te l'ont peut-être pas montré, mais quand on est bêtement ici dans la gestion des dossiers global, on est ici dans les dossiers courants. Tous les mois ou tous les deux mois, je ne sais pas vraiment quelle est la fréquence, ça part en archivage et l'archivage est ici. On clique ici et alors on vient là dans l'archive et là on va retrouver en fait, tu vois, les archives des différents départements de l'ADG Service Généraux et on va retrouver l'archive P&O.

Et un petit peu plus bas, on retrouve encore une archive antérieure. Tu vois, quand c'était encore l'ancien système, je ne sais même pas dire ce que c'est que le SPAAS, mais en tout cas, je sais que si je ne le retrouve pas là, parce que c'est trop ancien, je dois aller là-bas.

[Intervieweur]

D'accord.

[Yvette]

Eh bien, ma collègue, qui fait le même travail que moi, ne savait pas que c'était là. Donc, ne retrouvait pas l'ancienne note qu'elle avait faite pour la bonne et simple raison que ça avait été archivé. Donc, tu vois, je me dis, on en est à ce point-là où les collègues, on n'est pas tous au courant de la même chose.

Parfois, on fait des découvertes nous-mêmes et on se dit, tiens, ça, c'est bien, je vais le transmettre aux autres comme tips, parce que ça va être pratique pour les collègues. Donc, on essaie de le faire en réunion le matin. Mais par exemple, pareil, nos réunions du matin, on a maintenant une réunion tous les lundis et tous les jeudis, ces réunions ne sont pas documentées.

[Intervieweur]

OK.

[Yvette]

Donc, pour le moment, il y a exclusivement de temps en temps, notre responsable à HRO, qui va nous envoyer un mail avec, voilà, il faut faire ceci et cela pour tel type de dossier, avec, si tu veux, une petite instruction. Donc, moi, j'ai créé dans mon Outlook une petite archive documentation où je mets toutes les instructions qu'elles donnent, comme celle-là. Je ne sais pas ce que font mes collègues, tu vois, par rapport à ça.

Et je me demande si ce ne serait pas bien plutôt d'avoir un endroit sur Teams ou alors sur SharePoint où finalement ces instructions qui concernent toute notre équipe soient retrouvables. Donc là, pour ça, je fais ma recherche dans mon Outlook.

[Intervieweur]

En fait, je ne vais pas me prendre comme exemple particulièrement, mais je vais quand même prendre mon expérience, je vais quand même partir de mon expérience, même si je sais que je suis un cas spécifique. J'arrive dans l'organisation, c'est sûr que je ne sais pas où trouver l'information par rapport à, par exemple, tu vois, ce truc d'archivage. J'ai vaguement lu, parce que c'est ma fonction principale, c'est censé être de travailler sur SharePoint et sur cette gestion documentaire, parce que j'ai été fouillé dans des documents de gouvernance que j'ai été trouvé à la fin d'une formation qui a été donnée il y a hyper longtemps.

Et à la fin de ce truc-là, j'ai réussi à trouver l'information comme quoi les choses étaient archivées, mais à aucun moment, ni dans la formation, ni ailleurs, je sais où se trouve cet archivage, par exemple, comme tu viens de me le montrer là-ici.

[Yvette]

Oui, mais tu vois, je pense que c'est une information critique.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça.

[Yvette]

Je dois prolonger un contrat. Tu vois, la personne a été engagée un an auparavant et que je me demande, tiens, est-ce que je l'ai engagée sur une action structurelle ou non structurelle ? Est-ce que c'est un budget qui est renouvelé automatiquement ou est-ce que je dois me tracasser d'avoir une action en plus pour engager cette personne ?

Je dois retrouver ma note de service, l'ancienne note, tu vois. Et donc, c'est en cherchant où je me suis dit, mais je n'ai plus accès à mes documents, où est-ce que je les retrouve, que j'ai vu

que cet archive existait. Et en fait, c'est Jean-Edouard qui m'a dit, ben voilà où se trouvait l'archive et il me l'a montré.

Mais mes collègues ne sont pas au courant de la chose, tu vois. Et je trouve ça un peu fou. Et de la même manière, ils ont construit avec leur pratique, leur dossier avec Persopoint, ils ont construit une connaissance de Persopoint et une utilisation de SharePoint que je n'ai pas en fonction de leur expérience personnelle, tu vois.

Donc, on a eu vraiment une explication très basique des outils et ensuite, on a construit finalement chacun notre propre utilisation. Mais il n'y a pas un endroit où on a des tips and tricks, il n'y a pas quelque chose qui finalement nous donne à chaque fois un petit update par rapport à nos connaissances, qui nous aide à nous former.

[Intervieweur]

Ok, je comprends.

[Yvette]

Et ça, je crois que ce serait quelque chose de positif également, tu vois, d'avoir...

[Intervieweur]

Oui, forcément, tu me donnes déjà beaucoup d'éléments. Là ici, je vais te demander à quelle fréquence forcément tu utilises tous ces outils.

[Yvette]

C'est quotidien.

[Intervieweur]

Ben oui, je pense que...

[Yvette]

C'est vraiment quotidien.

[Intervieweur]

Cette question, je la pose d'un point de vue purement scientifique parce que c'est important que je sache. Mais effectivement, c'est évident que vous allez employer ça tous les jours parce que, de toute façon, tout le monde en P&O emploie des documents de Teams et SharePoint tous les jours, en fait. Parce que la nature de la fonction, ce n'est pas un inspecteur sur le terrain, quoi.

[Yvette]

Oui, et d'ailleurs...

[Intervieweur]

Même l'inspecteur sur le terrain doit, j'imagine, avoir une gestion documentaire très poussée.

[Yvette]

Oui, et d'ailleurs, quand l'informatique nous laisse tomber, quand on a un problème de serveur, on est en panne, en fait. Auparavant, on avait encore le support papier pour un petit peu suffire. Mais là, maintenant, tout passe par voie électronique.

[Intervieweur]

Je t'assure que si jamais j'ai un sous-marin et que je coupe un petit câble, là ici, dans la manche, je me mets au chômage technique toute l'Europe.

[Yvette]

Oui, voilà. C'est vrai que c'est une constatation. On est très, très fort dépendants de l'outil informatique.

C'est d'autant plus important pour moi qu'on ait une connaissance, pas que de base, mais qu'on comprenne. Là, pour l'instant, je souffre de ne pas connaître ces liens. C'est quelque chose qui est...

Je sais qu'à mon niveau de fonction, je suis dans du travail quotidien. Je suis celle qui exécute. Je ne suis pas dans les gens qui organisent et qui planifient tout ça, qui sont à la base, qui créent le système.

Donc, moi, je peux juste leur donner mon retour par rapport aux choses qui dysfonctionnent, mais je ne vais pas pouvoir les changer.

[Intervieweur]

Et même si jamais je ne pourrais rien changer, c'est quand même avec plaisir que je vais recevoir ton retour.

[Yvette]

Oui, effectivement.

[Intervieweur]

Je le transférerai à des gens qui pourront peut-être changer des choses.

[Yvette]

Tout à fait.

[Intervieweur]

En tout cas... Pour toi, rapidement résumé, c'est quoi les principaux défis et obstacles auxquels tu fais face vis-à-vis de ces outils, où, en général, toi et ton centre d'expertise, lui et ses missions, du coup... C'est retrouver ses documents, de ce que tu veux dire.

[Yvette]

Tout à fait. C'est de retrouver la bonne information sans trop de difficultés. C'est vraiment ça, en fait.

Parce qu'on a parfois, pour un même dossier, plusieurs sources à consulter pour pouvoir répondre à la question.

[Intervieweur]

Et est-ce que, par exemple, pour tout ce qui est du stockage, est-ce que c'est clair pour toi les endroits où tu dois mettre tes documents, où tu sais que tu vas collaborer avec telle personne ? Parce que, du coup, il y a ce côté récupération de documents, mais il y a aussi ce côté collaboration par archivage, mais aller les stocker quelque part. De pertinent.

[Yvette]

En tout cas, ce que je considère, c'est qu'à partir du moment où il y a eu digitalisation et création de tous ces sites SharePoint, le but était pour moi, pour le site gestion de dossiers PO, c'était d'alimenter au maximum finalement tous ces dossiers en ligne pour qu'ils s'autosuffisent, qu'on n'ait pas besoin d'aller voir ailleurs. Et donc, j'allais retrouver ma note de service, j'allais retrouver les pièces annexes que j'avais pu joindre. Donc là, toutes les pièces sont là et je n'ai pas besoin d'avoir quelque chose d'autre ailleurs.

Ça suffit. D'accord. Les tableaux de suivi, autres éléments présents sur Teams sont essentiels pour pouvoir tirer des listes.

Combien de personnes ont été pensionnées en 2023 ? Est-ce qu'on peut déjà, à partir d'un Excel qui a été utilisé sur Teams, tirer l'information ? Combien de personnes sont entrées en service sans devoir aller dans les bases de données PersoPoint ?

Donc déjà pouvoir le faire à partir de nos données à nous. Donc ça, c'est quelque chose, pour moi, qui me paraît... Je pense que j'ai ce qu'il me faut avec ce qu'on a actuellement, mais c'est vrai que je dois un peu...

Je n'ai pas l'impression qu'on doit créer un disque supplémentaire, tu vois. Ce qu'il faut simplifier, c'est... Je pense que ce qu'il faudrait, c'est avoir une idée propre de comment les choses sont liées entre elles.

[Intervieweur]

Oui, voilà. L'idée de la question, c'est est-ce que tu es toujours en train d'enregistrer les choses à l'endroit où tu le veux et où tu le voudrais, en fait ? Et du coup, après, est-ce que tu peux aller les récupérer à cet endroit-là ?

[Yvette]

Si je dois enregistrer dans le dossier personnel numérisé de l'agent, c'est toujours la pièce finale. Et ça, c'est fait, c'est propre et c'est en ordre, et je sais où elle sera.

[Intervieweur]

Oui, avec elle, je vois.

[Yvette]

Voilà, avec une nomenclature très précise, ça, c'est clair. Et la gestion des dossiers P&O, maintenant que je sais où se trouve l'archivage ou les multiples archivages, s'il y en a plusieurs, je peux retrouver aussi ma documentation. Et si ce sont des dossiers d'anciens dossiers, j'ai encore l'ancien M que je peux consulter pour retrouver ces anciennes pièces.

Donc, je vais dire pour le moment, je sais retrouver, mais ça se trouve à de multiples, à différents endroits. Mais j'ai construit ma connaissance pour pouvoir retrouver mes pièces et savoir les enregistrer correctement là où je dois les enregistrer.

[Intervieweur]

Mais de toute façon, tu me dis que ce n'est pas le cas de tout le monde dans ton équipe, du coup, ou en tout cas que c'est moins clair, ou en tout cas que tu as dû expliquer les choses.

[Yvette]

L'archive, oui. L'archive, c'était pas clair. Maintenant, je ne sais pas où est leur niveau de connaissance pour le reste, quoi.

Donc, par exemple, les collaborateurs néerlandophones qui font le même travail ensemble, s'ils sont deux ou trois à faire le même boulot, bon, il y a moins de dossiers francophones, donc, du coup, je m'autosuffis pour les dossiers que je traite. Mais si elles sont deux ou trois à faire un travail similaire, ben là, elles ont créé des templates dans Teams qu'elles utilisent ensemble, tu vois. Moi, je n'ai pas encore fait ce travail-là parce que ces templates, je les ai de mon côté.

Mais je devrais créer à un moment donné quelque chose de similaire en français. Demain, il peut arriver un accident et que je me retrouve... Maintenant, ils peuvent retrouver mes dossiers dans SharePoint et voir toutes mes notes.

Donc, est-ce qu'il y a une pertinence ? Est-ce que tu vois, il y a des documents, des templates qui soient créés et qui soient constitués ?

[Intervieweur]

Oui, mais dans l'idée, il y a quand même toi qui, du coup, as d'anciens templates, de ce que je comprends, que tu emploies, mais ces anciens templates, si jamais, imaginons, tu es malade pendant une semaine...

[Yvette]

Oui, tout à fait, on est dans le même cas de figure.

[Intervieweur]

Et que, du coup, cette personne se dit « Pour travailler facilement, j'aimerais bien avoir le template d'Rosaline pour pouvoir faire les choses comme elle. » Et là, il n'y a pas cette possibilité de le retrouver facilement, à moins que ce soit toi qui doive commencer à donner des instructions ou bien toi les envoyer.

[Yvette]

Et donc, tu vois ce qui me manque à l'heure actuelle ? Enfin, ça ne me manque pas à moi parce que je sais gérer avec ce que j'ai, mais c'est que je dois créer un petit peu ces templates, ces bases, pour d'autres personnes qui seraient amenées à devoir reprendre mes tâches. Ça, oui.

Et ça, du côté francophone, ça n'existe pas assez. Donc, je dois effectivement créer des choses. Mais pour l'enregistrement documentaire en soi, ce qui existe me suffit, même si je dois aller dans différentes sources.

[Intervieweur]

Non, mais ok, c'est clair. Bref, je ne sais même plus où j'en suis dans mes questions. C'était les principaux défis, obstacles.

Quelles sont les caractéristiques que tu attends d'un bon système de gestion documentaire pour répondre aux besoins spécifiques de tes tâches ? Mais ça, en soi, on en a un petit peu parlé. Ce que tu voudrais, c'est peut-être de la clarté.

Tu peux peut-être me résumer ça, je ne sais pas. Quelles seraient tes attentes, en fait ? Imaginons le système parfait, il serait comment ?

[Yvette]

Justement, pour le moment, j'ai de l'ancien, du nouveau. J'ai un peu un mélange des deux. Je ne sais pas justement ce qu'il serait.

Pour l'instant, je subis, en fait, dans notre Employee Center, je digitalise aussi progressivement toute une série de processus. Et à travers cette digitalisation, c'est ces nouveaux défis-là que j'essaie de remplir. En tout cas, d'utiliser l'outil de l'Employee Center.

Et je m'appuie sur ce qui existe dans SharePoint, sur ce qui existe dans Teams. Mais donc là, c'est vrai que, comme je t'ai dit, ce qui serait essentiel, c'est que je crée des templates du côté francophone pour pouvoir faciliter la vie de tout le monde s'il m'arrive quelque chose. Ça, oui.

Mais à part ça, la gestion telle qu'elle existe, il y a des choses pic blocs un peu partout, mais je ne pense même pas que ce soit possible de refaire, de réorganiser tout cela, tu vois. Le M, en tout cas, si tu l'ouvres, tu vas faire des grands yeux.

[Intervieweur]

C'est ça. Dans l'idée, avec Gustave, oui, évidemment, ce serait une bonne idée, mais il faut voir le coût-bénéfice de ça.

[Yvette]

Oui, je pense qu'il n'y en a pas.

[Intervieweur]

Ça va être...

[Yvette]

C'est beaucoup trop lourd. Il faut en fait perfectionner les outils de partage qu'on a à l'heure actuelle et les rendre plus efficaces. Tu vois, comme finalement, cette petite annexe qu'on a créée de signature pour Rosaline, quand ce sont des dossiers simples, pour ne pas devoir passer par tout un flot compliqué, ça, pour moi, ça a été quelque chose d'utile et d'efficace dans le travail quotidien.

[Intervieweur]

L'idée, c'est qu'il y a peut-être encore quand même des choses à ranger, tu vois, dans le sens où la transition n'a pas encore été totalement faite d'une façon où tout se retrouve à des endroits qui sont cohérents, etc. Tout à fait, oui. Mais voilà, il faut voir si jamais il faut...

Enfin bon, c'est titanesque comme tâche.

[Yvette]

Oui, c'est titanesque. Si je dois te prendre un tout petit exemple, par exemple, à l'heure actuelle, quand on a un contrat qui doit être prolongé, on a un tableau de suivi des prolongations de contrat qui, lui, se trouve dans l'ancien M et qui continue d'être alimenté. Il n'est pas dans Teams.

Il n'est pas partagé, mais il continue d'être alimenté. Donc, il est toujours dans l'ancien M.

[Intervieweur]

Ok.

[Yvette]

Et pour moi, ce genre de tableau de suivi devrait être réapatré dans Teams avec le tableau des entrées en service et des sorties de service. Pour moi, c'est dans la même logique.

[Intervieweur]

Oui, pour le coup, on est d'accord. L'idée, c'est quand même de transiter de système. Ça, c'est fait si jamais il y a encore des gens qui continuent d'employer le disque M et de travailler uniquement dessus, et pas juste pour aller rechercher des archives.

Ça, c'est problématique dans leur manière de travailler. Il faut essayer de voir comment...

[Yvette]

Oui, on est d'accord, mais ce fichier, je te dis, il est encore là. Donc là, j'ai demandé à ce qui est... Enfin, voilà, j'ai dit, on a maintenant les cumulés conflits d'intérêts.

Ils ont un tableau propre de suivi qui se trouve dans Teams. On a la même chose pour les entrées et les sorties de service et pour les mouvements de personnel. Donc, ce serait nécessaire d'avoir la même chose pour les maintiens en service.

Sinon, si Rosaline X se dit « Tiens, elle a un coup de fil d'un chef de service qui demande où en est le contrat de madame machin », elle n'a même pas accès à ce tableau. Ou alors, elle doit savoir où le retrouver sur l'ancien M. Ça me paraît...

[Intervieweur]

Ce n'est pas efficace.

[Yvette]

Mais non, pas du tout. Tous les tableaux de suivi doivent être assemblés au même endroit. C'est la seule chose que je vais dire au niveau documentaire, si je dois donner quelque chose qui me paraît essentiel pour le futur.

C'est que tous ces tableaux de suivi soient à la même place, que ce soit sur SharePoint ou Teams. En tout cas, il faut les rassembler.

[Intervieweur]

Ça va, je prends bien note. Voilà, ça, c'est une question par rapport aux données sensibles. Toi, forcément, tu fonctionnes avec les dossiers personnels.

Donc, c'est des données sensibles. Et tu m'as expliqué comment tu cloisonnais ces informations. C'est-à-dire qu'il y a un site SharePoint spécifique.

Je ne sais pas si jamais il faudra que j'aille revoir la vidéo. Mais dans ton SharePoint, tu as un lien qui te ramène à un site externe.

[Yvette]

C'est sécurisé, de sélection. Mais il n'y a pas que ça. En fait, on traite des données sensibles tous les jours.

Le numéro de registre national d'une personne qui entre en service, c'est une donnée sensible. Son adresse, c'est une donnée sensible.

[Intervieweur]

Mais il y a différents niveaux de sensibilité. Et moi, j'ai encore du mal, évidemment, à m'y retrouver. Mais globalement, il y a toutes les données qui peuvent être partagées entre tous les membres de P&O.

Et il y a aussi les dossiers de promotion particulièrement. Ça, c'est uniquement une personne.

[Yvette]

Dossiers disciplinaires, promotion. Oui, tout à fait.

[Intervieweur]

C'est une personne qui va gérer ça toute seule ou qui va collaborer peut-être avec un centre d'expertise. Je ne sais pas exactement si jamais il y a un centre d'expertise qui gère ça.

[Yvette]

C'est le Start&Move. C'est l'élection et le recrutement qui s'occupent des promotions et qui s'occupent également de toutes les sélections. Donc, toutes les sélections sont aussi sensibles.

[Intervieweur]

Mais du coup, toi, les données que tu gères, est-ce qu'il y a des données qui ne peuvent être accessibles que par toi et par exemple Rosaline ? Enfin, heu... oui, Rosaline, pardon.

[Yvette]

Oui, mais on est plusieurs personnes qui sont issues, si tu veux, de Start&Move et qui ont intégré le team HRO. Et donc, je ne suis pas toute seule à pouvoir consulter Kathleen Coromans consulte, Linouan Bach consulte. Donc, on est plusieurs à aller dans ces dossiers de sélection si on a besoin de quelque chose.

[Intervieweur]

Ok, je vois. Moi, c'est pour essayer de m'y retrouver parce que forcément, je dois essayer de vraiment comprendre qu'est-ce qui doit être cloisonné à vraiment très peu de personnes, qu'est-ce qui peut rester dans le P&O et qu'est-ce qui peut être accessible.

[Yvette]

La sélection, ça doit rester cloisonné. En fait, on a une entrée par notre historique, en fait. Parce qu'à l'heure actuelle, je vais plus que très, très rarement dans les dossiers de sélection s'il manque un règlement ou autre pour aller le consulter.

Mais je ne suis pas censée aller consulter ces données-là.

[Intervieweur]

Et tiens, c'est une question qui me vient là comme ça. Mais du coup, forcément, il y a des données auxquelles personne ne peut accéder. Mais est-ce qu'il y a des données auxquelles tu penses que d'autres gens au sein de l'ASCA devraient accéder qui sont pour l'instant accessibles uniquement à P&O ?

Par exemple, est-ce qu'il y aurait besoin d'une partie communication avec d'autres DG par exemple ?

[Yvette]

On a aussi des tableaux de suivi qui sont présentés lors des bilatérales. Par exemple, on a un partenaire PO qui va discuter avec un DG. On a des partenaires qui ont été désignés chez P&O pour la discussion avec les DG.

Et donc là, il y a des tableaux de suivi et des choses qui sont présentées. Et alors, on a aussi un outil de communication via l'Employee Center. Auparavant, on envoyait des mails avec des fiches de suivi.

Ces fiches de suivi allaient reprendre les données nominatives, données personnelles de l'agent et alors tout ce qui concernait sa carrière. Donc, s'il y avait eu un mouvement de personnel à partir de telle date, ça apparaissait dans la fiche de suivi. Et maintenant, ces tickets communication passent via l'Employee Center, donc sont envoyés aussi par mail, mais sont automatisés dans l'Employee Center et ne reprennent plus les données personnelles.

Donc, on se focalise sur le grade de la personne, là où elle travaille et quel est l'objet de la fiche. Donc, si c'est un onboarding, si c'est une sortie de service, mais on ne rentre plus. Les données sensibles ont été éliminées de ce document.

[Intervieweur]

Donc, ça passe par l'Employee Center. Du coup, il n'y a pas nécessité d'avoir une partie spécifique de SharePoint qui soit liée à cet usage.

[Yvette]

En tout cas, personnellement, je ne pense pas.

[Intervieweur]

Ou bien alors, les liens de l'Employee Center renvoient vers des SharePoint, ce qui est possible aussi. Mais il faudra que je fouille tout ça.

[Yvette]

Il faudrait que tu saches un petit peu, tous les gens qui ont le partenariat avec l'EDG, au moment des discussions, quels sont les outils utilisés, quels sont les documents utilisés et où ces documents se trouvent. Je sais qu'il y a notamment, sur l'ancien M, un dossier qui s'appelle « Direcom ». Est-ce que ce dossier est encore alimenté ?

Est-ce qu'il est encore utilisé ? Est-ce que les tableaux qui s'y trouvent sont utilisés ? Et comment est-ce qu'ils sont partagés avec les autres EDG ?

Je ne suis pas capable de te le dire parce que je ne fais pas partie des personnes.

[Intervieweur]

Je vais essayer de rester sur P&O pour l'instant, et puis je verrai ce que je peux faire pour tout le reste. C'est compliqué, voilà. Si jamais j'arrive à trouver quelque chose de cohérent pour P&O, je vais aussi essayer d'aller interviewer le service juridique par exemple, qui apparemment fonctionne bien à ce niveau-là, voir un petit peu comment eux, ils fonctionnent.

[Yvette]

Comment ils ont organisé leur SharePoint ?

[Intervieweur]

Voilà, je vais voir, mais je n'en suis pas là. Je ne sais pas si jamais j'en serai à un moment, malheureusement. Même si je pense qu'il faut...

[Yvette]

Mais ça pourrait pas te donner des idées. En tout cas, si tu ramènes de l'information pour un peu structurer ce qui existe à l'heure actuelle.

[Intervieweur]

Du coup, c'est assez clair pour tout ce qui n'est pas RGPD mais données sensibles. Ici, ça c'est des choses, tu m'en as parlé en long et en large déjà. Quels sont les inconvénients que tu as rencontrés dans l'utilisation de ces deux outils ?

[Yvette]

Mais moi, je trouve une difficulté, par exemple, tu es dans SharePoint et tu dois télécharger des pièces, différents documents. À un moment donné, les documents ne s'ouvrent plus. La machine bug.

Oui, oui, tout à fait. Si tu as trop de fenêtres ouvertes, à un moment donné, c'est fini, tu dois tout fermer et recommencer l'affaire. Donc, il y a pas mal de bugs dans l'utilisation, je trouve, du système.

[Intervieweur]

Ok.

[Yvette]

Ça, c'est un inconvénient. Qu'est-ce que j'ai trouvé dans l'utilisation ?

[Intervieweur]

Tu m'as dit le cœur du truc. Si jamais je veux... J'essaye de reformuler un petit peu aussi ce qu'ils disent.

Pour faire des bons entretiens, c'est censé être comme ça.

[Yvette]

Tout à fait.

[Intervieweur]

Oui, parce qu'on vient aussi, en plus du même milieu, plus ou moins de la psycho et tout. C'est pour ça que j'aime bien faire des entretiens aussi. Ça me rappelle un petit peu tout ça.

Je faisais aussi du recrutement.

[Yvette]

Ah, tu as fait du recrutement ?

[Intervieweur]

Ouais, j'étais... Je saurais même pas dire exactement le poste. Un nom un peu bizarre, mais globalement, je recrutais les stagiaires.

C'était chouette.

[Yvette]

Oui, mais c'est une belle expérience, en fait. On doit être attentif à d'autres choses quand on doit évaluer.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. Mais l'entreprise en tant que telle était chouette, mais je n'aimais pas trop le secteur. C'était dans le digital marketing, du coup, c'était des profils très cyniques, avec des demandes très cyniques, et je devais un petit peu filouter, poser des questions.

Alors, c'est quoi votre salaire ? La personne n'était pas obligée de répondre légalement. Enfin, bref, tu vois un petit peu le...

[Yvette]

Oui, c'était pas formidable, en effet.

[Intervieweur]

Mais du coup, est-ce que tu peux me donner une idée du nombre approximatif de Teams et SharePoint que tu emploies, que ton centre d'expertise emploie pour travailler ?

[Yvette]

Non, c'est strictement rien. Moi, je peux dire que j'en utilise... Attends, un, deux, trois...

Moi, j'en utilise peut-être quatre au niveau SharePoint.

[Intervieweur]

Et au niveau de tes équipes Teams, Gustave m'avait raconté que du coup, parfois, il se fait ajouter dans des groupes Teams. Oui, je vais te montrer. Ça s'appelle des équipes, vraiment.

Et ça, ça se fait de façon un peu plus informelle pour travailler de manière ponctuelle sur des projets. C'est pas aussi fixé que SharePoint. Ça dépend.

[Yvette]

Donc, on a effectivement la possibilité d'être ajouté pour un petit groupe, comme tu dis, dans la gestion d'un projet ou autre. Mais on a quand même des équipes ici qui sont fixées. C'est-à-dire que je vais retrouver dans mes équipes Teams ici...

Là, en fait, la toute première, par exemple, c'est quand j'étais dans l'équipe Start&Move, donc recrutement. Et donc là, on avait nos outils utilisés à l'époque. Puis, j'ai l'outil P&O Général.

Donc ça, c'est accessible à tous les membres du personnel PO. Et alors, j'ai le spécifique HRO de mon équipe actuelle. Et là, on va retrouver, tu vois, encore ici un groupe Meeting Interteams.

Et c'est tout l'intérêt. Donc, j'y suis là pour le moment, où on a notamment nos fichiers de collaboration. On parlait de...

[Intervieweur]

Ça, c'est un truc... C'est une question, je ne savais pas très bien comment la formuler tantôt. Mais du coup, est-ce que tu as conscience en tant qu'utilisateur qu'en fait, là, tu es sur SharePoint ?

[Yvette]

Non. Je sais qu'il y a un lien entre les deux, mais je ne sais pas comment ce lien existe.

[Intervieweur]

En fait, si tu veux, à chaque fois que tu crées une équipe Teams, il y a un site SharePoint qui est lié automatiquement et qui, du coup, stocke les fichiers. Donc, tous les fichiers que tu trouves là, ici, ce sont en fait des fichiers qui sont stockés sur un SharePoint.

[Yvette]

D'accord.

[Intervieweur]

Et ce SharePoint, techniquement, tu dois pouvoir y avoir accès aussi. Mais je ne sais pas encore exactement comment ça fonctionne.

[Yvette]

Oui, parce que je ne suis jamais à l'initiative de la création de l'équipe, tu vois. Donc, à un moment donné, on nous dit, voilà, on a créé une équipe. On t'a ajoutée comme membre de l'équipe.

Et donc, j'ai ceci qui apparaît là. Et voilà. Je suis vraiment dans la gestion quotidienne et je ne suis pas dans la création de ces outils.

Mais merci de me le dire.

[Intervieweur]

Oui, écoute, moi aussi, je l'ai appris il n'y a pas très longtemps. Et je ne sais pas encore si jamais il va y avoir moyen d'harmoniser ça d'une façon chouette. Enfin, je ne sais pas.

Mais bon, voilà. Tu es sur SharePoint, voilà. Ça ne sert à rien que je te le devise, mais comme ça, tu le sais.

[Yvette]

Oui, mais c'est bien de le savoir. Je ne sais toujours pas comment tu vas passer de l'un à l'autre, mais ce n'est pas grave. Au moins, tu m'as donné l'information.

Mais je sais qu'à un moment donné, on aura davantage, peut-être plus le temps de se pencher, tu vois, sur un petit peu tout ça. Là, on a dû mettre des choses aussi en place dans l'urgence pour fonctionner.

[Intervieweur]

Oui, ça, c'est le Covid. J'ai fait beaucoup de recherches en psycho là-dessus, en psycho du travail, sur comment les organisations repensaient leur façon de travailler en lien avec le Covid et tout. Même si moi, j'étais plus axé bien-être au travail que gestion documentaire.

Voilà.

[Yvette]

Et donc ici, dans le général de chez nous, on a créé des fichiers où on va retrouver, tu vois, les documents qu'on utilise lors de l'accueil des agents, la convention d'intervention particulière qu'on fait signer. C'est simplement des templates existants. Mais pour ma part, j'aimerais bien, tu vois, justement, alimenter tout ça pour que mes collègues, quand ils doivent reprendre des dossiers francophones, puissent le faire plus facilement.

De devoir aller dans la gestion de dossiers P&O et d'aller chipoter pour trouver des choses, d'avoir un endroit où des templates sont stockés. Et finalement, c'est parce que je n'en ai pas encore eu le temps. En fait, on a été noyé.

Quand tu es tout seul pour gérer une matière pendant quasiment deux ans, tu fais ce que tu peux avec les moyens qu'on te donne, en fait. Donc là maintenant, je commence un petit peu plus à considérer l'ensemble et à savoir ce que je dois faire dans tel ou tel cas. Et donc je vais plus vite.

Et donc là maintenant, je commence à libérer du temps pour faire ce genre de choses.

[Intervieweur]

Du coup, ça rejoint un petit peu ma seconde question. Est-ce qu'il y a une répartition spécifique des équipes et des sites SharePoint en fonction des projets, des fonctions ?

[Yvette]

Ici, c'est une répartition par groupe, par équipe. Donc là, c'est l'équipe Sélection. Là, c'est l'équipe HRO.

Et là, on est avec le P&O général. Ce sont les seuls que j'ai. Donc peut-être d'autres vont te dire qu'ils ont créé finalement des équipes Teams par projet.

Ils sont peut-être aussi assez bien documentés. Mais pour ma part, je n'ai que ces trois-là. Donc je ne peux pas parler au nom de mes collègues.

[Intervieweur]

Et j'ai une petite question. Est-ce que tu as un droit de modification sur ces choses-là ? Là, tu peux créer ton nouveau dossier, par exemple.

[Yvette]

Oui, là, je sais effectivement créer un nouveau dossier. Je sais supprimer des dossiers existants.

[Intervieweur]

C'est un SharePoint sur lequel tu as les droits.

[Yvette]

Oui, mais je sais aussi supprimer des trucs. Tu vois, je me dis à un moment donné, je fais une fausse manipulation parce que je ne connais pas bien l'outil. Le document, il est parti.

[Intervieweur]

C'est ça qui est problématique aussi. C'est là où, dans l'idée, on utilise Teams plus pour le travail au jour le jour. Et puis une fois que c'est sur SharePoint, ça doit être un peu plus figé aussi.

Et moins de gens ont la possibilité de tout déranger.

[Yvette]

Oui, et en fait, on a créé un petit peu tout cela là. Pourquoi ? Parce qu'on n'était pas conscients que c'était un SharePoint, tu vois.

Donc est-ce qu'il ne serait pas mieux, plutôt que d'avoir ça dans Teams, d'avoir un site SharePoint HRO dans lequel on crée nos propres templates, nos propres subdivisions, peut-être ?

[Intervieweur]

Oui, je vais fouiller ça. Parce qu'en fait, je me demande si jamais, là par exemple, ton général, si jamais je ne pouvais pas accéder simplement à ce site SharePoint aussi, qui existe, du coup. Oui, il existe.

Mais bon, il faut voir. Il faut voir comment... Je dois aussi bien faire attention à ce que ça rentre dans les principes de gouvernance de l'AFSCA qui ont été figés.

Et je ne peux pas aller à le rencontre non plus.

[Yvette]

Oui, oui, tout à fait.

[Intervieweur]

Comment, du coup, voilà, est-ce qu'il y a un processus ? Comment est-ce qu'en fait tu décides de créer une nouvelle équipe Teams pour un projet ou une initiative spécifique ?

[Yvette]

C'est pas moi qui m'en charge.

[Intervieweur]

Toi, tu ne t'en charges pas. Et du coup, qu'est-ce que quelqu'un... Il y a des gens qui s'en chargent, qui créent une demande, de ce que j'ai compris.

[Yvette]

Oui, ça a été fait au niveau de... Je pense que c'est au départ Jean-Yves, qui est à l'origine de la création de ces différentes équipes. Il va peut-être dire le contraire, lui, mais en tout cas, quand il y a eu la transition du M vers le SharePoint qui reprenait l'ancien M et les différents blocs qui ont été créés pour reproduire cette structure, c'est Jean-Yves qui est à l'origine de ça aussi.

Non, ici, le Teams P&O, je ne m'en sers jamais. Je crois que la dernière fois que je suis allée là-dessus, c'était pour voir le photoshoot. On nous a dit que les photos ont été publiées avec les nouvelles photos des membres du personnel et on a été voir nos photos, tout simplement.

Mais sinon, personnellement, dans mon travail quotidien, je ne vais jamais là-dedans. Ce que je fais là, c'est une action que je ne fais jamais. Donc probablement que mes collègues...

Je vois que l'un modifie, que l'autre modifie. On est davantage dans des outils qui sont dans les mains des niveaux A, qui mènent les réunions de service, etc. Mais personnellement, moi, je ne vais pas là.

[Intervieweur]

OK. Attends, excuse-moi. Ça aussi, c'est un truc que j'ai été voir sur Internet.

Mais tant que je peux te poser la question, même si je commence à prendre beaucoup de ton temps, tu me dis si jamais on doit... Les niveaux A, B, C, de ce que j'ai...

[Yvette]

Alors, le niveau A, ce sont les masters.

[Intervieweur]

Oui. J'ai lu tout ça, mais du coup, tu dis que c'est un outil qui est employé par les niveaux A, mais du coup, toi, tu n'es pas niveau A.

[Yvette]

Je suis niveau B.

[Intervieweur]

Ah, OK. Et de ce que j'avais compris, il y avait aussi A1, A2, et toutes ces choses-là.

[Yvette]

Tout à fait. Oui, voilà, c'est différents niveaux. Effectivement, des A1, des A2, des A3.

Jean-Yves est A3, il est conseiller. Donc lui, il a vraiment une fonction juste en dessous de Rosaline, si tu veux. Rosaline est A4.

[Intervieweur]

OK.

[Yvette]

Et puis, tu as les chefs de service, comme Yannick, A2, peut-être même A3 maintenant, je pense. Robert est passé A3. Jean-Loup est A2.

Suzanne X est A2. Donc, les responsables de sélection, on est dans du A2, voire A3. Et donc, ils ont, une fois par semaine, ils ont des réunions entre chefs de section pour prendre des décisions et pour avancer ensemble.

Et donc, je pense qu'effectivement, ils utilisent peut-être plus ces dossiers-là que moi, je l'utilise dans mon quotidien. Puisque moi, je suis dans le traitement, finalement, des dossiers de première ligne.

[Intervieweur]

OK. Je vois, je vois.

[Yvette]

Maintenant, je sais que Rosaline X, au quotidien, elle a demandé à ce que, tu vois, par exemple, ici, on a des fichiers relatifs à tout ce qui concerne les cumuls et les conflits d'intérêts. HRO Général, elle a accès et elle vient voir ici-dedans parce que c'est des informations. Voilà.

Parfois, on revient vers elle avec des demandes concernant soit un cumul, soit un conflit d'intérêts. Et elle aime aller consulter elle-même dans le tableau. Donc, avoir un accès.

Donc, avoir avec elle aussi quels sont les outils, quelles sont les pièces qu'elle souhaite voir. Peut-être qu'elle, les prolongations de contrat, tu vois, voilà, elle n'a jamais eu de retour par rapport à ça. Et donc, ça expliquerait pourquoi ils n'ont pas encore été ici transportés vers ce Teams-là.

Mais donc, je ne sais pas comment les autres, en tout cas les chefs de section, gèrent ou documentent leur réunion.

[Intervieweur]

Je vais faire passer un petit peu cette même interview à Rosaline X aussi, je pense. Parce que moi, je suis absolument tout ce qu'elle me dit. Et puis, elle m'a dit, finalement, ce serait quand même intéressant que je la passe.

Du coup, je vais la passer. Je vais saisir cette occasion. Je pense que ça va être intéressant.

[Yvette]

Oui, de voir ce qu'elle attend aussi pour une meilleure collaboration avec ses chefs de section. Est-ce que vous pourrez l'information, elle la retrouve comme elle le veut, quand elle le veut ? Parce que je sais que ce n'est pas toujours, même dans SharePoint, pour signer, elle doit signer de manière électronique les documents.

Elle doit les extraire de SharePoint, les signer et les remettre dans SharePoint. Donc, chose que tu n'as pas à faire quand le document est sur ton bureau. Donc ça, c'est facile.

Le PDF s'ouvre, tu signes ton document, il est directement là présent. Et après, je pense que Rosaline n'est pas non plus spécialement à l'aise dans ces outils-là.

[Intervieweur]

La question suivante, tu vois, avez-vous toujours accès directement à toutes les données dont vous avez besoin ? Toi, de ce que j'ai compris, tu as ta petite méthode, parce que tu es là depuis longtemps, tu sais comment tout fonctionne, et tu as simplement favori tous les liens qui te sont nécessaires au jour le jour.

[Yvette]

Tout à fait. Mais je pense que pour quelqu'un qui devrait arriver là-dedans, ce serait compliqué.

[Intervieweur]

Oui, et même, je pense, pour Rosaline X, c'est compliqué aussi, en fait.

[Yvette]

Ah oui, elle vient me trouver. Parce qu'elle a besoin de choses qui sont beaucoup plus larges. Oui, elle vient voir les experts les uns après les autres quand elle a une question spécifique.

Où en est le dossier de Mme Machin ? Elle ne va pas savoir aller le retrouver, je pense, dans l'outil de gestion de dossier. Parce qu'en fait, elle pourrait simplement faire une petite recherche, elle retrouve le document, et elle sait elle-même où ça en est, tu vois.

Elle n'a pas besoin de moi, en fait. Si elle fait une simple recherche dans SharePoint, elle va le retrouver. Mais donc, je ne suis pas sûre qu'elle maîtrise aussi cet outil que SharePoint.

[Intervieweur]

Non, mais de toute façon, plus on en discute, plus on se rend compte que c'est une problématique ou si jamais, en fait, elle ne sait elle-même pas trop quoi me dire, quoi faire, en fait. Et du coup, c'est un échange entre nous et on doit essayer d'avancer ensemble aussi. Oui, tout à fait.

C'est pour ça qu'on se fait des réunions toutes les semaines liées à ça et qu'on passe toutes les semaines 15-20 minutes à ne serait-ce que clarifier ce qu'on doit faire, en fait. Parce que ce n'est vraiment pas clair. Est-ce que ton centre d'expertise dispose d'un site SharePoint commun ?

Donc, vraiment lié à ton centre d'expertise, où tu vas avoir un site SharePoint ?

[Yvette]

Ce qu'on a en commun, c'est le Teams HRO. Mais tu me dis que c'est un site SharePoint.

[Intervieweur]

Du coup, c'est lié à... Parce que les documents sont du coup hébergés sur SharePoint.

[Yvette]

Je m'en doute.

[Intervieweur]

Et comme tu vois, les menus se ressemblent d'ailleurs. C'est Microsoft. Et du coup, non.

Et c'est comme Gustave me disait, il en a un pour L&D. Et il n'en a pas pour HR tech, par exemple. Et moi, je pense qu'avoir un site SharePoint qui soit au moins pour chaque centre d'expertise, parce que je pense que c'est la façon la plus cohérente de délimiter les collaborateurs entre eux.

Ouais, je pense.

[Yvette]

Et tu voudrais repartir à du neuf ? Donc, c'est-à-dire...

[Intervieweur]

Pas du neuf.

[Yvette]

On ne parle pas d'aller exporter tous les vieux...

[Intervieweur]

Si, en fait, on peut. Mais le truc, c'est que ça pourrait être un petit élément dans lequel on peut aller chercher des informations. Mais ce sera...

Au niveau de la façon dont ce sera organisé, en tout cas, moi, comme je l'imagine, tu pourrais aller cliquer quelque part pour aller trouver les archives. Alors là, c'est le bordel. Mais tout le reste est propre.

Et tu essayes de garder tout le reste propre, en fait.

[Yvette]

Tout à fait. Repartir de bonne base, en créant finalement des folders où on retrouvera l'information essentielle. Et si, effectivement, on a une demande relative au passé, on retrouvera ça dans, comme tu dis, le petit micmac qui est archivé, quoi.

[Intervieweur]

Oui, mais que ce micmac archivé se trouve au même endroit que les choses propres, que ça soit juste un petit onglet, en fait. Tu vois ce que je veux dire ?

[Yvette]

Oui, oui.

[Intervieweur]

Oui, en effet. C'est comme je l'imagine. Mais il faut voir comment ça va se faire.

Oui, ça de nouveau, c'est pour conclure. Finalement, la conclusion se rejoint avec la dernière question. Comment est-ce que tu as des choses à ajouter ?

Comment est-ce que tu penses que SharePoint pourrait être mieux vis-à-vis de ton centre d'expertise ?

[Yvette]

Ta suggestion est vraiment pertinente. Comme tu dis, un endroit unique où retrouver l'information, ce serait beaucoup plus facile. Parce que, comme tu le vois, pour le moment, on a des éléments qu'on vient piocher dans Teams.

Il y a des éléments qui existent au travers des dossiers sur SharePoint. Il y a des éléments qu'on va chercher chez Persopoint. Persopoint restera là où il est.

Là, on ne va pas pouvoir aller c'est comme c'est. Mais on doit, en tout cas, entre Teams et SharePoint, avoir un endroit unique où mettre l'information. Par contre, je me demande, le Meeting Inter-Teams, si tu me dis que c'est lié à des centres d'expertise, alors qu'est-ce que c'est que ce truc-là ?

Ici, on est dans l'équipe HRO. Ça, c'est le Teams HRO. Là, tu vois un petit dossier Meetings Inter-Teams.

Le but, c'est d'avoir les réunions entre les différentes équipes. Ces réunions entre les différentes équipes, on retrouve ici notre fichier dans lequel on a tous les mouvements de personnel, qui est notre tableau de suivi, un tableau de suivi essentiel. Alors, lui, ça veut dire que lui, il appartient à HRO, mais en même temps, c'est un outil utilisé par plusieurs centres d'expertise.

Je suppose, vu qu'il a un petit... Tu vois, il est partagé.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. Mais il faut voir avec qui il est partagé. S'il est partagé avec des gens qui peuvent avoir accès à ce document, c'est OK.

Mais sinon, effectivement, il va peut-être falloir réorganiser ça.

[Yvette]

C'est le cas. Mais je pense qu'il devrait... Tu vois, je ne sais pas...

Et tu sais comment on peut voir avec qui il est partagé ?

[Intervieweur]

Bonne question. Moi, je fouille toujours.

[Yvette]

Gérer le canal. Ah, membres. Voilà, on a tout le monde.

[Intervieweur]

Voilà, c'est ça.

[Yvette]

18. Et comment on va ici plus bas ? Ah, Rosaline est là.

Eh bien, en fait, les personnes que tu vas retrouver ici, c'est l'équipe HRO, ainsi que l'équipe qui s'occupe du bien-être. Accompagnement de carrière. Donc là, tu as Alexia X et Suzanne X.

[Intervieweur]

Suzanne, je la connais bien. Je travaille... Avec elle particulièrement.

[Yvette]

C'était mon ancien chef.

[Intervieweur]

Ah, OK, d'accord.

[Yvette]

Et alors Jeanne-francoise, Monique, etc. Ça, c'est l'équipe Start&Move. Donc, c'est l'équipe de recrutement.

[Intervieweur]

OK.

[Yvette]

Donc là, on est dans la sélection. Voilà. Donc, on voit comment ça a été créé.

Et donc, Rosaline a accès à ce tableau quand elle a des questions sur... Est-ce que mon collaborateur X va bientôt arriver ? Elle peut aller voir dans le tableau et consulter les entrées en service.

Mais tu vois, est-ce qu'il n'y a pas finalement d'autres tableaux qui auraient leur place là ?

[Intervieweur]

Oui. Oui. Est-ce que là est la place où mettre ce tableau ?

[Yvette]

Oui, tout à fait. C'est ça.

[Intervieweur]

Voilà, c'est deux questions que je me pose et où les réponses ne sont pas évidentes, là, comme ça. Ben oui.

[Yvette]

Oui, voilà. Mais donc, tu vois, c'est confus.

[Intervieweur]

OK.

[Yvette]

Pour le moment. En tout cas, pour pouvoir vraiment faire la distinction entre les outils, voir leurs liens. Et je crois que c'est ça...

C'est ça qu'on a créé des choses qui ne sont peut-être pas les plus pertinentes parce que, justement, on a cette méconnaissance des liens entre les outils.

[Intervieweur]

Oui, parce qu'il fallait aussi monter dans le bateau avec le Covid et réussir à travailler de façon opérationnelle plus que vraiment...

[Yvette]

Et monter surtout dans le bateau ou Persopoint.

[Intervieweur]

Ah oui. C'est ça qui vous a causé pas mal de soucis au niveau de la transition. Oui, oui.

Moi, c'est vrai que je n'ai pas encore eu beaucoup... Enfin, on me raconte les choses, mais c'est difficile de tout retenir quand tu n'as pas déjà les éléments...

[Yvette]

Mais en fait, il faut imaginer que tous les éléments qui permettaient de... Donc, auparavant, l'ancien service des dépenses fixes recevait des instructions de paiement de notre part. Tel agent engagé avec telle gratte, telle ci, telle...

Donc, on donnait des instructions de paiement. Donc, ils effectuaient uniquement les paiements.

[Intervieweur]

OK.

[Yvette]

Tous les calculs, le travail en amont, étaient faits à l'AFSCA. Donc, le personnel qui gérait finalement toute cette partie plus pécuniaire est parti chez Persopoint pour constituer ce secrétariat social. Il est parti avec la compétence en la matière et sont restés chez nous les gens qui travaillaient à la sélection, les gens qui travaillaient à la formation.

Encore Cécilia, qui ne voulait pas partir chez Persopoint et donc qui traitait les congés accidents de travail qu'elle a conservés et qui a une bonne connaissance aussi en statut pécuniaire, heureusement. Et donc, par rapport à ça, ben là maintenant, on a les demandes des agents. On joue un peu les transferts avec Persopoint pour les questions qui ne nous concernent pas, donc pour les renvoyer chez eux.

Mais il y a des questions pour lesquelles on est censé répondre en partie aussi. Et j'ai le sentiment qu'on n'a pas... On n'a plus suffisamment l'expertise sur place.

Il n'y a plus que quelques personnes clés qui détiennent l'information. Tu vois, je me disais tout à l'heure à ma responsable, voilà, l'équipe HRO, finalement, répond à des questions sur la formation, répond à des questions sur les congés, sur les accidents de travail, sur toutes les entrées et sorties de services et mouvements de carrière. Et il n'y a personne parmi nous qui est capable de faire l'ensemble.

On était censé devenir, tu vois, un peu multitâche. Et là, les mois, les années passent et chacun reste expert dans sa matière et on n'apprend pas ce que font les autres. Et ça, je pense que c'est une balle dans le pied.

Il va falloir pouvoir un petit peu se transférer les connaissances. Alors, on a des formations ici qui vont arriver, des mises à jour de connaissances et ce sont de nouveau les gens qui sont experts dans telle ou telle matière qui vont aller suivre ces formations. Mais moi, je me dis à un moment donné, je vais devoir aussi me former à des choses, avoir au moins les bases pour traiter des questions de base auxquelles, actuellement, je ne sais pas répondre et qui ne sont pas de ma propre expertise, mais je fais partie de la première ligne et je dois être capable d'y répondre.

Et donc, ça aussi, je trouve que le nouveau SharePoint ou en tout cas ce qu'on va dessiner, il faudra aussi...

[Intervieweur]

Qu'il s'axe sur une meilleure collaboration et un meilleur transfert des savoirs.

[Yvette]

Oui, un transfert des savoirs.

[Intervieweur]

De toute façon, c'est le terme, c'est le but normalement, enfin, c'est la raison pour laquelle normalement cet outil est adopté. Si jamais tu me dis que finalement, ce n'est pas ce qui a lieu, dans ce cas-là, il faut essayer de mettre les choses en place en termes de change management pour qu'il soit employé de la façon... Enfin, pour porter les bénéfices...

Voilà, tu as compris ce que je voulais dire.

[Yvette]

Oui, tout à fait.

[Intervieweur]

Pour que finalement, on ait les bénéfices de l'utilisation initiale qu'on prévoyait.

[Yvette]

Oui.

[Intervieweur]

Voilà.

[Yvette]

On a fait le tour. C'était compliqué, à mon avis pour toi, parce que c'est...

[Intervieweur]

Oui, écoute, heureusement que j'ai l'enregistrement, c'est surtout ça.

[Yvette]

Mais surtout, ce que je voulais te dire, c'est en fait, si tu as besoin d'informations complémentaires, s'il y a des choses qui ne sont pas claires pour toi, voilà, je suis là. Il ne faut pas hésiter. Tu m'envoies un petit message dans Teams et je te rappelle.

Et voilà, on clarifie tel ou tel point si ça s'avère nécessaire pour toi.

[Intervieweur]

C'est très gentil. À ce niveau-là, je suis plutôt autonome. Je vais souvent chercher, parce que j'aime bien comprendre les choses en profondeur.

Du coup, j'aime bien aussi comprendre... Quand quelqu'un me l'explique, je n'ai pas toute la théorie devant moi. Et du coup, je me dis, il ne m'a pas tout expliqué.

Du coup, j'ai envie de vraiment avoir tout.

[Yvette]

Mais oui, je pense que du coup, avoir l'accès pour toi à ces différents sites existants et voir comment ils sont organisés te donnera peut-être une idée aussi de l'ampleur. Ça va peut-être compliquer un petit peu les choses, par contre.

[Intervieweur]

Non, mais je vais déjà voir si jamais je reçois l'invitation de ceux sur quoi tu m'as invité à collaborer ou en tout cas, tu m'as donné l'accès.

[Yvette]

Si tu as l'accès ou pas. Si tu as les droits. Voilà.

Merci en tout cas pour le travail que tu fais.

[Intervieweur]

Merci à toi surtout.

[Yvette]

Ça va nous porter pour le futur.

[Intervieweur]

J'espère. J'espère clairement que j'arriverai avec quelque chose d'utile. C'est l'objectif.

[Yvette]

Merci à toi.

[Intervieweur]

Allez, passe une bonne après-midi déjà.

[Yvette]

Et d'abord, je te souhaite un bon appétit puisqu'on est...

[Intervieweur]

C'est ça.

[Yvette]

Ça va être le moment de se restaurer quand même.

[Intervieweur]

Je pense que je vais y aller. Je n'ai pas encore... J'étais dix minutes sans faire d'interview aujourd'hui.

Allez, passe une bonne...

[Yvette]

À bientôt alors.

[Intervieweur]

Bonne après-midi. À bientôt.

[Yvette]

Oui, à toi aussi. À bientôt. Au revoir.

Interview Inneke (ONEM)

[Simone]

J'appelle la transcription maintenant, je vais essayer de faire l'enregistrement vidéo, voilà.

[Intervieweur]

Oui, parce que comme ça j'ai l'audio, et avec l'audio je sais compléter leur transcription qui n'est pas tout à fait parfaite parfois. Enfin, ça dépend du degré d'analyse que je vais employer, mais bon, ça c'est pour mon mémoire. Du coup, en fait, de mon travail à l'AFSCA, j'ai dégagé des problématiques, et de ces problématiques, j'ai dégagé des hypothèses qui du coup viennent, si jamais elles sont confirmées, devraient résoudre, entre guillemets, les problèmes.

Et du coup, là, le but de ces interviews, qui sont un peu dans un second temps, où là j'ai déjà fait toutes mes interviews exploratoires, c'est de vraiment venir vérifier les informations, essayer de voir un petit peu comment ça a été fait ailleurs pour que ça fonctionne. Et donc voilà, en fait, ma première hypothèse, c'est tout ce qui est côté formation et côté support autour de SharePoint, qui semble un petit peu manqué à l'AFSCA, ou en tout cas, c'est pas que ça manque, mais c'est très peu valorisé et mis en place, on va dire. C'est-à-dire que ça existe, mais c'est dans un petit coin.

Et du coup, moi, j'aimerais bien que tu me décrives un petit peu, à l'ONEM, si jamais il y a des formations, quel genre de support technique est-ce que tu fournis, enfin, est-ce que vous fournissez, du coup, lié à SharePoint ?

[Simone]

Oui, en fait, on a aussi le grand avantage que les formations sont très importantes dans l'organisation et on a un service, un grand service dédié à ça. Donc souvent, je vois dans les autres organismes que c'est une toute petite partie de HR et que là, il y a une ou deux personnes qui s'en occupent. Mais chez nous, c'est 15 personnes qui sont responsables pour organiser la formation.

Donc, on a vraiment la chance de pouvoir investir beaucoup dans les formations et d'avoir aussi un accompagnement qualitatif pour développer la formation. En plus, je viens du service de formation il y a quelques années, donc j'ai travaillé là pendant 10 ans. Et donc, au niveau de SharePoint, on avait, tout au début déjà, on avait des formations pour les auteurs et les utilisateurs pour commencer à utiliser SharePoint.

Pour Teams également, je pense que pour SharePoint, c'était plutôt des formations classiques. Pour Teams, c'était plutôt des vidéos e-learning qu'on a mis sur notre plateforme d'apprentissage. Et puis maintenant, parce que l'année passée, on a fait un Digital Maturity Scan, un scan, une enquête, en fait, auprès de tout le personnel pour mesurer leur maturité digitale.

[Intervieweur]

C'est intéressant ça.

[Simone]

Oui, et ce n'est pas seulement sur les connaissances des applications spécifiques, mais c'est plutôt sur leur flexibilité aussi et comment est-ce qu'ils vont réagir si quelque chose change. Parce qu'on sait que dans les applications, ça change tout le temps, surtout Microsoft derrière en main.

[Intervieweur]

Oui, dans mon travail, je vais devoir incorporer un gros chapitre de Change Management.

[Simone]

Oui, et donc, sur base de ce scan, on a défini des compétences pour chaque profil dans notre organisation, donc des compétences numériques liées surtout à Microsoft 365, mais aussi plus large. Donc, on a défini cinq grandes compétences et donc pour chaque compétence, on a regardé les différents profils qui sont le plus souvent dans l'organisation. Donc, un expert administratif, par exemple, pour les cinq compétences-là, il doit avoir quel niveau au moins.

Pour un chef, il doit avoir quel niveau au moins. Pour quelqu'un qui a plutôt un travail technique et qui n'est pas derrière un PC, il doit avoir quel niveau au moins. Donc, on a vraiment défini pour chaque type de profil les niveaux à atteindre.

Et sur base de ça, on vient de développer tout un trajet de formation pour soutenir vraiment chaque profil à obtenir le niveau minimum pour son profil.

[Intervieweur]

Ok, c'est super intéressant. Moi, je me pose la question de comment est-ce que vous avez du coup déterminé, enfin, comment vous avez créé cette échelle ? Vous l'avez fait en interne ?

[Simone]

L'échelle de le scan ?

[Intervieweur]

Oui, le scale, quels sont les niveaux et qu'est-ce qui détermine le niveau 1, du niveau 2, du niveau 3 ? Qu'est-ce qui différencie un avancé d'un débutant, en fait, finalement ?

[Simone]

Oui, on a aussi regardé le travail exactement. Quelqu'un qui a un travail technique, et par exemple, le premier compétent, c'est être informé de tout ce qui se passe dans l'organisation. Donc, c'est consulter l'intranet, consulter les actualités.

Bon, lui, il doit seulement aller consulter ou lire certaines pages, mais il ne doit pas aller plus loin d'autres. Il doit vraiment regarder d'autres bases de données parce que là, il y a, par exemple, des instructions qui sont publiées pour le traitement de dossiers. Donc, ça va déjà plus loin pour un expert administratif que pour quelqu'un technique.

Puis, pour un chef, ça va encore aller plus loin. Pour quelqu'un qui doit publier lui-même des infos sur l'intranet, ça va encore plus loin parce qu'il doit aussi pouvoir éditer, en SharePoint, créer des pages, publier des choses.

[Intervieweur]

Donc, en fait, vous avez créé ça en lien avec toutes les descriptions de fonctions dans l'entreprise et quelles sont, du coup, les compétences nécessaires aux fonctions qui sont existantes. Et du coup, vous avez un petit peu aussi classé les fonctions suivant le degré de maîtrise des outils dont ils ont besoin.

[Simone]

Oui, c'est ça. Mais c'est-à-dire qu'on n'a pas regardé chaque description de fonction spécifique parce que ça serait trop. On a vraiment défini des grands groupes comme, par exemple, les chefs, les gestionnaires de processus, les experts.

Donc, on a vraiment des profils qui reviennent beaucoup. Et puis d'autres, voilà. Parfois, c'est aussi la responsabilité du chef et des collaborateurs même de voir, OK, peut-être que moi, je dois aller à un niveau plus haut parce que, justement, c'est moi qui ai le rôle de publier des choses.

Oui, on ne va pas aller regarder dans chaque profil pour voir si ça correspond.

[Intervieweur]

C'est ça. Tu as bien compris que je ne suivais pas beaucoup mon guide d'entretien, mais c'est aussi parce qu'on parle des choses qui sont intéressantes, finalement. Mais moi, ce que je me demande, c'est du coup, si jamais je devais résoudre le problème, je verrais aussi qu'il y a un petit peu cette approche qui est top-down et bottom-up.

Donc, il y a cette approche qui est hiérarchique et aussi les équipes, comment est-ce qu'elles voient leur travail et comment ça peut remonter à la hiérarchie du bas vers le haut. Et je ne sais jamais exactement quelle approche avoir en fonction de quels problèmes résoudre. Parce que c'est vrai que d'un côté, les équipes sont indépendantes et savent un petit peu fonctionner et connaissent très bien leurs fonctions.

Mais il y a aussi un côté hiérarchique, il faut uniformiser les pratiques. Et donc, j'ai du mal à trouver l'équilibre entre les deux. Et ça, c'est une question très compliquée à laquelle tu ne vas pas forcément savoir me répondre.

Mais qu'est-ce que tu penses de ça, en fait ?

[Simone]

Pour moi, il y a d'un côté un cadre qui est nécessaire, qui vient du haut. Parce que là, on va aussi définir, ok, quelles sont les limites. Parce que pour l'organisation, il faut qu'on aille tous dans la même direction et qu'on ne va pas faire des trucs où quelqu'un, on a le cas, que quelqu'un a créé une application pour mettre les agendas, les permanences, etc.

Bon, après, ça donne des soucis parce que si on planifie une réunion depuis Outlook, on ne voit pas si cette personne est occupée ou pas. Donc, il faut quand même un cadre qui vient du haut. Puis à côté de ça, il faut aussi qu'on ait au courant de ceux qui vivent sur le terrain, ce qu'ils ont besoin, comment ça fonctionne dans la pratique.

Donc, ce que nous, on fait souvent avant de lancer quelque chose, c'est organiser des workshops pour vraiment aller regarder, aller consulter. Mais c'est quoi, en fait, vos questions sur le terrain, vos remarques, les choses qui ne sont pas claires, où vous pouvez poser beaucoup de questions à certaines solutions que vous voulez utiliser. Donc, qu'on essaye vraiment de comprendre ce qu'ils font, ce qu'ils ont besoin, comment ils travaillent.

Et puis, sur base de ça, qu'on puisse définir des bonnes solutions.

[Intervieweur]

Ok, oui, je vois, je vois, je vois. Du coup, il y a un petit peu ce côté, en fait, c'est surtout consulter les gens et essayer après de créer un dialogue et de ce dialogue déterminer une politique, en fait. Ok, je vois.

Mais du coup, pour essayer de suivre un petit peu, tu m'as déjà expliqué quel genre de formation est-ce que... Moi, c'est au niveau de l'accessibilité, en fait. Parce que avoir des formations, j'ai l'impression que c'est pas très difficile.

Mais faire que tout le monde les passe, c'est déjà totalement autre chose. Donc, en fait, vous avez, pour réussir à les faire passer, de ce que je comprends, vous avez aussi fait ce diagnostic qui détermine qui va devoir en passer et qui va devoir ne pas en passer, peut-être. Je ne sais pas.

Comment vous avez réussi à véhiculer ça, en fait?

[Simone]

Oui, justement, on a eu ce problème aussi beaucoup avant qu'on offre des choses, ils ne les suivent pas. Après, ils nous disent qu'ils ne savent pas comment utiliser. Donc, c'est un peu un cercle qui va tout le temps en rond.

Donc, ici, on a essayé de lier ça vraiment à une attente. Donc, voilà, on sait, on a défini maintenant que pour chaque profil, il y a un niveau minimum à atteindre. Donc, c'est aussi la responsabilité du chef et le collaborateur de voir, est-ce que cette personne atteint ce niveau ou pas?

Parce que c'est à eux de le mesurer, de le définir. S'il ne l'atteint pas, après, il y a quand même encore le choix. Est-ce qu'il va suivre la formation classique qu'on offre ou est-ce qu'il va se former d'une autre façon?

Parce que oui, je suis aussi convaincue qu'il n'y a pas que la formation qui peut faire évoluer quelqu'un. Donc, il y a différents moyens pour se former, mais c'est de toute façon une chose qu'on offre. Et puis, à côté de ça, on regarde quand même aussi pour des choses spécifiques, surtout quand quelque chose va être lancé.

On va quand même aussi regarder, est-ce qu'on n'oblige pas certaines personnes ou tout le monde pour suivre cette formation? Je pense que pour Teams, le moment qu'on a basculé de Skype vers Teams, on a obligé tout le monde à suivre les l'e-learning.

[Intervieweur]

Oui, je vois. Parfois, je perds mes questions parce que je m'en pose beaucoup pendant ce que tu dis. Mais on va passer à la suite, ça va me revenir, je pense.

Toi, est-ce que tu dirais du coup que ça fonctionne bien, les formations? Oui, c'est de ça dont je voulais parler. C'est le fait qu'en fait, un pari que moi, j'ai envie de proposer à l'AFSCA d'une certaine façon, c'est qu'en fait, ce seront surtout les chefs d'équipe qui seront formés.

Et derrière, en fait, il y aura un apprentissage social qui va se faire en fonction de la création des nouveaux sites et de la nouvelle gouvernance. Et du coup, je n'ai pas envie de surcharger en termes de formation des personnes qui ont déjà beaucoup de travail. Et parce que j'ai l'impression que c'est aussi un petit peu dans mon diagnostic.

Je te révèle des informations, mais on s'en fiche. Parce qu'il y avait cet apprentissage social dans les équipes, les gens se sont dit qu'ils n'avaient pas spécialement besoin de formation. Mais du coup, on a perdu en uniformité parce que du coup, les gens ne faisaient pas tous de la même façon et faisaient comme ils ont appris dans leur équipe, en fait.

Et un petit peu sur le tas. Et moi, ce serait essayer de justement reprendre les chefs d'équipe et les remettre tous d'accord sur une façon de faire pour ensuite que leur équipe les copie un petit peu. Et ça, c'est un autre moyen que la formation de gérer l'apprentissage.

Je ne sais pas ce que tu en penses.

[Simone]

Oui, à côté des formations, on est aussi en train de rédiger des consignes. Donc, je pense que c'est un peu ça que c'est un peu la même chose. Donc, on a presque fini tout le manuel.

En fait, les manuels, ils sont tous des consignes sur comment est ce qu'on va utiliser toutes les applications, mais aussi liées à chaque fois aux compétences. Donc, aux cinq domaines de compétences, on les a liés aussi. OK, il y a des consignes.

Par exemple, on oblige tout le monde à utiliser leur agenda Outlook pour que c'est facile pour planifier quelque chose. Même s'ils veulent encore utiliser un autre agenda, en fait, je m'en fous. Mais il faut quand même une certaine uniformité pour pouvoir fonctionner, pour pouvoir collaborer dans l'organisation.

[Intervieweur]

Vous, vous aviez vraiment ce problème que des gens employaient d'autres agendas, en fait?

[Simone]

Oui.

[Intervieweur]

OK, d'accord. Ça, c'est un problème que j'ai pas l'impression qu'on ait eu nous.

[Simone]

Mais oui, c'est quelqu'un. En fait, c'est quelqu'un d'un bureau qui a beaucoup de compétences informatiques et qui s'est rendu compte que, bon, il y a quand même un besoin pour pouvoir planifier des permanences, pour pouvoir faire certaines choses. Et donc, il a développé lui-même une application et entre temps, tout le monde l'utilise.

Et donc, c'est un peu différent partout aussi. Donc, c'est pour ça que je me suis dit il n'y a pas que la formation où on apprend comment faire certaines choses, comment utiliser certaines choses. Il faut aussi des accords.

Il faut aussi des consignes. Et là, on a défini beaucoup de consignes. On a aussi consulté le terrain.

On a fait un workshop, en fait, aussi avec eux, avec quelques personnes de bureau pour voir comment vous travaillez ou vous posez des questions. Avec quoi vous avez des difficultés? Et donc, sur base de ça et sur base des compétences, on a créé toute une liste de consignes.

Et dans ces consignes, dans chaque chapitre, on a aussi un chapitre astuce pour les chefs. Et donc là, les chefs ont trouvé des outils concrets pour comment est-ce que je peux faire ça dans mon équipe? Par exemple, on a mis aussi sur la productivité, la gestion des tâches.

Donc, on met aussi, par exemple, autorise des personnes de réserver des moments dans leur agenda pour du travail de concentration qui ne sont pas tout le temps en réunion ou à l'inverse, des choses comme ça. Mais donc, il faut qu'ils en parlent en équipe, qu'ils font des accords. Qu'est-ce qu'on peut faire?

Qu'est-ce qu'on ne peut pas faire? La même chose avec les statuts, par exemple, de Teams, des choses comme ça. Mais qu'ils en parlent dans l'équipe et qu'ils mettent des accords d'équipe dans ce cadre des consignes.

[Intervieweur]

OK, je comprends. Je vois bien. C'est intéressant comme façon de fonctionner.

Et j'avais une question aussi, c'est ce dont tu me parles depuis le début. On est d'accord que ça considère tout le même ou bien alors ça considère uniquement? OK, d'accord.

[Simone]

Non, tout le même.

[Intervieweur]

Parce que nous, ce qui nous intéresse aussi, c'est qu'en fait, on a une gouvernance sur la façon d'employer Teams, etc. Mais en fait, elle est très libre. Et en fait, on aimerait bien la personnaliser aussi pour notre service P&O, Personnel and Organization, enfin les RH, quoi.

Et donc, on aimerait bien savoir aussi comment, au niveau spécifique des ressources humaines, vous avez déployé ça du coup, en fait. Comment ça s'est peut-être passé?

[Simone]

Et dans quel sens?

[Intervieweur]

Si jamais il y a un truc. En fait, est-ce que vous avez dû développer des services ou une façon de faire spécifique aux ressources humaines par rapport au reste de l'organisation? Ou bien alors, est-ce que vous avez simplement appliqué la même chose dans toute l'organisation?

[Simone]

C'est par rapport aux canaux ou par rapport à...

[Intervieweur]

Ça, on va en parler après. Mais c'est vrai qu'au niveau de, par exemple, des formations, oui, parce qu'on est toujours censé être là-dedans.

[Simone]

Non, pas vraiment. Oui, la logique reste toujours la même.

[Intervieweur]

Oui, parce que c'est une logique qui est flexible, en fait, quand même, tout en étant plus...

[Simone]

Oui, et la seule chose qu'on a pour un peu structurer, c'est un naming convention sur les groupes Teams et des choses comme ça.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. C'est parfait pour la transition, parce que du coup, je pense que je vais en parler un petit peu. Là, ici, c'est la centralisation des documents et la standardisation des processus de gestion documentaire qui réduiront la fragmentation et l'amélioration de l'accès aux informations.

Voilà, d'une manière très pompeuse et scientifique. Mais globalement, oui, c'est le fait d'avoir nommé tout de la même façon, d'avoir des conventions de nommage des documents, d'avoir structuré les SharePoint d'une certaine façon. Est-ce que vous avez, du coup, construit ça?

Et comment est-ce que vous avez construit cette façon de faire les choses?

[Simone]

Oui, oui, oui, je sais très bien, mais j'essaie de voir où est-ce que je vais commencer.

[Intervieweur]

Désolé pour mes questions.

[Simone]

Non, non, non, pas de souci, mais ce qu'il y a, il y a plusieurs choses. D'un côté, on a toujours eu, et c'est depuis longtemps, on a toujours eu une base de données, de documents avec des documents validés. Et c'est vraiment une application qui a été développée encore dans l'ancien Lotus Notes, l'application.

Et celui-là, on est en train de le migrer vers SharePoint. Donc, c'est vraiment une application qu'on a reconstruit, qu'on a fait développer en PowerApps. Donc, oui, ça, là, c'est super structuré.

Il y a une procédure fixe à suivre. Il y a des auteurs fixes qui peuvent publier des choses. C'est souvent ou c'est surtout les services de l'administration centrale qui publient des instructions sur cette application.

Et c'est surtout les bureaux et les autres collaborateurs de l'administration centrale qui utilisent, qui vont chercher des documents pour savoir, comment est-ce que je dois appliquer cette législation, par exemple, sur ce dossier, ou comment est-ce que je dois faire une demande de certaines choses du budget, blablabla. Donc, voilà. Retrouver les infos validées via un système de documentation digitale avec aussi des métadonnées fixes, une gestion de version assez rigide, mais facilement consultable pour eux.

Donc, ce n'est pas standard SharePoint.

[Intervieweur]

OK, je vois bien.

[Simone]

Mais ça, c'est une chose.

[Intervieweur]

Oui, pardon. Mais tu peux continuer, alors.

[Simone]

Oui, d'un autre côté, il y a aussi dans les groupes Teams, il y a aussi un SharePoint lié. Donc là, on ne donne pas vraiment des conseils sur le SharePoint, parce que pour moi, il faut y aller via Teams. Et si on gère via les canaux Teams les documents, on n'a pas besoin vraiment d'aller dans le SharePoint et aller chipoter là pour restructurer les choses.

Au niveau général, on a des consignes pour nommer les documents, mais ce sont encore des anciennes consignes. Donc là, je pense qu'on peut revoir certaines choses, parce qu'actuellement, je trouve qu'on n'utilise pas encore assez les possibilités dans Teams, dans les colonnes. Avant, on avait donné le conseil, oui, nommer par exemple votre document.

Si c'est un document NL, commencer par NL ou commencer par FR. Maintenant, je me suis dit, bon, en fait, il y a aussi la métadonnée et ça pourrait être même pratique pour filtrer, etc. C'est peut-être mieux d'utiliser ça au lieu de mettre ça dans le nom du document.

Mais on n'est pas encore à ce stade-là.

[Intervieweur]

Ça me conforte ce que tu dis, parce que du coup, c'est ce que j'essaie de proposer aussi. L'avantage, c'est que comme nous, on n'a pas de convention de nommage, en tout cas, on en a une, mais elle est spécifique à certains dossiers administratifs. En fait, c'est que certains centres d'expertise qui l'emploient.

Et du coup, l'idée, ce serait de s'inspirer de celle-là. Mais aussi, il y a toutes ces questions de métadonnées. Du coup, en fait, il y a plein de choses qu'on n'est pas obligé de mettre dans le nom du document, comme tu dis.

Je me suis rendu compte aussi que c'était intéressant. Je suis simplement content que tu le dises.

[Simone]

Donc, il y a ça. Et puis, on a encore d'autres sites SharePoint, mais ce sont des sites de communication qu'on utilise dans notre intranet. Et là, en fait, le conseil est de ne pas publier des annexes.

C'est plutôt pour mettre des infos dans des pages, soit des pages actualités, soit des pages fixes dans notre intranet, qui sont des pages contenues, des pages connaissances plutôt. Et s'il y a vraiment besoin d'une annexe, que ça doit être publié dans notre base de données officielle que je viens de parler tout au début. Donc, c'est un peu le système.

[Intervieweur]

Je vois. Et en fait, est-ce que la base de données officielle est... Parce que du coup, tu m'as dit qu'elle avait été construite avec PowerApps, c'est ça ?

[Simone]

On doit encore migrer. Donc, elle est en préparation. Elle devrait être migrée en septembre.

[Intervieweur]

Parce que l'idée, c'est qu'une fois qu'elle sera dans PowerApps, il pourrait y avoir une intégration avec SharePoint et Teams. C'est ça, non ?

[Simone]

Oui, oui, c'est SharePoint derrière.

[Intervieweur]

Oui, oui, oui. Et comment est-ce que... Bon, ça, c'est vraiment le futur pour vous, de ce que je comprends.

Mais est-ce que vous allez, du coup, lier les informations... Comment est-ce que vous allez profiter de la synergie entre la migration PowerApps et la suite Microsoft 365, en fait ? Juste parce que j'ai du mal à le visualiser.

[Simone]

Alors, pourquoi on a choisi le PowerApps, c'est ça ? Ou pour...

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. Mais même... Enfin, dans le sens où il y a la possibilité de créer des liens, d'intégrer, en fait, certaines données, du coup, de votre banque de données officielle, comme tu dis.

Une fois qu'elles seront sur PowerApps, les données seront beaucoup plus intégrables dans l'environnement Microsoft. Du coup, il y aura vraiment moyen de les mettre sur des sites. Il y aura moyen de rediriger, de faire tout un tas de choses.

Et du coup, quel est l'objectif, en fait, derrière ? Qu'est-ce que vous comptez vraiment faire avec... Oui.

[Simone]

Ce que je voudrais bien, mais je ne suis pas encore sûre si ça va fonctionner, c'est de pouvoir aussi visualiser les annexes dans d'autres pages. Mais vu que les annexes sont toujours liées à une publication, il faut que c'est toujours la dernière version qui s'affiche. Et donc là, je ne suis pas encore sûre si ça va fonctionner.

Le lien, en tout cas, on a demandé aux développeurs, donc le lien qui sera disponible dans la barre d'adresses sera toujours le lien vers la dernière version. Donc ça, il a fait une manipulation pour que si on copie le lien et on le sauvegarde ou le stocke quelque part, on va toujours tomber sur la dernière version et pas sur l'ancienne. Donc ça, c'est déjà une bonne chose.

[Intervieweur]

Je vois.

[Simone]

Comme ça, tous les liens existants qui sont déjà sauvegardés et qui renvoient vers l'ancienne base de données vont aussi être renvoyés vers la nouvelle sans que tout le monde doit aller changer le lien qu'il a sauvegardé.

[Intervieweur]

Oui, ça, c'est vraiment super pratique. Enfin, c'est un gros gain de temps. Un des soucis, c'est la multiplication par des types d'applications.

Et du coup, tu dois te déconnecter d'une, te reconnecter à une autre, aller poser ton document là, le récupérer, le mettre dans une autre application. Ça devient ingérable. En tout cas, pas ingérable, mais c'est pas idéal.

[Simone]

Ah oui, et peut-être encore intéressant aussi, pourquoi on a choisi de l'intégrer aussi dans le suite Microsoft, c'est qu'on voulait une seule fonction de recherche qui va chercher dans l'intranet et dans notre base de données officielle avec des documents et dans d'autres ressources. Donc, on a vraiment maintenant une seule fonction de recherche où on s'est adapté avec des filtres quand même, ou quoi on veut chercher exactement. Parce qu'avant, on avait 10 endroits à chercher des documents, mais il fallait à chaque fois utiliser une autre fonction de recherche et une autre façon de rechercher.

C'était une autre vue. Donc voilà, ici, ça va changer.

[Intervieweur]

Oui, je vois. D'ailleurs, une idée aussi là ici, mais à l'échelle de P&O du coup, c'est qu'on va, enfin, je ne sais pas si jamais ça a été fait, parce qu'en fait, on a un site hub qui est encore en cours de construction. Et l'idée, c'est vraiment d'avoir toutes les ressources qui soient reliées à ce site hub pour pouvoir employer la recherche et pour pouvoir éventuellement accéder à toutes les choses desquelles on a accès dans tous les sites de centres d'expertise.

Et je ne sais pas si jamais tu sais, mais on est d'accord que les sites d'équipe, donc les sites qui sont reliés à une équipe Teams, ils peuvent être reliés à un site hub SharePoint.

[Simone]

Je ne sais pas techniquement comment ça se fait, mais en tout cas, dans notre recherche, on a l'option d'aller rechercher juste dans les groupes Teams, par exemple. Donc, il va regarder à quel groupe que cette personne a accès et puis il va montrer les documents dans ces groupes-là.

[Intervieweur]

Voilà, OK. Exactement. Moi non plus, je ne sais pas comment techniquement ça se fait, mais je sais qu'il y a possibilité d'organiser des choses comme ça et c'est ce que j'essaye de conseiller, en tout cas.

[Simone]

On l'a fait. S'ils ont besoin d'infos, ils peuvent me contacter.

[Intervieweur]

Mais après, il y a aussi des gens qui sont plus experts que le stagiaire que je suis, à l'instant que je te rassure.

[Simone]

Oui, mais s'ils veulent voir comment nous on l'a fait, on peut montrer.

[Intervieweur]

Ça va. Je retiens pour *Rosaline*. Bon, là ici, j'ai une hypothèse qui est un petit peu bateau, en réalité.

C'est l'amélioration des pratiques de collaboration et de communication via Teams. Réduira la redondance et facilitera le partage d'informations. C'est dire qu'en fait, collaborer avec Teams, c'est bien en fait.

Ça offre quand même plus d'avantages que d'inconvénients une fois que le levier de la maîtrise est enclenché, une fois que les gens quand même utilisent bien l'outil. Du coup, l'idée, c'était de te faire un petit peu décrire comment est-ce que vous arrivez à l'employer pour améliorer la collaboration. Est-ce que tu as mis des guidelines pour la création et la gestion des équipes?

[Simone]

Et on a fait beaucoup de fautes aussi avant. Parce qu'en fait, on a lancé Teams sans consignes. On l'a lancé avec des formations, mais sans consignes.

[Intervieweur]

Il s'est produit la même chose, Alaska. Et j'ai parlé il n'y a pas longtemps à une des personnes qui était à l'origine, peut-être un petit peu dans le même genre de poste que toi, qui m'avait dit qu'il pensait que les gens allaient l'adopter comme Microsoft Word. Mais ce n'est pas le cas.

[Simone]

Non, il y a beaucoup de différences. En tout cas, on voit qu'il y a beaucoup de différences entre des équipes. Donc, il y en a où il y a quelqu'un qui a pris en charge ce chose et qui a dit oui, on peut faire ça.

Je vais essayer, je vais tester. Il l'a proposé à l'équipe. Puis ils se sont organisés, ils l'utilisent et ça fonctionne bien.

Puis il y a d'autres qui se sont dit bon, ça me fait peur. Je ne sais pas ce que c'est. Je vais continuer à faire comme je fais.

Et il y a des équipes qui travaillent toujours à l'ancienne façon. Puis il y a aussi eu le cas que tout le monde commence à créer des équipes pour partager des choses, mais ils oublient que c'est un endroit de collaboration et pas de communication. Et donc, on constate maintenant

qu'il y a beaucoup d'équipes Teams où on va commencer à informer les gens de certaines choses, mais c'est un groupe réduit.

Et donc, d'autres personnes qui ont besoin de l'information n'ont pas accès. Et donc, on commence à copier-coller les infos à d'autres endroits. Et puis, c'est tout un réseau qui commence à se reconstruire, qui n'a pas le but.

Donc, on doit maintenant mettre au clair que Teams, c'est vraiment pour la collaboration. Si c'est quelque chose qui doit être une information pour beaucoup de gens, il y a d'autres endroits qui sont utiles à ce sujet. Et donc, là, on essaye de faire vraiment une sensibilisation.

Et puis, ce qu'on essaye aussi, oui, il y a encore un autre obstacle, c'est, on a toujours dit, le cloud, il y a un danger. On ne peut pas, ce qui est des données sensibles dans le cloud. Donc, il y a des équipes qui se sont dit, oh, attention, on ne peut pas l'utiliser pour la collaboration, parce que nous, on traite tout le temps des dossiers des chômeurs.

On ne peut pas mettre des dossiers des chômeurs dedans. Donc, on ne peut pas l'utiliser pour collaborer sur nos documents. Donc, ça a été le cas.

Donc, il y a aussi beaucoup d'équipes qui n'ont pas profité de Teams ou qui n'ont pas essayé de le mettre en place tel quel, parce qu'ils ne pouvaient pas. Entre temps, on a quand même eu l'accord de notre DPO qu'on peut l'utiliser pour collaborer. On peut l'utiliser le temps qu'un document doit être construit.

Et même si ça a des données sensibles, qu'on peut le stocker juste le temps de la collaboration. Puis après, évidemment, ça doit être sauvegardé dans la base de données dédiée à ça. Il y a des bases de données Core Business qui sont assez sécurisées.

Donc, ça, c'est la règle aujourd'hui. Mais là aussi, il faut qu'on commence à sensibiliser les gens à ce sujet. Et puis, une autre chose qu'on veut faire, c'est faire vraiment un accompagnement pour chaque équipe dans la construction de leur groupe Teams.

Parce qu'on voit qu'il faut quand même aussi investir du temps pour apprendre à comment est-ce que Teams fonctionne, quelles sont les possibilités. Il y a des canaux privés, il y a des canaux standards, il y a des canaux partagés. Quand est-ce que je crée un nouveau groupe?

Quand est-ce que je crée un canal partagé? Il y a plein de choses, plein de réflexions. Donc là, pour moi, on va évoluer vers un accompagnement vraiment par équipe pour regarder comment ils ont construit leurs Teams actuellement et qu'est-ce qu'ils ont besoin sur base de leur travail.

Ça ne va pas nécessairement être ce qu'ils ont actuellement. Donc, on va pouvoir regarder ou proposer des améliorations à ce sujet pour améliorer la collaboration dans leur équipe.

[Intervieweur]

Je vois. C'est clairement les mêmes choses qu'on rencontre à l'ASCA. Je regarde si jamais tu as bien répondu à tout.

Du coup, tu considères quand même que c'est une bonne chose globalement de pousser l'adoption de Teams. Oui, certainement. Tu témoignes d'un gain d'efficacité.

[Simone]

Oui, mais il faut d'abord aussi avoir les bons accords parce que si le DPO dit non, on ne peut pas. On ne va pas pouvoir sensibiliser les gens. Donc là, on a déjà ici le « go » de « ok, c'est possible ».

Puis, on doit aussi leur guider dans comment est-ce qu'on va le faire. Puis, on doit leur apprendre à réfléchir ou à travailler autrement aussi parce qu'avant, quand on avait le disque M, c'était le disque M chez nous, le disque réseau.

[Intervieweur]

Oui, mais c'est le disque M aussi à l'ASCA.

[Simone]

Oui, voilà. On avait un document. On voulait créer une nouvelle version.

Donc, ce qu'on faisait, c'est qu'on sauvegarde une copie avec version de telle date, version de telle date. Bon, ici dans Teams, ce n'est pas le but. Il y a des versions derrière.

On peut utiliser les versions major et minor, mais il faut apprendre les gens à utiliser toutes ces méthodes. Oui, voilà. Donc, oui, c'est encore un gros travail.

[Intervieweur]

Et plus centré sur SharePoint, est-ce que tu trouves que les gens, ils ont plus de mal avec SharePoint qu'avec Teams, par exemple ? Parce que moi, une des choses que je trouve curieuse, c'est que la plupart des gens que j'ai interviewés ne font pas... En fait, font la différence entre SharePoint et Teams et ne comprennent même pas qu'ils sont liés, en fait, parfois.

Et en fait, la plupart des gens se plaignent de SharePoint, mais adorent Teams. Et du coup, ils disent, non, mais Teams, c'est vraiment très bien comme outil. Mais par contre, SharePoint, c'est vraiment pas terrible.

Alors que c'est la même chose, en fait. C'est juste que Teams, c'est le portail d'accès à SharePoint. Et en fait, ce que ça témoigne pour moi, c'est que les gens ne comprennent pas SharePoint tout court.

Et du coup, vous liez plutôt à l'adoption de SharePoint ou dans la collaboration, etc. Est-ce que vous l'utilisez pour... Est-ce que vous passez vraiment par Teams pour la collaboration ?

[Simone]

Oui, justement, il y a une différence entre les sites SharePoint, les sites de communication et les sites de collaboration. Les sites de collaboration sont les sites qui sont liés au groupe Teams. Et là, pour moi, les gens ne doivent pas du tout connaître ce système, juste uniquement peut-être pour aller récupérer un document du corbeille ou vraiment des trucs spécifiques, peut-être.

Mais là, pour moi, ils ne doivent pas avoir aucune connaissance de SharePoint, sauf s'ils sont vraiment quelqu'un qui est plutôt propriétaire. Mais un collaborateur, un agent lambda n'a pas besoin de ces informations. Et puis, il y a les sites de communication.

Et là, je ne vois pas non plus de problème. Mais c'est aussi parce qu'on a, je pense, bien réfléchi à une bonne structure. Donc, on a aussi notre site Hub.

On a une navigation fixe qui renvoie vers toutes les pages nécessaires. Donc, chaque page qui est disponible dans notre SharePoint est aussi liée à la navigation. On a fait créer, c'est quoi encore ?

Tu vois le chemin d'accès d'une page. Le chemin d'accès.

[Intervieweur]

La racine.

[Simone]

Oui, la racine. Donc, on voit, OK, je suis sur cette page, mais en fait, je suis venu, je suis dans le site kiosque. Je suis venu de telle rubrique, telle rubrique, telle rubrique.

Et puis, je suis arrivé à la page. Et ça n'existe pas dans SharePoint. On a fait développer certaines choses, ces choses-là, pour que l'utilisateur sait facilement se retrouver dans la structure, parce qu'il n'y a pas.

Il n'y a pas de structure dans SharePoint, en fait. Donc, il faut, vous-même, en tant que responsable de l'intranet, veiller à ce que vous mettez en place une bonne structure dans tous ces SharePoint.

[Intervieweur]

Je vois. Oui, moi, ici, c'est la première chose que je compte faire. C'est, justement, recréer le site Hub et, justement, rediriger, en fait, par centre d'expertise, les activités de chaque...

Le SharePoint lié au groupe Teams sera à chaque fois redirigé, en fait, depuis le site Hub. Mais ça, ce n'est pas tout à fait comme vous avez fait, de ce que j'ai compris. Et du coup, ça m'intéresserait vraiment si jamais tu pouvais peut-être juste me partager ton écran et me montrer un petit coup.

Comme ça, ça m'est un peu illustré. Mais c'est parce qu'en fait, nous, une pratique qui a émergé, c'est que les gens ont, dans leur barre de favoris, un petit peu dans leur bookmark, une dizaine de SharePoints sur lesquels ils doivent aller régulièrement. Et ils n'ont aucune idée de comment les trouver autrement.

Mais vraiment, aucune idée. C'est impossible pour eux. Sans ces petits onglets, ils ne pourraient pas travailler, en fait.

Et moi, parfois, je ne sais pas vers où ils sont redirigés. Mais en tout cas, je me dis que si jamais ils ont tant besoin d'avoir des documents qui sont stockés, d'accéder à certaines choses, à certains endroits, je ne sais pas d'où viennent tout ça. Et moi, je me disais que c'était des sites d'équipe.

Mais en fait, peut-être pas. Et en fait, peut-être que ces sites, à chaque fois, devraient être reliés à un P&O ou pas. Et le truc, c'est que c'est difficile de faire un plan d'ensemble une fois que tout est déjà développé de façon chaotique, d'avoir une vision d'ensemble.

[Simone]

Nous, avant que je sois rentrée dans cette fonction, on a fait toute une enquête pour savoir quel était le besoin d'une vraie intranet des gens. Et sur base de ça, sur base des résultats, on a développé toute une approche et on est toujours en cours. C'est depuis deux ans que je suis dans cette fonction-là.

On a déjà mis en place beaucoup de choses, mais on est toujours en cours d'améliorer. Donc, c'est vraiment quelque chose au long terme. Et ça dépend aussi des habitudes.

Chez nous, on avait déjà une page intranet. Donc, on a retravaillé cette page. On a aussi demandé des conseils à notre équipe UXUI qui a dit que pour avoir quelque chose de plus lisible, il faut, par exemple, tout était sur une seule fenêtre.

Ici, il n'y avait rien de blanc, mais tout était avec des petits blocs. Maintenant, on a travaillé vers le bas. On a quelque chose de beaucoup plus aéré.

Donc, c'est aussi grâce aux conseils de notre équipe UXUI. On a fait développer ici, par exemple, aussi quelque chose pour les offres d'emploi. Comme ça, les gens voient ce qui est possible comme évolution de carrière pour le moment, des événements.

Et puis, on a personnalisé aussi la page d'accueil. Donc, la page d'accueil contient des actualités. Il y a des actualités qui sont publiées au niveau national.

Donc, ça, c'est fait par notre direction communication.

[Intervieweur]

Mais il y a aussi... Excuse-moi. Est-ce que ça, du coup, c'est le site...

C'est bien le site hub de l'ONEM en général. C'est ça. C'est ça.

OK.

[Simone]

Et puis, il y a aussi les actualités locaux. Donc là, chaque bureau a un propre site où il va publier des articles. Et donc, si...

Moi, je vois tout parce que je suis propriétaire. Mais si on travaille, par exemple, dans la direction POC, on ne va que voir les articles du Rimini POC. Si on travaille à Anvers, on ne va que voir les articles du Rimini Anvers.

Et donc, comme ça, ils ont leur actualité personnalisée de leur bureau tout de suite sur leur page d'accueil. Et puis, on a aussi fait créer toute une navigation fixe en haut vers toutes les informations qui sont nécessaires ou qui sont pratiques pour tout le personnel. Donc ici, par exemple, c'est des infos sur la carrière, sur les salaires, sur le bien-être, les formations, des applications comme pour la gestion du temps, les congés, etc.

Quelques sites intéressants. Donc, mon organisation, c'est plutôt les organigrammes, sécurité, l'informatique. Donc, par exemple, ici, on va publier nos consignes pour M365.

Ici, il y a encore toute une liste d'anciens sites. Donc, celles-là, on est encore en train de migrer parce qu'ils sont aussi encore dans une ancienne version SharePoint. Donc là, il faut aussi encore les faire migrer et les intégrer dans le même style visuel, aussi avec la même navigation comme nous, par exemple, parce que là, ce n'est pas encore le cas.

Mais donc, c'est aussi le travail à long terme. Puis, mes sites, ici, on a des rubriques qui sont aussi personnalisées. Donc, en fait, il y a beaucoup plus de choses, en fait, dans la navigation, mais ils sont visibles.

Moi, je vois que les choses intéressantes pour moi. Je travaille à l'administration centrale, donc je vois le RIMINI d'administration centrale. Je travaille dans la direction POC, donc je vois le RIMINI POC.

Celui qui travaille à Anvers, il va voir le RIMINI d'Anvers, ici. Donc, c'est vraiment tout personnalisé. La même chose pour les cockpits et la même chose pour les applications.

Donc là aussi, si on travaille, par exemple, dans l'interruption de carrière et créditant, les gens, là, ils vont voir beaucoup plus d'applications que moi. Donc, tout est vraiment très personnalisé. Et puis, on a encore une partie connaissance avec tous les liens vers les bases de données importantes.

[Intervieweur]

C'est globalement bien pensé. Est-ce que vous avez fait appel à des développeurs externes ? Oui.

Oui, c'est ça. OK. Je vois.

Parce que du coup, c'est aussi toujours une éventualité pour nous. Ce sera une proposition que je ferai aussi. Ah oui, peut-être encore autre question, mais à propos des solutions externes, moi, ce que j'ai surtout vu, c'est qu'il y avait des possibilités d'automatiser la gouvernance via des applications qui, du coup, viennent s'intégrer un peu comme des add-ons dans Microsoft Teams.

Et puis, par exemple, vont automatiquement faire des propositions de nommage de canaux ou de choses comme ça pour garder une uniformité. Il y a tout un tas de possibilités, comme par exemple, tous les documents doivent aussi remplir certaines conformités. Donc, faire tel nombre de caractères en fonction de l'analyse.

On peut vraiment set-up un nombre de trucs infini. Et je ne sais pas si jamais vous, vous employez ce genre de... Non, vous avez simplement établi des règles et puis les gens peuvent les suivre.

[Simone]

Oui, ça aussi, ça dépend un peu des priorités aussi. Je pense que pour nous, il y a d'autres priorités.

[Intervieweur]

Oui, moi, je ne fais qu'énumérer une quantité immense de possibilités et puis après, ce seront aux gens de l'AFSCA de choisir ce qu'ils font en fonction de ce que je leur ai dit. Bon, ça, on en a déjà beaucoup parlé, mais globalement, une meilleure clarté sur les politiques de gouvernance et les pratiques de gestion documentaire augmentera la conformité et l'efficacité. En fait, une bonne gouvernance prévue à l'avance et bien planifiée, ensuite, qui est véhiculée de façon efficace.

[Simone]

Oui, et puis il y a encore le suivi aussi. Parce que ce n'est pas que mettre des consignes en ligne, mais puis après, il faut aussi faire un suivi, peut-être aller contrôler certaines choses ou faire des audits ou ce que nous, on a acheté une application qui va nous permettre de voir tout ce qui se passe dans notre environnement Microsoft pour savoir combien de sites existent, est-ce qu'ils sont encore utilisés. Toutes ces choses-là, qui a quelles licences, quelles sont les licences supplémentaires avec des applications spécifiques qui ne sont pas utilisées.

Alors, on paye pour ces licences, mais ils ne l'utilisent pas. Donc, toutes ces choses-là, on n'a pas de vues actuellement sur ça, vu qu'on est dans le tenant partagé avec GCloud.

[Intervieweur]

Parce qu'en fait, à cause de GCloud, vous n'avez pas accès à toutes ces données-là. Parce que moi, je pensais que via Microsoft Intra ID, vous aviez accès à ça.

[Simone]

On a accès à certaines choses, mais d'un côté, Microsoft met à disposition certaines choses ou certains insights via leur admin center, je pense. Il y a des personnes chez nous qui ont accès, mais c'est un travail énorme de faire à chaque fois des exports, de regarder, de faire des graphiques ou des beaux trucs sur ces données. Donc, ce qu'on veut, c'est avoir des rapports prédéfinis qu'on peut consulter quand on veut, que chaque personne dans mon équipe peut le consulter quand il le veut et qu'on a vraiment les données et aussi l'historique.

Tout ça n'est pas disponible dans Microsoft, sauf s'il y a quelqu'un qui va tous les semaines ou tous les mois, je ne sais pas quand, aller faire un export, créer tous les graphiques et les rapports.

[Intervieweur]

C'est drôle. C'est plus ou moins ce que je vais faire avec mon mémoire. En n'ayant pas accès aux données confidentielles, bien entendu, mais même si c'est vrai qu'on s'était rendu compte avec *Rosaline* que parfois les gens avaient laissé des informations personnelles, sur leur compte Microsoft, qui du coup étaient accessibles de façon publique à tous les 80 000 fonctionnaires de l'administration, si jamais ils allaient chercher ça, comme des adresses mails privées de contact en cas de si jamais on n'arrive pas à les joindre ou des choses comme ça, ou des numéros de téléphone.

J'ai fait remonter du coup, on ne va pas s'en occuper. C'est ce genre de choses qui... Ça va être difficile de rendre ça totalement sur les GDPR, même si je pense que c'est bon, parce qu'il n'y a que les personnes qui sont membres de l'organisation qui ont accès.

On verra bien ce que les gens en disent.

[Simone]

Membre de l'organisation, pour nous, c'est tout le gCloud.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. Ça pose question, c'est ça le truc. En fait, je parcours mes questions.

C'est vrai que tu as déjà répondu à beaucoup de choses. On arrive déjà à une heure d'interview. On va passer directement à ma dernière hypothèse.

C'est redondant, mais c'est une organisation structurée et une gestion rigoureuse des versions des documents. Là, on est vraiment sur le versionnement. Tu en as déjà parlé.

Toi, tu considères que vous avez bien setup le versionnement, que ça a résolu les problèmes de V1, V2, etc. Parce que c'est des problèmes qu'on avait, nous aussi, à un moment.

[Simone]

Ça, c'est dans notre base de données, les documents, la RioDoc. Donc, notre application de documents, là, on a vraiment un bon système de version. Alors après, dans les Teams, je n'ai aucune vue sur comment ils l'utilisent.

Je pense qu'il y a vraiment une amélioration possible pour leur apprendre à ne pas enregistrer des copies, mais plutôt utiliser les versions majeures et mineures du système de Microsoft. Et ça, ils ne connaissent pas. Je suis sûre qu'ils n'utilisent pas.

[Intervieweur]

Ça m'étonnerait aussi. De mon côté. Comment est-ce que vous gérez l'archivage, par exemple ?

Est-ce que vous avez créé des systèmes d'archivage automatique dans certains cas de figure ?

[Simone]

Seul dans la base de données validée, avec les documents validés. Là, on a un archivage. Donc là, les auteurs peuvent archiver leur publication.

Et donc là, ça restera encore visible pour l'auteur, mais plus pour l'utilisateur. Mais pour le reste, dans les groupes Teams, dans d'autres endroits, on n'a pas vraiment une structure d'archivage.

[Intervieweur]

Et vous avez setup des notifications automatiques pour certaines personnes, par exemple, quand certains documents arrivent, pour créer des chaînes de signatures. Mais ça, je sais qu'il y a moyen d'automatiser avec Power Apps aussi. Ça, on en a fait un signataire.

Il y a des cas de figure où ça pourrait être utile. Je ne sais pas.

[Simone]

Oui, ça existe dans l'organisation, mais pas de façon vraiment structurée.

[Intervieweur]

Oui, les gens peuvent le setup s'ils veulent. Et c'est un petit peu conseillé de ne pas trop le setup aussi de façon top-down, comme je dis. Parce que sinon, après, les gens se retrouvent avec des montagnes de mails et ne savent pas comment ne plus les recevoir.

Alors que quand les gens l'ont setup eux-mêmes et qu'on leur a dit, ça peut être intéressant que tu fasses ça, au moins, ils peuvent gérer la chose à leur façon. Ici, de nouveau, c'est une question très bateau, mais est-ce que tu considères qu'il y a des bénéfices, du coup, à ce que les documents, que tout soit bien structuré ? Là, moi-même, parfois, je relis mon guide

d'entretien et je me dis qu'il faudrait vraiment que je fasse d'abord une interview avant de créer un guide d'entretien.

[Simone]

Oui, mais ça sera toujours différent, en tout cas.

[Intervieweur]

Donc, forcément, oui, c'est bien d'avoir des documents structurés et que ça soit géré de façon rigoureuse.

[Simone]

Oui, mais c'est surtout pour l'utilisateur. Il doit savoir où retrouver les choses. Et si c'est pas clair et s'il n'y a pas de règles de conduite ou d'accord entre les équipes, à court terme, ça ne va pas poser de problème, mais à long terme, ça va être le chaos et ce n'est pas le but.

[Intervieweur]

Oui, mais vous n'avez pas eu de problème de chaos, justement. Enfin, en tout cas, ça a été prévu à l'avance ou alors vous avez aussi dû réagir à un certain moment ?

[Simone]

Comme je l'ai dit, Teams a été lancé sans aucune consigne. Et en plus, je pense qu'on est devenu... Il y avait d'abord les anciens sites SharePoint Team Sites et là, ils étaient utilisés pour la communication et la collaboration, mais aussi l'information vers le public.

Donc, ils étaient ouverts à tout le monde, mais on l'utilisait aussi pour collaborer. Et donc là, ils avaient dit, OK, maintenant, on va remplacer tous ces sites par un groupe Teams. Et c'est là où ça a posé problème parce que justement, ce site Team Sites était ouvert à tout le monde.

Le groupe Teams ne l'était pas. Et donc, on mettait pas seulement la collaboration là, mais aussi les informations pour tout le monde. Et donc ça, ça a posé beaucoup de problèmes.

Et il n'y avait pas... À ce moment-là, il n'y avait que ICT qui essayait de gérer les choses. Il n'y avait pas encore de responsable dans le domaine communication ERH.

Maintenant, c'est devenu mon service. Donc maintenant, c'est beaucoup... C'est mieux géré.

Bon, ce n'est pas pour me donner des compliments, mais il y a un gestionnaire, il y a un propriétaire qui veille à ce que les choses sont mises en place d'une bonne façon, qu'il y a des formations, qu'il y a un suivi. Donc avant, c'était ICT qui faisait et le technique et essayait de faire un peu ce qu'ils pouvaient, mais ce n'était pas leur rôle ni leur expertise.

[Intervieweur]

C'est bien qu'on termine là-dessus parce que c'est vrai que du coup, ce qui est ressorti aussi, c'est qu'il y avait une personne qui était Product Owner de Microsoft 365 pour la DG Services Généraux. Mais du coup, il y en avait cinq en tout, des personnes comme ça, qui étaient propriétaires et une par service, en fait. J'ai du mal à employer les termes exacts, mais tu comprends ce que je veux dire.

Et en fait, pour la DG Services Généraux, donc celle dans laquelle se trouve notre département RH, la personne qui était responsable de ça est partie juste après le projet et puis du coup, elle a mis en place des choses et puis elle n'a jamais assuré le suivi et c'est une autre personne qui l'a remplacée et qui n'a jamais vraiment été très à l'aise et donc qui n'a pas fait son travail de Product Owner de Microsoft 365 et c'est pour ça que là maintenant, on doit recréer une sorte de politique et on va essayer de relancer la machine.

[Simone]

Il faut savoir que ce n'est pas évident de le faire tout seul. Au début, c'était prévu chez nous aussi d'avoir une seule personne pour cette gestion-là. Finalement, j'ai toute une équipe et on est à neuf personnes en interne et j'ai cinq personnes externes qui sont dessus.

Donc, on a une bonne équipe pour faire tout ça et c'est vraiment nécessaire parce que c'est un gros, gros, gros travail. C'est une grande responsabilité.

[Intervieweur]

Ça n'est pas cinq personnes dans l'organisation qui ont déjà un poste et qui sont déjà débordées de travail. Ça a beaucoup de chance de le faire à ta façon.

[Simone]

Mais ce n'est pas partout possible parce qu'il faut que le management voit la nécessité de mettre ça en place et d'avoir des gens dédiés à ça.

[Intervieweur]

Merci beaucoup. Je ne sais pas si jamais tu as une dernière remarque pour nous, quelque chose sur laquelle tu aurais envie de rebondir, quelque chose à ajouter par rapport à votre organisation qu'on pourrait implémenter.

[Simone]

Oui, peut-être encore une chose. On a mis en place aussi trois équipes de pilotage. C'est une équipe de pilotage du management.

Donc, c'est le ESC, l'Executive Steering Committee. Puis, il y a le TSC, le Technical Steering Committee et le USC, le User Steering Committee. Donc, il y a trois comités de pilotage où on parle de sujets différents, mais à chaque fois de M365 en tout cas.

Mais avec le USC, on va regarder plutôt s'il y a quelque chose, une nouvelle application, est-ce que c'est utile ? Où on va mettre en place des consignes ? Est-ce que vous avez des feedbacks ?

Est-ce que c'est utile ? Est-ce qu'on va créer quelque chose ou lancer une formation à ce sujet ? Qu'en pensez-vous ?

Donc, on va vraiment être le lien avec le terrain. Puis, avec le TSC, nous, on est aussi liés. Donc, on est toujours le suivi sur, OK, techniquement, il y a certaines choses qui vont changer.

On peut faire le lien avec le USC pour voir, OK, est-ce qu'on doit faire une intervention, une communication ou pas ? Ou à l'inverse, on peut dire, on constate qu'en entité ou en bureau, il y a un certain problème. On le passe au TSC.

On voit, est-ce qu'il faut, oui, faire un suivi ? Est-ce qu'il y a un problème quelque part qui est plus large ? Et puis, il y a le ESC où on demande quand même la validation de certains choix stratégiques ou plutôt à un niveau plus haut pour voir dans quelle direction est-ce qu'on va ?

Est-ce qu'on est dans la bonne direction ou pas ? Donc, dès qu'on a les rapports de l'application qu'on a achetée, c'est aussi quelque chose qu'on va présenter là. C'est de pouvoir faire un suivi de l'utilisation de M365 au sein de l'organisation, d'avoir vraiment le vu d'ensemble, le vu plus haut sur ce qui se passe et comment on gère.

[Intervieweur]

OK. C'est tout ce qui nous manque. C'est justement une vue d'ensemble et ce côté collaboratif.

OK. C'est vraiment intéressant. Peut-être que j'ai une dernière question qui me vient là comme ça.

Est-ce qu'il n'y a pas... En fait, moi, ce que je ne comprends pas depuis le début, c'est que le GCloud a été mis en place qui est clairement une structure Microsoft 365 destinée à toutes les structures étatiques, etc. Voilà, on s'est compris.

Est-ce qu'il n'y a pas eu des guidelines de la part des gens qui ont mis en place le GCloud ? Parce que c'est ça qui, moi, je trouve un petit peu étrange. C'est qu'il y a eu ce projet qui était très justement top-down et finalement, ils n'ont pas mis grand-chose en place à part l'infrastructure technique.

Et puis, ils ont dit, en fait, maintenant, débrouillez-vous.

[Simone]

Je pense que c'est un peu... Ce qui leur manque peut-être un peu, c'est la même structure de chez nous avec le ESC, le TSC et le USC et que ça a commencé, encore une fois, comme plein de choses techniques, ça a commencé avec le technique de mettre en place quelque chose, mais ils n'ont pas réfléchi aux conseils ni aux autres choses. Et donc là, maintenant, on constate aussi qu'à chaque fois quand on veut changer quelque chose, et que ça a un impact sur les paramétrages de G-Cloud et donc ensuite aussi sur d'autres organismes, que ce n'est pas toujours très clair qu'est-ce qu'on peut demander, qu'est-ce qu'on ne peut pas demander.

Donc, c'est toujours, OK, on propose ça, mais est-ce que ça va être OK pour G-Cloud ? Puis, eux, ils nous disent, c'est quelqu'un qui travaille chez nous, il nous dit, nous, on ne va rien obliger, on est là juste pour soutenir les organismes et pour mettre en place les techniques. Mais donc, c'est toujours un peu difficile à trouver quand même le bon chemin à suivre.

Mais je pense que de plus en plus, on y arrive. Et l'idée n'était pas mauvaise parce que justement, M365, c'est super compliqué. Donc, de pouvoir avoir cette équipe qui a des expertises, qui sont partagées avec d'autres organismes, je pense que ce n'est pas une mauvaise idée.

Mais on doit encore évoluer là-dessus pour avoir aussi les autres équipes qui vont plutôt être là pour les consignes et le cadre.

[Intervieweur]

OK, je vois, je vois. Mais c'est quand même intéressant parce que forcément, c'est puissant d'avoir tout le monde sur le même réseau pour la collaboration. C'est juste qu'il faut que ça soit bien organisé.

[Simone]

Oui.

[Intervieweur]

OK. En tout cas, merci beaucoup. Avec plaisir.

Tu m'auras vraiment beaucoup aidé parce que c'est intéressant vraiment de pouvoir enfin interviewer quelqu'un qui est extérieur en fait à l'AFSCA et voir vraiment comment les autres ont fait, tout ce qu'on a fait, là où on est en retard, là où ça va et là où on est un petit peu en avance.

[Simone]

Pour info, je pense qu'on est presque le seul qui a une structure comme ça. Donc, je pense que si l'AFSCA n'est pas si loin, je pense que c'est normal.

[Intervieweur]

Ça me rassure parce que c'est vrai que je trouve ça assez impressionnant ce que vous avez fait en tout cas par rapport à ce qui existe de notre côté en tout cas.

[Simone]

C'est normal, c'est normal. On est aussi plus grand. Donc, on a 3000 collaborateurs.

Donc, on est très nombreux. Donc, on a aussi forcément plus de moyens et plus de... Mais voilà, ça ne veut pas dire que...

Il n'y a pas de possibilité pour évoluer, mais il n'y a pas...

[Intervieweur]

On va s'inspirer de vous à notre échelle.

[Simone]

Oui, voilà.

[Intervieweur]

Allez, passe une bonne fin d'après-midi. Toi aussi. Merci beaucoup.

[Simone]

Et courage avec le paper.

[Intervieweur]

Oui, oui. Je vais présenter déjà mes conclusions ici à l'AFSCA le 9 et puis j'aurai l'été pour écrire. Un bon 50-100 pages.

On y va.

[Simone]

Oui, courage.

[Intervieweur]

On y croit.

[Simone]

C'est le pire. On a tous passé...

[Intervieweur]

Non, le pire, c'est de retranscrire tout ce que tu m'as dit.

[Simone]

Oui, ça aussi. Oui, c'est vrai. Ça, j'avais déjà oublié en fait tout ce travail-là.

[Intervieweur]

Moi aussi, j'aimerais bien l'oublier à jamais. Allez, passe une bonne fin d'après-midi et encore merci.

[Simone]

Et passe un bon été. Avec plaisir. S'il y a encore des questions, tu peux toujours me téléphoner ou envoyer un mail.

Et la personne de l'AFSCA également, donc n'hésite pas.

[Intervieweur]

Ça va. C'est très, très gentil. Merci.

[Simone]

Bon après-midi.

[Intervieweur]

Bon après-midi.

[Simone]

Ciao.

[Intervieweur]

Hello.

[Gustave]

Hello *intervieweur*.

[Intervieweur]

Tu vas bien ?

[Gustave]

Oui, et toi ?

[Intervieweur]

Je viens d'arriver, je suis pile près au moment où tu m'appelles, donc.

[Gustave]

D'accord. Super.

[Intervieweur]

Je vais juste un petit peu augmenter le volume, voilà, et l'enregistrement a bien démarré, donc ça c'est parfait. Tout est automatique, ah pardon, et je vais juste vérifier, non il n'y a toujours pas la transcription, ça c'est une feature de Microsoft qu'apparemment l'AFSCA n'a pas.

[Gustave]

La transcription automatique ? Ouais. C'est quoi, qu'est-ce que tu comprends avec la transcription automatique ?

[Intervieweur]

Ben tu vois, regarde, tu as ta fenêtre Teams, et à gauche de caméra tu as autre, et puis tu as enregistrer et transcrire, et en fait, tu vois, je peux enregistrer, mais pour démarrer la retranscription, c'est désactivé. C'est comme ça pour tout le monde, c'est pas grave.

[Gustave]

D'accord. Si tu t'en sors, ça c'est ce qui est le plus important.

[Intervieweur]

Voilà. Ça me demandera juste plus de travail après coup, mais...

[Gustave]

On aurait pu le faire en Zoom, ça aurait été peut-être un peu plus facile.

[Intervieweur]

Ah, tu penses ? Bon, écoute, de toute façon, là, ici, je vais faire ça, ça va être bien. J'ai trouvé des méthodes aussi.

Voilà. Mais du coup, tu m'avais dit que tu avais déjà un petit peu regardé les questions, ou bien alors...

[Gustave]

Oui, j'ai effectivement regardé un peu les questions, je l'ai un peu préparé un peu au mieux. Peut-être que d'abord, au niveau de la présentation, je ne sais pas, il faut mettre tous les choses ou est-ce que toi, tu vas mettre les informations relatives à la présentation ?

[Intervieweur]

Non, t'inquiète pas, moi ici, je me débrouillerai après coup avec l'enregistrement. L'idée, c'est simplement de te poser les questions dans un petit entretien, que tu me réponds de ce que tu penses, que l'on puisse discuter vraiment du problème. Mais du coup, juste au niveau de ton nom, prénom, ça, en vérité, de toute façon, je vais anonymiser, donc je me rends compte que cette question n'est pas très importante.

Mais quel est ton poste, à proprement parler, au sein de l'AFSCA ?

[Gustave]

Le poste ou description de fonction, nous, on est des experts L&D en fait. L&D, c'est « learn and develop ». C'est tout ce qui est la formation et tout ce qui est le développement, mais le développement dans le sens du développement personnel et pas le développement de l'organisation.

Dans une autre organisation dans laquelle on travaillait, parfois, on prenait les deux éléments ensemble. Tu changes aussi bien les structures organisationnelles et les êtres humains, et le développement être humain. Ici, c'est un peu plus scindé et au niveau RH, on gère plutôt tout ce qui est développement personnel, développement de l'humain.

Le centre d'expertise, pour moi, c'est également le centre d'expertise L&D. Dans mon cas également, s'est ajouté tout ce qui est le centre d'expertise technologie en fait, HR Technologies, suite au fait qu'on a, entre autres, implémenté le Learning Management System, l'LMS, de notre organisation. Le reste, je vois encore l'ancienneté.

Je travaille depuis 2020, début du 1er janvier 2020 pour l'AFSCA, mais je travaille déjà depuis mi-2008 pour une fédérale. J'ai travaillé avant à Santé Publique, et j'ai travaillé là entre 2010 et 2020 pour le service RH, le SPF Santé Publique, dans le domaine de la formation. Alors, quand tu me demandes mon expérience, j'ai un peu plus de 10 ans, j'ai ici presque 14 ans d'expérience dans ma matière.

[Intervieweur]

Ok. Toujours un petit peu en L&D, Learn and Development, comme tu dis, pour le fédéral aussi, ou bien alors, non, c'était plus, enfin, c'était différemment ce que tu faisais dans le fédéral ?

[Gustave]

En fait, je travaillais avec le fédéral, je veux dire, Santé Publique, c'est le fédéral, tu comprends ? Comme l'AFSCA, c'est également le fédéral. Ce n'est pas une communauté, c'est ce que je veux dire.

Ok, je comprends. Je travaille depuis 2008 pour une organisation comme un service public fédéral, un SPF, et ça, c'était Santé Publique, c'était d'abord MEDEX, mais MEDEX fait partie de Santé Publique, et maintenant pour l'AFSCA, mais l'AFSCA est une agence, mais une agence qui également se trouve au niveau fédéral et pas au niveau des communautés.

[Intervieweur]

Oui, c'est bien compris. Moi, ce que je voulais juste comprendre, c'est ce que tu faisais avant, en fait, est-ce que tu as toujours été plutôt du côté développement humain, ou bien alors, est-ce que tu as touché à d'autres composantes des ressources humaines dans d'autres organisations fédérales ?

[Gustave]

Ok, disons que dans ma fonction avant, c'était la même fonction, disons, mais contrairement à ce que je fais actuellement, on était plus confronté à travailler encore dans des projets, parce qu'il y avait également le changement organisationnel, tu comprends. Alors, le focus restait sur le composant développement humain, mais en même temps, souvent, il y avait des éléments comme l'implémentation de, par exemple, ServiceNow, et j'ai aidé en tant que membre de projet là-dedans, je n'étais pas gestionnaire de projet ou autre, mais souvent en tant que membre de projet, et on contribuait surtout dans le plan de développement dans le cadre d'un changement, mais également parfois à d'autres choses, par exemple, la façon comment était structurée le catalogue ServiceNow chez Santé Publique, là, j'ai donné un coup de main, par exemple, aidé à déterminer cette structure quand on parle de l'intranet RH de Santé Publique, je contribuais, disons qu'ensemble, on contribuait, je ne faisais pas que seulement l'information, parfois on prenait d'autres choses à notre charge également.

[Intervieweur]

Je vois bien, et du coup, comme formation de base, tu avais plutôt fait quoi à l'école?

[Gustave]

Moi, à l'école, concrètement, j'ai fait éducation physique, gestion de sport management.

[Intervieweur]

D'accord, vraiment rien à voir.

[Gustave]

Ben si, quand même.

[Intervieweur]

Ah oui?

[Gustave]

Ah oui, absolument, je ne suis pas d'accord.

Quelqu'un qui fait éducation de sport. Lui également va, comme je fais actuellement dans mon boulot, déterminer les objectifs de développement au terme de qu'est-ce que quelqu'un doit connaître, doit savoir faire, etc. Et même des composants social-émotionnels et faire un plan de cours, faire des bonnes méthodes d'apprentissage, etc.

Alors, pédagogiquement, moi, j'ai tout un, là, dans les armoires, derrière moi, j'ai encore des grands tas de, comment je dirais ça, des syllabus avec comment développer un plan de formation, tu comprends? Alors, concrètement, quand on me dit, ouais, ça n'a rien à voir, moi, je ne suis pas d'accord.

[Intervieweur]

Oui, c'est parce que, en fait, c'est des choses, moi, je ne connais tellement pas que du coup, effectivement, j'ai l'impression que ça n'a rien à voir, alors que finalement, c'est vrai que quand tu le dis, ça fait sens et c'est évident, même.

[Gustave]

C'est pour ça que beaucoup d'éducateurs physiques sont très frustrés quand ils disent bah, c'est que de donner du sport et par après, ta journée est finie. C'est vrai que si tu connais bien ton boulot, tu le fais de cette manière-là.

[Intervieweur]

Ça, c'est parce qu'on a tous en tête l'image du prof de secondaire, qui fumait sa clope sur le côté, dans la salle, sur ses baskets, n'a rien à foutre, en fait.

[Gustave]

Voilà, qu'est ce qu'on va faire? On va ici, un ballon. Allez, amusez-vous.

Non, ça, c'est ça, c'est l'ancien. C'est peut être l'ancienne vision encore qui peut être réside encore dans les têtes des gens.

[Intervieweur]

Pour l'anecdote, le mien, il était content que les gens ne fassent pas le sport parce que ça les faisait des gens pour discuter avec, pendant que les autres étaient en train de faire du sport. Donc, donc, il nous encourageait limite à être absent à son cours, en tout cas, malade.

[Gustave]

Je dois également donner une autre information. Le management de sport permet également ou tu reçois également des choses comme tout ce qui est comptabilité, mais également projet, gérer des projets, créer une nouvelle entreprise, faire le marketing de ton entreprise. En fait, c'est hyper large, c'est ce que je veux dire.

Les gens qui étaient à côté de moi, à gauche et à droite dans cette variante de mon diplôme, c'était des gens qui allaient créer et fonder leur propre entreprise. Et ça, c'était également attendu de nous, de créer leur propre entreprise sportive. Imaginons en fait tous les grands événements comme le sport, etc., etc. Les grands, les grands événements sportifs, c'était de notre génération, de ma génération que ça a commencé vraiment à devenir très grand, quoi qu'il y avait des grands événements de dizaines de milliers de gens et que l'approche pour un événement tel, un événement sportif devenait, devait être beaucoup plus professionnel qu'avant. Alors avoir les premiers secours de prêt, avoir la sécurité prêt, etc., ça demandait une gestion d'un autre niveau, tu comprends ? C'est à là que les gens qui, pas moi, mais de collègues, étudiants qui ont suivi les mêmes cours et ça, c'était le but de ce cours ou de cette formation, de professionnaliser le sport, quoi.

[Intervieweur]

Ok, bon, c'est très intéressant, mais malheureusement, on ne va plus pouvoir parler de ça.

[Gustave]

On va passer au reste.

[Intervieweur]

Voilà, on est obligé de parler de SharePoint et de la gestion documentaire à l'AFSCA. Mais globalement, ça, c'est une question, bon, tu l'apprends un petit peu comme tu veux, mais c'est comment est-ce que toi t'évalues tes compétences de maîtrise de l'outil ? Je pensais que c'était une variable qui était intéressante à, enfin, je ne sais pas ce qui a interrogé la personne dessus, parce que savoir si jamais tu te considères comme étant un petit peu perdu, bon, du coup, toi, de ce que j'ai compris, t'es une des personnes qui maîtrise bien SharePoint, mais voilà, comment est-ce que tu dirais que tu maîtrises SharePoint ?

[Gustave]

Tu veux dire SharePoint ou Teams ou tous les deux ?

[Intervieweur]

On va dire, non, on va bien cibler ta maîtrise de l'outil de gestion documentaire, parce que c'est vraiment le focus. Donc, il y a des aspects de Teams, mais il y a aussi des aspects de SharePoint, tu vois, et dans l'idée, c'est comment est-ce que tu arrives à, est-ce que tu considères que tu maîtrises tout ce qui est en lien avec ta gestion documentaire et en lien avec l'utilisation de ces outils ?

[Gustave]

Je vais le dire à trois, moi, je vois ça à partir de trois points de vue ou à trois niveaux de maîtrise. Moi, je le vois au niveau de son utilisation, moi, c'est assez fort, je pense, je prétends d'avoir un 8 ou 9 sur 10. Au niveau de la gestion et plutôt gérée, ça veut dire concrètement, t'as une structure qui a été instaurée et tu vas adapter des choses, la structure, là, t'as besoin de gérer cette structure, c'est plus gérer les informations qui sont déjà dans une structure préfaite, mais tu vas adapter cette structure.

Alors, moi, je dirais 7 ou 8 au niveau de sa gestion et au niveau de le design, le développement, je dirais un 6 parce que je n'ose pas prétendre que j'aurai, allez 5-6 parce que je suis capable de créer un site, je dirais des choses, mais le problème, c'est que suite au fait que je ne suis plus impliqué dans l'update, les nouvelles technologies vis-à-vis, par exemple, SharePoint et Teams, j'ai un peu lâché prise, tu comprends, mais je suis capable concrètement de créer un site, de déterminer des bibliothèques, de faire des look-up pour aller chercher des informations d'ailleurs dans le site et le reprendre, créer des métadonnées, des vues, etc. La page, le design de la page, etc.

Je pourrais le faire. Je pense que ce n'est pas une technologie hyper compliquée. Je ne trouve pas ça une technologie hyper compliquée.

[Intervieweur]

C'est ça que je veux dire. Ça a été conçu pour être très user-friendly, je pense.

[Gustave]

Oui, mais avec les autres défis qu'il y a, bien évidemment, ça on va pouvoir en discuter tantôt.

[Intervieweur]

Du coup, j'aimerais bien que tu me décrives vraiment de façon plus au jour le jour, quelles sont tes principales activités en fait et quelles sont tes responsabilités. Du coup, comme tu m'as dit que tu avais un petit peu deux casquettes pour le centre H&R Technology et pour le centre Learning... Non, attends, excuse-moi, j'oublie toujours.

C'est quoi le nom ? Learn & Develop, c'est ça ?

[Gustave]

Oui. Pour Learn & Develop et le centre de formation, on pourrait dire, c'est comme mes collègues. Oui, c'est analyser une formation, déterminer avec l'analyse, déterminer les objectifs de formation, le public cible, l'objectif à atteindre, etc., déterminer si la formation aura du sens, une valeur ajoutée. C'est faire le design de cette formation, de faire développer ou développer soi-même la formation, la donner. J'ai jamais donné de formation à l'AFSCA, mais avant j'ai donné. C'est plutôt l'outsourcing, accompagner des experts qui donnent la formation et évaluer et améliorer la formation.

C'est notre système ADI, c'est le concept ADI, Analyse, Design, Develop, Implement, Evaluate, qu'on utilise comme méthodologie, et ça on fait en principe chaque jour, mais je devrais dire que... et les marchés publics, quand on va à l'extérieur, on va devoir acheter ces formations ou faire développer ces formations, acheter un service ou un produit, et ça également, ça fait partie de mon boulot. Concrètement, c'est acheter, dans mon cas qui est un peu plus particulier vis-à-vis les autres, c'est également acheter les grands abonnements, parce qu'il y a des centaines d'e-learning par exemple, les implémenter et la mettre sur notre Learning Management System, notre système de formation.

[Intervieweur]

Qui est du coup l'AFSCA, l'académie, la Food Safety Academy.

[Gustave]

La Food Safety Academy, c'est ça. Et comme ça on peut faire le pont à notre centre d'expertise, parce que notre centre d'expertise technologie, c'est ma deuxième casquette principale, qui actuellement prend le plus de mon temps, ou une très grande partie de mon temps journalier. C'est comment dire, analyser les besoins pour mettre des structures dans ce Learning Management System, dans ce système, comment est-ce qu'il doit fonctionner dans une certaine situation, les gérer, concrètement mettre des groupes, mettre des rôles de sécurité, faire que, contrairement à une demande, suive le bon flux d'approbation par exemple.

C'est vraiment gérer, configurer, adapter, pour le moment c'est plutôt adapter, des paramètres qui permettent que le système fait ce qu'il doit faire. Également veiller à ce que, par exemple, chaque jour, les utilisateurs sont synchronisés automatiquement avec notre base de données. Par exemple, ton poste, ton fonction, n'est pas actif dans le système, ça va bugger.

Et nous on reçoit automatiquement des mails qui disent d'accord, pour *intervieweur* X il y a un problème, mais ça ne solutionne pas le problème. Il faut encore l'escalier, etc.

[Intervieweur]

Donc, tu utilises le système de ticketing, en fait, tu gères des tickets ou pas ?

[Gustave]

Oui, mais le système de ticketing, en fait, ne permet qu'à des utilisateurs à signaler des problèmes, ça ne solutionne pas le problème, c'est un signalement du problème. Nous, on reçoit alors le ticket, on l'approprie, ou quelqu'un nous l'assigne, comme *Max* souvent, et nous on va essayer de trouver la solution du problème. Par exemple, mon e-learning ne se lance pas automatiquement, c'est un problème, l'utilisateur crée un ticket, il va très probablement l'assigner à moi ou à Geraldine, et on va essayer de trouver une solution, et parfois, il s'agit vraiment de créer un cache, un cornerstone, un (inaudible), sur lequel est basée la Food Safety Academy, pour trouver une solution, ou dans mon cas, par exemple, aller contacter un fournisseur, un parti tierce, qui fournit l'abonnement avec les centaines d'e-learning pour signaler, pour essayer de résoudre le problème.

[Intervieweur]

Ok, ça me donne une bonne idée de ce que tu fais.

[Gustave]

C'est très large, parce qu'il y a le composant technique qui est beaucoup plus présent dans ma fonction que vis-à-vis d'autres collègues, tu comprends ?

[Intervieweur]

Oui, ça j'ai bien compris, de toute façon, dans toutes les organisations, quand il y a quelqu'un qui s'y connaît bien en technique, généralement, c'est cette fonction-là qui va manger ces autres fonctions, on va lui rajouter du travail du côté technique. Oui, parce que c'est des talents qui sont importants, on va dire.

[Gustave]

Oui, merci, c'est génial au niveau de futur, mais disons qu'il y a également l'intelligence artificielle qui vient, alors ça peut être intéressant également à voir ce que ça donne.

[Intervieweur]

On pourrait parler de GPT 4.0 pendant 30 minutes ici, j'ai encore regardé des vidéos hier, je trouve ça bluffant, mais on en parlera plus tard, si tu veux. Du coup, est-ce que tu... là, on va plutôt s'axer sur la gestion documentaire dans l'exercice de ta fonction, donc est-ce qu'il y a des types de documents, des informations particulièrement sensibles, confidentielles, que tu...

ah non, excuse-moi. Non, non, c'est à quel fréqu... attends, mais qu'est-ce que je...

par contre, en fait, je me suis embrouillé.

[Gustave]

Quel outil ou système utilisez-vous encore actuellement en plus de Teams et SharePoint pour gérer la documentation, c'est celui-là, au sein de votre centre d'expertise ? Oui, c'est ça. Concrètement, à côté de Teams et SharePoint, moi, je pense à OneDrive.

Oui, forcément. Absolument. J'essaie de le limiter parce qu'en fait, il est lié à mon profil.

Ça veut dire, concrètement, quand je quitte l'organisation, on perd ses informations. Et s'il y a des informations qui sont de projet ou qui sont importantes pour l'équipe, on les perd. Alors, je n'essaie pas trop de l'utiliser.

Je l'utilise, mais pas pour des choses qui doivent être durables, je vais dire ça de cette manière-là, plutôt que même pour des choses qui m'appartiennent, qui me concernent, qui sont intéressantes, plutôt professionnellement, personnellement, je vais dire ça. Et même chose pour OneNote, parce que je prends mes notes, mais en même temps, mes notes, mes blocs notes sont souvent stockés également sur mon OneDrive. Alors, concrètement, ça, c'est également plutôt des choses personnelles.

Ce ne sont pas des notes collectives. Deux systèmes que nous, on utilise, je pense, à RISE, qu'on utilise. RISE, c'est une plateforme que nous, on utilise pour développer les e-learning.

Ce n'est pas vraiment un documentaire. C'est vraiment pour le développement.

[Intervieweur]

OK.

[Gustave]

Voilà. Et je ne crée pas, actuellement, dans ma fonction, moi, en tout cas, non, mais je ne crée pas d'articles sur l'Employee Center, sur BaseServiceNord. Mais par contre, oui, il y a la Food Safety Academy, Cornerstone, c'est là qu'on gère encore des informations qu'on pourrait mettre.

Par exemple, quand on parle de Teams et SharePoint, ce n'est qu'un véhicule. Je veux dire, ton document Word, ton Excel, avec tes informations, tu le mets dans le véhicule, tu le mets dans Teams, SharePoint, Cornerstone étant en tant que Learning Management System, et également en véhicule, tu pourrais le charger directement en document sur Cornerstone ou la Food Safety Academy sans passer par Teams et SharePoint. C'est ça que je veux dire, concrètement.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. Du coup, tu dirais que Teams et SharePoint sont plutôt là pour collaborer.

[Gustave]

Teams et SharePoint sont là pour collaborer, SharePoint également, mais il n'y a pas le volet communication, visio et chat. Mais Teams et SharePoint sont là pour collaborer, disons, sur des documents, en mode, dans la phase, dans notre phase, c'est pour ça que je parlais des phases, dans l'analyse, le design, le développement. Mais au moment qu'on arrive à notre phase d'implémentation, là, on arrive dans notre Learning Management System, on arrive dans la Food Safety Academy.

Est-ce que vraiment, on met les blocs dedans, tu comprends? Alors, à différentes phases, le produit final, je veux dire concrètement, nos formations se trouveront en SharePoint et Teams, mais plutôt en SharePoint, en notre cas, de L&D, et finalement, également dans Cornerstone, tu comprends?

[Intervieweur]

OK, oui.

[Gustave]

Et il y a les e-learning, et c'est pour ça quand même que je parlais tantôt de RISE, les e-learning. Le fichier de projet, disons, dans lequel que tu construis ton e-learning, ce ne trouve pas en SharePoint ni Teams, on ne peut pas le mettre en SharePoint, et tu peux mettre le, comment je vais dire, le fichier développé, mais pas la fichier de source, elle se trouve dans la plateforme même. C'est pour ça que c'est quand même une notion importante, quand on veut avoir les fichiers de source, dans lesquels on peut faire des modifications, je ne peux pas la mettre sur SharePoint ou Teams, ça ne me servira à rien, tu comprends?

[Intervieweur]

OK.

[Gustave]

Tu as toujours besoin du fichier source, si tu parles des informations, si tu veux vraiment avoir, si tu veux pouvoir adapter des informations, non seulement consulter la source, mais également adapter.

[Intervieweur]

OK, je vois. Mais du coup, la question suivante, c'est à quelle fréquence et dans quel but tes collaborateurs vont recouvrir ces outils pour accéder à des documents ou partager des informations? L'idée, c'est, en fait, tu n'es pas obligé de répondre de façon très exhaustive, de coup, mais tu peux juste me dire, voilà, au jour le jour, pour toutes nos activités quotidiennes.

[Gustave]

Je pense pour Teams, SharePoint, la Food Safety Academy, notre LMS, l'Employee Center, je pense que c'est tous les jours, chaque jour, pour des choses comme développer des e-learning, c'est dans le cadre d'un projet et dans une phase de projet, c'est au moment de se développer, le moment de l'e-learning, pas chaque formation est un e-learning, tu comprends? Ce n'est pas toujours ce produit-là, une formation en classe virtuelle ou en classe. Peut-être qu'il n'y a pas d'e-learning, tu comprends?

Et alors Rise, c'est très important pour nous, mais ce n'est pas jour en jour, comme ça, tu as un peu l'idée. Teams et SharePoint, ça reste jour en jour, c'est tous les jours.

[Intervieweur]

Oui, bien sûr, moi, cette question, c'est aussi pour comprendre si jamais il y aurait l'exception de certaines fonctions qui en auraient, entre guillemets, moins besoin. Bon, là, pour le coup, je pense que ça n'existera pas, mais aussi pour les autres sources, comme tu me dis, la plateforme, j'ai déjà oublié son nom, mais pour les formations, ça, c'est plus épisodique, c'est plus par phase.

[Gustave]

Ce qui est important à savoir, et ça, c'est peut-être utile, parce que j'ai l'impression également que tu fais une analyse, et c'est lié avec la prochaine question concernant les défis, etc., c'est que quand, et ça, c'est très particulier pour la façon qu'on gère les informations et la gestion

documentaire actuellement, aujourd'hui, c'est que s'il n'existe pas de structure, beaucoup de gens ont la tendance de recourir sur, par exemple, OneDrive.

Tu comprends ? Parce que, concrètement, je ne sais pas si tu as, je travaillais déjà depuis 2005, professionnellement, on a vu une structure avec un répertoire avec des folders vers les SharePoint et le Teams comme couche de communication supplémentaire. Qu'est-ce que je veux dire ?

C'est qu'avant, tout le monde pouvait, dès qu'ils avaient un droit, quelque part, à un fichier, créer des fichiers, mettre des informations comme ils voulaient. Tu comprends ? Sur le Shared Drive, ça, c'était commun, aussi bien dans le privé que dans le service public.

Dès que tu avais accès à un folder sur un Shared Drive, tu créais ta propre structure documentaire. Tandis que maintenant, on est dans une situation, parce qu'on a évolué, il va évoluer surtout avec SharePoint, parce que tu ne savais plus adapter cette structure. Et qu'est-ce que faisait beaucoup de gens ?

C'était mettre en attente d'une structure, souvent des choses sur leur OneDrive ou sur leur disque dur, encore plus grave, parce que dès que l'ordinateur plante, tu as perdu, en fait, tes informations. Alors ça, c'est pour moi un des défis. Heureusement qu'avec le venu de Teams, on a un peu lâché, à savoir qu'au moment où j'ai connu SharePoint, on a implémenté SharePoint et la structure, elle a été gérée par un gestionnaire, ce qui faisait un, comment on dit ça en anglais, un bottleneck.

En fait, un bottleneck, tu comprends ? Ah oui, on a un nouveau projet, il faut créer une structure. Et en fait, il n'y avait qu'une personne dans toute une équipe de 10, 20, 30, 50 personnes qui pouvaient créer cette structure.

En SharePoint, la plupart des organisations allaient suivre les best practices, qui disaient qu'on ne fait plus de fichiers, on ne fait plus de folders, et comme ça, il y avait toujours quelqu'un qui devait créer une nouvelle bibliothèque, une nouvelle liste, créer cette structure, créer ces métadonnées. Avec Teams, on a un peu lâché cette idée pour une partie et mis, comment je vais dire ça, la gestion, comment dire, la gestion de la structure presque chez tout le monde de nouveau. On peut créer plus facilement de nouveaux folders, etc, etc.

Le plus grand défi alors, c'est comment faire que tout le monde sait facilement retrouver les informations. Ça, c'est le plus grand défi.

[Intervieweur]

C'est ça, parce que ce que tu viens de m'expliquer, j'ai l'impression que c'est en lien avec ce que je suis en train de te montrer sur mon écran. C'est le SharePoint pour créer des SharePoints. Tu vois ce que je veux dire ?

C'est faire des demandes pour créer un nouveau site. Et ça, c'est ce que tu m'expliques, en fait, c'est la façon dont vous fonctionnez avec quelqu'un. J'ai lu la gouvernance, et il y avait quelqu'un qui était responsable SharePoint par DG, et du coup, c'était ça le bottleneck, c'est que cette personne devait parfois se retrouver à créer beaucoup de sites en même temps, c'est ça ?

[Gustave]

Au moment du lancement d'un projet comme SharePoint pour toute l'organisation, ça va être le bottleneck. Mais à un coup que le projet, le mode projet est fini, et c'est devenu un processus, disons que cette charge de travail, ce bottleneck diminue, ça c'est clair. Le problème, c'est que ça reste SharePoint quand tu désactives la fonction de faire des folders, en fait, quand tu imposes l'utilisation de métadonnées pour chaque domaine, pour chaque nouveau concept, pour chaque projet, il faut créer des nouvelles ou sous-sites ou bibliothèques ou listes, etc, etc, etc.

En fait, là, la charge, le bottleneck se déplace du créateur du site vers le gestionnaire du site, parce qu'en dessous, il y a les utilisateurs qui demandent j'ai un nouveau projet, il faut créer une nouvelle bibliothèque, tu comprends, et ce gestionnaire part après pour ce site. Heureusement que c'est une cascade, heureusement qu'il y a un site, 10, 20, 30 utilisateurs et pas 1400 utilisateurs qui viennent à cette personne, mais qui demandent quand même très régulièrement créons un nouveau, nouvelle, nouvelle bibliothèque, créons un nouveau X, Y, Z, quoi. Moi, je suis cette personne au niveau de Learn & Develop, par exemple, et concrètement, je vais te montrer, comment dire, notre façon, comme nous, on fonctionne, c'est peut-être pas mal de le montrer, pour te visualiser uniquement ça, nous, on fonctionne par projet, en fait, chaque projet, chaque ligne ici, ça, c'est que, en fait, une liste, et à chaque liste, il y a un dossier.

En fait, cette liste permet de trouver annuellement, facilement, sur le titre ou le code ou autre, très facilement un projet et par après, aller ressauter dans ce projet et les informations liées à ce projet, par exemple. Déjà, c'est peut-être pas le meilleur exemple, il y a bien les métadonnées mises, mais tu as, par exemple, ici, déjà un folder, à l'origine de SharePoint, le folder, c'était déconseillé, très fortement déconseillé, parce que la structure, elle est créée à partir de métadonnées. Qu'est-ce que je veux dire ?

Où est-ce que je veux en arriver avec tout ça ? C'est que concrètement, c'est moi qui crée cette structure. Chaque fois, chaque nouveau projet, je crée une ligne, je crée un espace documentaire qui se trouve derrière cette ligne, je crée en fait cet élément-là, on y lit l'expert, etc.

Quand on voit ici, on est à, je ne sais pas moi concrètement, mais on est à plus que 100 lignes pour le moment, tu comprends ? Chaque année, je crée cette structure, chaque fois qu'il y a un nouveau projet, je crée cette structure. Et par après, les gens, mes collègues sont capables de, ici dans le folder, d'aller ajouter des documents selon, et le mettre dans une phase, dans un état, il est à quel état, est-ce qu'il est en draft, etc.

Et concrètement, ce que je veux dire, c'est que ça demande, il y a encore le bottleneck, et c'est moi, concrètement, et ça, c'est typique avec SharePoint. Tandis que quand on prend par exemple Teams, disons que beaucoup de Teams, ici, les gens ont, ici en Teams, on a un peu lâché l'idée qu'un gestionnaire doit absolument gérer toute cette structure, et on peut facilement créer un nouveau folder, beaucoup plus facilement qu'avant. On a un peu lâché prise, avec comme résultat qu'on arrive dans des situations où est-ce que les informations sont un peu éparpillées tout partout, parce qu'on crée ici des folders, par exemple, des collègues, des stakeholders mettent leur structure, le sous-structure, tu comprends ?

Et on est déjà à 1, 2, 3, 4 sous-structures, et on est à la quatrième structure. Et au lieu d'avoir l'idée du SharePoint avec le flat list, et des métadonnées qui permettaient concrètement à structurer les informations, on est dans de nouveau une situation un peu plus chaotique, disons, parce que les utilisateurs finaux commencent à créer leur propre structure. Et l'idéal, c'est selon moi, mais ça c'est mon avis personnel, c'est de permettre à un certain niveau

d'avoir les utilisateurs finaux qui créent un peu leur sous-structure en folder, mais très limitée, dans le sens que, déjà, la structure globale, ici, elle est déjà créée, en fait, et c'est un peu comme l'idée, et je vais faire une comparaison un peu bizarre, mais je vais quand même la faire, parce que j'en ai réfléchi, c'est un peu comme à ta maison, quand tu vas aménager une maison en famille, pas toute seule, mais en famille.

En fait, en tant que toi, Eva, ta copine, ton partenaire, n'importe, quand vous allez vivre ensemble, vous allez ensemble déterminer, en grande ligne, où stocker, dans quelle pièce, stocker quelle chose, où est-ce que vous allez garer votre voiture, est-ce que vous allez mettre vos chaussures, ou dans quelle pièce, dans quelle armoire, tu comprends? C'est un peu dans ce style-là, et chaque fois qu'il y a un grand changement, j'ai donné un exemple, vous attendez un bébé, un nouvel enfant, vous allez devoir désigner de nouveau une pièce, la réaménager. Alors, ça veut dire concrètement que régulièrement, en fait, il y a des petites améliorations à faire dans votre aménagement, au niveau de son infrastructure, et c'est la même chose avec la gestion documentaire.

[Intervieweur]

Exactement la même chose qu'avec les employés, après l'enfant, il faut s'assurer qu'il puisse comprendre la règle et puis ranger ses jouets dans sa chambre.

[Gustave]

Également. Alors, ça veut dire créer un cadre global, ça veut dire déterminer en grande ligne, là, on va manger, là, on va faire ça, là, on va faire ça, là, on va faire ça, là, on va mettre les affaires, les chaussures, etc., en grande ligne, et par après, que les sneakers ne se trouvent pas à l'étagère 1, mais à l'étagère 2 de l'armoire. D'accord, ce n'est pas tellement grave que l'enfant, dans son armoire, met par exemple ses poupées, où est-ce qu'il devrait y avoir ses bandes dessinées, ce n'est pas tellement grave, mais au minimum, tu sais dans quelle pièce aller trouver les bandes dessinées, quel armoire ouvrir, et par après, tu cherches, tu comprends ?

[Intervieweur]

Même si jamais c'est le désordre dans l'armoire, finalement, c'est toujours dans l'armoire et au moins, on sait que c'est dans l'armoire.

[Gustave]

Voilà, et là, on vient, et ça, c'est le deuxième défi, le moteur de recherche, parce que quand le moteur de recherche, quand t'es un certain, en fait, d'abord, on est encore des êtres humains, on n'a pas encore l'intelligence artificielle, le co-pilot, Microsoft co-pilot, il est on the doorstep, on le sait, il est très près de chez nous, alors ce n'est pas loin, si tu m'aurais posé cette question il y a deux ans, je ne t'aurais pas répondu ça, mais maintenant, avec Microsoft co-pilot, il y a peut-être vraiment un game changer qui est là, mais actuellement, on a encore besoin d'aller au bon endroit, à peu près, et lancer une recherche avec un moteur de recherche, et là, actuellement, notre moteur de recherche n'est pas encore hyper performant à ce niveau-là, et ça, c'est le deuxième défi, c'est d'abord faire les grands cadres, les accords en équipe, c'est quelque chose qui n'est pas lié à la technologie, c'est quelque chose qui est lié à la communication et à la collaboration, et deuxièmement, c'est ce moteur de recherche, et troisièmement, peut-être, c'est la transition de ce qui était développé en SharePoint faire Teams, peut-être, peut-être, et je n'ose pas être certain, parce qu'en fait, Teams a permis d'ajouter une couche communicatrice à un site SharePoint, mais il ne faut pas toujours cette

couche. Je comprends. Ce que je veux dire, c'est que, allez, je vais donner de nouveau l'exemple, je vais réexpliquer ici, c'est que chaque projet, à chaque ligne, il y a des éventuels, il y a des formateurs liés, il y a un expert à L&D, par exemple, qui travaille sur JNPacket, mais il y a également des formateurs.

À SharePoint, on peut facilement dire, d'accord, ici, pour celui-là, on octroie des droits spécifiques à, je dis, Yann, Yoris, Hélène, etc., mais ce n'est pas pour ça qu'on va créer un canal de communication, parce qu'en fait, dans un autre projet, la ligne 2, il s'agit de personnes totalement différentes, Charlotte, Yves, etc., et les mettre dans le même. Alors, ancrer un team, ce n'est pas une solution, parce qu'ils ne sont pas intéressés, ils ne sont pas intéressés d'être dans cette communication, ça deviendra immense, on a 100 lignes, t'imagines, 3 experts, 300 personnes qui utilisent Teams, ce n'est pas une solution dans notre cas. C'est bien déterminer quel outil à utiliser dans quel cadre.

[Intervieweur]

Le problème, c'est que tout est tellement spécifique, d'équipe en équipe, etc., qu'il faut réussir à trouver le bon dosage d'uniformisation, en fait, non ?

[Gustave]

À la fin, c'est comme je disais, déjà, c'est d'avoir le bon aménagement et le plan. Comme ta maison, tu as quelqu'un qui a dessiné le plan et que tu as au moins ton aperçu. On avait dans notre discussion qu'on avait déjà, toi et moi, il y a quelques semaines, je pense, si tu as déjà l'aperçu, en fait, c'est comme ta map, si tu sais déjà où dans ton plan, à grosso modo, où sont les chambres à coucher des enfants, sur base du plan, tu peux déjà te diriger vers ces chambres à coucher.

Tu es dans le site SharePoint ou l'espace Teams, et là, tu vas commencer à rechercher dans une structure qui est assez plate pour bien trouver les informations.

[Intervieweur]

Donc, j'ai essayé, j'en ai parlé, du coup, d'essayer de créer cette espèce de grand canevas avec les processus de l'organisation, les outils employés et tout, et je suis en train d'essayer d'avancer dessus. C'est juste que c'est un gros projet.

[Gustave]

Oui, absolument. C'est de cette façon également qu'a procédé, par exemple, mon ancienne organisation, SPF Santé publique. En fait, en gros, il y avait un fichier, un grand fichier, dans lequel tous ces espaces collaboratifs étaient listés, de quel processus ou de quelle activité il s'agissait.

Comme ça, une personne savait, ah, ok, j'ai dû ouvrir ce site. Tu peux le faire également en déferment. Tu pourrais créer un site SharePoint et mettre des liens vers des différents sous-sites.

C'est une solution. Il ne faut pas créer. Ça peut être quelque chose de très dynamique, vivante.

[Intervieweur]

C'est ça. C'est là-dessus que je parlais, éventuellement, créer pas une racine à proprement parler, mais un site qui permettrait de rediriger vers d'autres sites, avec peut-être éventuellement la carte des processus, etc., qui permettrait aux gens de comprendre, mais il faudrait aussi restructurer peut-être la façon dont c'est organisé, même au sein des sites existants, en fait.

[Gustave]

Absolument. Parce qu'en fait, c'est un peu comme, en fait, donner l'exemple de la maison, c'est un bon exemple. Parce qu'en fait, t'as des enfants qui tringballent leurs affaires, qui mettent leurs affaires tout partout, leurs bandes dessinées, leurs trucs, les dessins, d'un côté, et c'est ça qui arrive.

C'est pas que les gens, je pense pas que les gens ne veulent pas, mais parfois, ils sont à la fin d'une réunion, ils doivent aller chercher un train, ou il y a une autre réunion, alors ils stockent très vite leur document quelque part, et par après, ils oublient qu'il y a ce document-là, ça tringballe quelque part dans un site, un espace qui est pas vraiment le meilleur espace choisi, ou même voir qu'il y a peut-être des gens qui font des copies, parce qu'ils veulent faire leur copie.

T'as plein de versions d'un document, et en fait, ils essayent de détruire... Bien que, en théorie, ça ne devrait pas être difficile avec tous les outils technologiques, mais les gens ont la tendance, ou restent avoir la tendance, parce que probablement, c'est lié au fait qu'on a grandi dans un autre temps, un autre monde, parce que chaque personne crée sa propre version, c'est qu'en fait, ils créent leur version, ils le sauvegardent avec leur nom, leur coordonnée, et t'as deux versions, et c'est le début de la fin d'une bonne collaboration. Ok. Au lieu de mettre, par exemple, des remarques dans le document ou autre chose, mais c'est peut-être parce qu'on a grandi dans...

on est grandi avec cet aspect que chaque personne devait s'approprier une propre version.

[Intervieweur]

Ok. Ouais, moi, c'est vrai que j'ai déjà fait ça, mais c'était purement de la maladresse. Je ne m'appropriais rien du tout, mais...

[Gustave]

Je ne sais pas si je choisis les bons mots pour expliquer ce que je veux dire, ce que je veux dire, c'est que parfois, les gens ne veulent pas réécrire un document, ils veulent garder l'original. Au lieu de créer une copie de cette version originale, ouais, tu pourrais faire ça, mais par après, tout le monde devrait retravailler sur cette copie, parce que sinon, si tu... par exemple, si tu es à trois coéquipiers.

Ouais. Il y en a un qui fait une première proposition, et les autres font leur... chacun leur version.

Tu as trois versions, ça, ça va encore, mais tu t'imagines qu'il y a une équipe de 15 personnes et que chaque personne fait sa copie, c'est le début de la cacophonie. Alors, il vaut mieux de créer... une personne crée la première version, mais par après, tout le monde travaille sur cette version et met ses commentaires, met ses choses, et tu peux toujours comparer technologiquement la version 21 avec la première version.

Technologiquement, ce n'est pas très difficile, mais dans la tête des gens, c'est parfois difficile.

[Intervieweur]

Ok, oui, je comprends mieux alors.

[Gustave]

Ça, c'est également un défi.

[Intervieweur]

On va essayer de revenir vite fait. On a beaucoup parlé, on va essayer de revenir vite fait sur les questions. Pour ce qui est des principaux défis ou obstacles rencontrés dans la gestion documentaire, ça, on en a un petit peu parlé.

Si jamais tu veux me les résumer très rapidement, tu dirais en quelques mots.

[Gustave]

Ça, c'est d'abord faire des accords sur où stocker quelles informations, je pense. Ça, c'est important. Le moteur de recherche qui doit être performant, plus efficace, disons, je pense, et nettoyer de temps en temps vraiment les sites.

Peut-être même faire du temps qu'une équipe peut, et ça, ça demande du temps, qu'une équipe peut nettoyer son répertoire. Comme dans l'industrie chimique, on a des moments où on arrête la production et qu'on nettoie tous les réacteurs, etc. On a fait la même chose pour la gestion documentaire.

On nettoie le site. On prend une semaine, on ne fait que nettoyer le site. Et ça, c'est ce qu'on faisait dans mon enseignement d'organisation également.

On appelait ça les jeans day. On nettoyait les choses. On nettoyait les abards, on nettoyait le stockage digital.

[Intervieweur]

Ok. Très intéressant. Voilà.

Donc là, c'est plutôt, quelles sont les caractéristiques que tu attends d'un système de gestion documentaire pour répondre aux besoins spécifiques du centre d'expertise? Ça en soit, cette question, j'ai l'impression que c'est surtout qu'est-ce que tu voudrais qu'il n'y a pas, en fait, je pense. Je pense que j'ai répondu déjà.

[Gustave]

Je pense que c'est les mêmes choses. C'est les défis. Et je pense que j'y mets directement la solution que je pense avoir besoin.

Le moteur de recherche performant, mais également l'inventaire où se trouve tout ça. Parce que j'ai mis les défis, c'est notamment retrouver facilement, en fait, les informations.

[Intervieweur]

De toute façon, c'est assez clair. Et là, c'est une question un peu plus spécifique. C'est au niveau de la confidentialité des données.

Est-ce qu'il y a, toi, dans l'exercice de tes fonctions, que ça soit en Learn & Develop et en HR technology. Est-ce qu'il y a vraiment des données que seul toi et ton équipe peuvent voir ? Est-ce qu'il y a des données vraiment que tu dois cloisonner en termes d'accès ?

[Gustave]

Des informations qui sont liées au marché public. Et des informations qui sont liées à des utilisateurs dans le système de la Food Safety Academy.

[Intervieweur]

Et du coup, toutes ces informations-là, en soi, elles sont sur la Food Safety Academy. Comment est-ce que ça s'organise ?

[Gustave]

Je veux dire concrètement que, par exemple, on a des profils externes qui sont sur la Food Safety Academy avec leurs mails personnels, etc. Ces données sont des données à caractère sensible. Elles sont personnelles et sensibles.

Et on ne va pas les mettre à disposition de chacun et chacune. Même voir qu'on essaie de limiter à les mettre ailleurs que dans la Food Safety Academy. Voilà, ça c'est une chose.

Et deuxième chose, pour ce qui concerne les marchés publics, chaque firme a le droit de mettre, quand elle dépose leur offre, dans leur offre, souvent, il y a des éléments, peuvent avoir des éléments, qui sont économiquement confidentiels, comme les prix des différentes choses qu'ils offrent ou autres, la façon qu'ils procèdent, une certaine approche qui est propre à cette firme, qu'ils ne veulent pas partager avec d'autres firmes ou vers d'autres personnes, en fait. Et bien ça, c'est également des informations particulièrement sensibles, confidentielles.

[Intervieweur]

Et du coup, ta façon de les protéger, ces informations, il y a la Food Safety Academy qui, du coup, de ce que j'ai compris, il n'y a que toi qui as accès à ces informations, et j'imagine ton équipe HR technologie ?

[Gustave]

Oui, c'est lié à des permissions. En fait, c'est comme SharePoint, pour les marchés publics, si en SharePoint, c'est lié à des permissions, dans la Food Safety Academy, c'est la même chose. En fait, c'est des informations.

Toi, en tant qu'utilisateur, tu auras une certaine vue sur certaines informations, mais pas tout. Et c'est également lié avec des systèmes de permissions qui permettent à certaines personnes individuelles, certains rôles, d'avoir une autre vue, plus d'informations, plus de détails, etc.

[Intervieweur]

Ma question, je ne sais pas si jamais tu sais répondre, mais du coup, comment est-ce que ces permissions, comment est-ce qu'elles sont configurées, en fait ? C'est quand tu demandes à quelqu'un de faire un nouveau site SharePoint pour un projet, après, tu dis à cette personne,

voilà, il faut que telle personne puisse avoir accès, mais personne d'autre, ou bien alors, est-ce qu'il y a déjà des normes, par exemple, tel directeur aura toujours un niveau d'accès, ou bien alors, est-ce que d'autres...

[Gustave]

Ce n'est pas nécessairement lié à la chaîne hiérarchique.

[Intervieweur]

Ouais, OK.

[Gustave]

Souvent, la chaîne hiérarchique, l'influence, mais en fait, ce n'est pas toujours de cette manière-là que ça fonctionne. Je vais te donner un exemple. Concrètement, un SPOC Formation, dans la chaîne hiérarchique, ce n'est peut-être pas la personne la plus haute passée dans une unité organisationnelle, mais dans son rôle, a une vue globale sur tous les données de formation de toutes les personnes qui sont dans son unité organisationnelle.

Dès que quelqu'un reçoit ce rôle, nous, on l'ajoute dans le groupe, et ça, c'est une notion très importante, pas l'individu, mais le groupe. On ajoute un groupe qui reçoit alors ses permissions. OK, je vois.

Hiérarchiquement, un manager, dans beaucoup de systèmes, SharePoint, non, mais dans le système, par exemple, de Cornerstone ou la Food Safety Community, reçoit automatiquement une vue sur les personnes qui se trouvent sous sa responsabilité. OK, je vois. Mais là, déjà, c'est une différence vis-à-vis SharePoint, parce que SharePoint ne prend pas en compte cette chaîne hiérarchique.

SharePoint fonctionne idéalement, je vais dire idéalement, avec des groupes, et tu mets des gens dans ce groupe, et ce groupe a cette permission qui leur permet de faire certaines choses, consulter certaines bibliothèques ou informations, certaines listes, etc., certaines parties de ce système.

[Intervieweur]

Tu dirais que les groupes, pour l'instant, ils sont bien organisés ? Ils sont bien définis ?

[Gustave]

Je pense qu'ils sont assez bien définis en SharePoint. Ça, c'est clair pour notre façon de travailler, et pour la Food Safety Academy, bien évidemment, là, c'est très dynamique. Parce que parfois, il y a des nouveaux groupes qui sont créés, etc., qui sont liés à des nouvelles formations. OK.

[Intervieweur]

Ça va, je vois. Du coup, de nouveau, ici, dans l'utilisation de Team SharePoint, je me rends compte qu'on a déjà répondu à la plupart des choses. Je ne vais pas prendre beaucoup plus de ton temps, ça fait déjà une heure.

Très rapidement, quels sont les avantages et les inconvénients que tu as rencontrés dans l'utilisation de cet outil pour l'instant ? En fait, moi, c'est vrai que ça m'intéresse de savoir est-

ce que, finalement, tu trouves que ça a beaucoup plus de... ça a beaucoup de bon d'avoir transité de l'ancienne façon de gérer les documents avec DocM, c'est ça, vers une structure via CheckPoint.

Qu'est-ce que tu vois comme avantages et inconvénients du fait d'avoir fait cette transition ?

[Gustave]

Je pense que l'avantage la plus importante dans cette transition, c'est que la gestion, comment dire, la structure, l'infrastructure, la partage, etc., se trouve au sein des équipes qu'avant. Avant, le bottleneck trouvait auprès d'IT. IT devait activer des droits.

Par exemple, si on voulait collaborer avec DG Control, on devrait, pour un certain folder, aller donner vraiment accès à cette personne, à ce folder. C'était également créé en folder. Il n'y avait que folder.

Ici, on a vraiment des sites. On peut créer un site, on peut créer une page. En fait, la gestion se trouve un primo chez les équipes.

Ça veut dire également que le défi est chez l'équipe à le bien gérer. Mais on a également beaucoup plus d'options. Avant, t'avais un Excel, t'avais un Word, t'avais un PowerPoint, tu devais créer des folders et des sous-folders pour créer des structures.

Maintenant, tu peux vraiment créer un site comme t'as un site Internet, avec une liste, avec des pages, tu pourrais expliquer, avec une page Internet, ce qui se trouve dans un certain site pour créer son but, la raison d'être d'un site, d'une bibliothèque, etc. T'as beaucoup plus d'options. Le plus grand défi reste, ça c'était avant, c'était également le cas, maintenant, c'est indépendamment de la technologie, c'est qui impose quelle solution.

Notre défi, peut-être, à prendre en compte, c'est que, par exemple, moi, je collabore actuellement avec la CISO, le Chief Information Security Officer. Pour lui, dans le cadre de la sécurité de l'information, il a un projet de formation. Et ce que lui, il fait, c'est qu'il crée dans son OneDrive un folder et il me partage des informations.

Il met son feedback sur des tests que moi je crée, sur des parcours de formation. Quel est le défi, selon moi, c'est que chaque utilisateur essaie un peu d'imposer, même si tu lui donnes accès au SharePoint, les gens restent travailler dans « c'est mon folder, c'est mon projet » au lieu de se dire « ah oui, toutes les formations et toutes les informations de formation se trouvent dans le site spécifiquement créé. » Alors, tu comprends, chaque individu essaie de, c'est peut-être pas imposer, n'est pas le bon mot, mais réfléchit encore trop individuellement au lieu de collectif et en processus.

Ça veut dire, contrairement, le processus est développé des compétences de l'organisation, il y a spécifiquement un site dédié à ça, c'est là, finalement, que doivent se trouver à la fin du projet toutes ces informations et pas sur un OneDrive ou un TeamsX et un TeamsY et un TeamsZ. Enfin, toutes les informations doivent s'aller se trouver où est-ce que dans la chambre, dans la chambre, où est-ce qu'ils sont les BD et pas dans le salon, dans la cuisine, etc.

[Intervieweur]

Je vois. Est-ce que tu penses que c'est en partie parce que les gens, en fait, n'ont pas forcément envie de voir comment ils travaillent et préfèrent garder quelque chose dans un coin et puis, une fois que c'est terminé, le montrer ?

[Gustave]

Ça, ce n'est aucun problème, mais ils sont déjà en train de collaborer parce qu'ils partagent déjà, tu comprends ? C'est le concept, je comprends le concept. Moi, à vrai dire, je le fais également.

Au moment que je suis en train de travailler sur un document, il n'est pas encore prêt, il n'est même pas encore en draft. Ce sont des idées à gauche et à droite. Je travaille sur mon dur, je travaille sur mon OneDrive, tu peux savoir, je travaille sur mon OneDrive et au moment que je suis à j'ai le sentiment, ah, maintenant, j'ai quelque chose à soumettre, mais c'est encore en status draft.

J'aimerais encore avoir des commentaires, alors là, je le mets déjà sur SharePoint. Voilà, c'est ma première version. Mais aussi longtemps que je ne suis pas encore à ma propre première version, je ne suis même pas à un produit que, moi, je trouve utile à publier, à partager, je le garde dans mes répertoires à moi.

[Intervieweur]

Je comprends la nuance.

[Gustave]

Il y a des informations que je ne veux pas partager, parce que, par exemple, je prends des notes et j'ai des idées ou des choses, des sensibilités, que moi, je trouve que c'est mes idées à moi. Je pense quand même que peut-être pour ce projet-là, il faudrait avoir une autre approche.

Cette notion c'est mes idées, c'est mes pensées, ce n'est pas, ce n'est peut-être même pas, parfois quand on fait une analyse de stakeholder, tu vas essayer de déterminer quels sont les sentiments, les sensibilités. Souvent, peut-être tu n'as pas des éléments rationnels, mais tu veux mettre toutes ces idées-là, tu ne vas pas les mettre sur un SharePoint.

[Intervieweur]

Non, non, bien sûr.

[Gustave]

Tu vas les mettre ailleurs et par après, tu vas essayer au minimum de mieux analyser toutes ces choses-là rationnellement, plus objectivement et c'est que ces éléments que tu vas mettre quelque part. Mais peut-être que tu as besoin de mettre quelque part tes notes, tes idées, tes trucs, tes... Et ça, c'est personnel.

[Intervieweur]

Je comprends bien. C'était juste parce que je me disais que parfois, ce côté, voilà, c'est mon travail, c'est ma vie privée et tout, je n'ai pas envie que les gens viennent fouiller, etc. C'est de nouveau un équilibre à trouver et séquentiellement, ça va en fait, les gens peuvent fonctionner comme ça.

[Gustave]

Le problème, ce n'est pas que ce n'est pas vraiment à toi au moment que tu crées un produit dans le cadre de ton travail, ça appartient à l'AFSCA.

[Intervieweur]

Ah oui, oui, bon, forcément.

[Gustave]

Voilà, tu as compris. Je vois. Je pense quelque part à un élément qui est peut-être intéressant et important parce que je sais que dans mon ancien boulot, on avait ça également.

En OneDrive, tu as toujours, même si tu ne le veux pas, tu as toujours quelques documents privés. En fait, la vie privée, la vie professionnelle, la ligne est tellement floue que tu auras toujours des informations. Je ne prétends pas que c'est différent, mais à ce niveau-là, tu pourrais toujours m'être privé.

Mais en principe, le OneDrive, un collaborateur, oui, en fait, tous les documents de travail devraient se trouver, qui sont finalement importants, devraient se trouver sur un emplacement collectif ou un bar.

[Intervieweur]

Il serait SharePoint quand même.

[Gustave]

SharePoint, oui.

[Intervieweur]

A priori, pour la majorité des projets, en tout cas.

[Gustave]

Voilà. Dès que c'est quelque chose qui est vraiment en publication, en mode publication, il devrait être sur SharePoint et pas ailleurs.

[Intervieweur]

Bon, là, ici, je vais vite fait terminer, mais il y a le nombre approximatif d'équipes Teams qu'il y a dans tes services. C'est pour avoir une idée globale d'équipes Teams et de sites SharePoint. C'est pour avoir une idée globale de quel...

En tant que centre d'expertise, combien de sites tu vas créer ? Combien d'équipes tu vas créer ? Quel est le volume, en fait, finalement ?

[Gustave]

Tu parles de moi, en tant que personne, parce que Teams, c'est lié à la personne et pas à l'équipe.

[Intervieweur]

Oui, c'est vrai. Mais du coup, c'est vrai que Teams, moi, je vois ça aussi comme les groupes qui calent à bord, tu vois. Les équipes, plutôt.

C'est ça que je dois parler.

[Gustave]

Je veux dire, concrètement, tu as le Chief Information Security Officer qui a fait son projet de sécurité de l'information. Lui, il crée un Team, il le met dedans. Ce n'est pas lié à mon...

C'est lié dans mon expertise, mais c'est quelqu'un qui crée, prend l'initiative et impose cette initiative sur toi. Tu comprends ce que je veux dire ? D'abord, j'ai une notion très importante.

Il faut voir cet exercice, cette question dans un autre sens. Mais si toi, tu me demandes, c'est parce que tu me demandes, combien d'équipes, combien de SharePoint, est-ce que tu as besoin pour travailler, fonctionner ? C'est une autre question. Tu comprends ?

[Intervieweur]

Oui. En fait, c'est parce que tous les aspects m'intéressent.

J'aime bien aussi voir... En fait, tu m'aurais répondu d'un côté, je t'aurais posé des questions sur l'autre côté.

[Gustave]

Oui, je comprends. Mais je pense, concrètement, comme nous, on est organisés maintenant, en fait, on a un SharePoint pour L&D. Et ce SharePoint-là, actuellement, selon moi, il est bien pour le long terme.

Il faut le garder. D'accord ? Parce qu'il y a tous les projets de formation, etc.

Moi, je suis actuellement... On a actuellement deux sites, je pense, SharePoint. L'un, c'est avec toutes les informations de projet.

Et l'autre site, c'est encore avec... qui permettrait à avoir l'application intemporaire où est-ce qu'on inscrivait des gens. Tu comprends ?

Mais en fait, il devrait être archivé. C'est encore un défi, tu peux le noter. Un défi, c'est d'archiver les sites qui n'ont plus de sens.

Voilà. Je te le dis comme ça.

[Intervieweur]

Il faut nettoyer la maison un petit peu.

[Gustave]

Il faut nettoyer la maison. Et actuellement, j'ai environ, je pense que j'ai dix teams actifs dont je suis membre. Mais je pense concrètement pour la formation qui n'a pas tellement de sites nécessaires, on a...

Nous, on a notre team avec les Spoc parce qu'on échange des informations avec les Spoc formations. On a le site P&O, je pense, actuellement qui est actif. On a le Teams.

Et par après, il y a le Teams d'L&D même. Parce qu'en fait, avec SharePoint, on avait d'abord implémenté SharePoint et par après Teams. Teams, ça te permet, bien sûr, ça crée un site SharePoint par après.

Et malheureusement, ce Teams L&D, ce troisième Teams, en fait, il crée lui-même encore un coup un autre SharePoint, mais on l'utilise que pour la communication. On l'utilisait que pour la communication. Je vais dire ça de cette manière-là.

Et le reste des teams, on est Teams de projet. Ça veut dire qu'on est sur un projet, même LMS, LXP, la Food Safety Academy, c'est un site projet. Un coup qu'il est clôturé, le projet, en fait, l'information qui se trouve là-dessus devrait être migrée vers un espace, comment je vais dire ça, d'archivage ou autre.

Ou en tout cas, d'abord nettoyer et par après archiver. Ce que je veux dire, c'est qu'un autre défi, ça va être, comme tu dis, nettoyer et supprimer les choses qui n'ont plus de sens, qui sont en fait des drafts, des documents drafts, etc.

[Intervieweur]

C'est marrant parce que mon dernier stage, puisque j'en ai fait un autre l'année passée, en fait, je n'ai fait que nettoyer des documents de tout mon stage. Voilà. Je n'ai fait que...

Mais eux, ils fonctionnaient encore avec la documentation papier couplée au numérique. Du coup, moi, je devais réorganiser le papier en fonction du numérique et je devais... C'était une dinguerie.

Beaucoup de choses à faire.

[Gustave]

Ça, c'est le défi numérique également. Actuellement, on ne le voit pas parce qu'en physique, tu vois le papier, tu dis, il y a des piliers de papier, mais en fait, en numérique, on a la même réalité. Et ça coûte de l'énergie.

Chaque... Every file, ça coûte de l'énergie. Il est stocké quelque part et c'est un coût.

Tu penses concrètement que définir, libeller... Et c'est pour ça que je mets en SharePoint également des statues drafts, finished, approved, etc.

[Intervieweur]

C'est des métadonnées, ça ?

[Gustave]

C'est des métadonnées. Si tu sélectionnes tous les drafts, tous les choses qui n'ont pas d'importance et tu pourrais les sélectionner en un seul coup et appuyer sur la touche supprimer, tu comprends que tu supprimerais énormément de données. C'est un peu comme tes photos.

Tu sais, moi, j'ai des centaines de gigabytes à photos personnellement, mais il y a des milliers de photos que moi, je pourrais sélectionner et jeter parce que ça n'a pas de sens. Et ça, on ne le fait pas au niveau de notre vie professionnelle. Mais ça coûte beaucoup d'énergie.

Je peux te dire qu'un E-learning que nous, on crée, c'est pas en mégabytes que ça s'exprime, ça s'exprime en gigabytes. Et centaines de gigabytes à finir...

[Intervieweur]

Je ne sais pas quel est le coût en termes d'énergie pour l'organisation, ce genre de choses.

[Gustave]

Ça, je ne sais pas parce que c'est toujours le choix. Est-ce que nettoyer, ça nous permettrait à économiser? Ça, c'est la question à se poser.

Je ne sais pas te dire.

[Intervieweur]

Est-ce que le coût de la personne qui va nettoyer vaut le gain de temps des personnes qui vont travailler après, derrière ?

[Gustave]

Ça dépend si l'information doit être facilement retrouvée. *intervieweur*, là, ça peut être utile. Parce que s'il y a un A3, un A2 et un A1 qui doivent chercher un document quelque part, quand ils ne le trouvent pas, ils cherchent tous les trois 15 minutes.

Ça fait 45 minutes en moyenne un niveau A2. Il y a un bon coût. Mais nettoyer quelques documents peut être très intéressant.

[Intervieweur]

En tout cas, pour ce qui est de la répartition spécifique des équipes Teams et des sites SharePoint en fonction des projets, des fonctions et des équipes au sein de ton centre d'expertise, en vrai, tu m'as déjà expliqué, il y a un nouveau projet, vous essayez de créer un nouveau SharePoint. Si jamais tu t'es invité à collaborer, on peut t'inviter dans une équipe Teams.

[Gustave]

Voilà, c'est dynamique. C'est assez dynamique. En fait, le plus grand défi, c'est toujours reprendre les informations dans une nouvelle structure créée et la mettre sur un environnement stable.

Et pour moi, pour le centre d'expertise à Lundi, cet environnement allié, c'est vraiment le SharePoint, c'est pas le Teams, mais le SharePoint d'origine, pour l'équipe centre d'expertise technologie, là, tu peux le mettre en rouge, pour moi. Tu peux pas mettre des couleurs dans cette vidéo, mais en rouge, c'est que pour le centre d'expertise technologie, il n'y a pas cet espace documentaire. Et là, ça va devenir problématique.

La COE Technologies a besoin d'un espace où nous, on stocke. La configuration, en fait, tous les éléments liés à nos systèmes. Et il n'y en a pas.

Selon moi, à demander peut-être à Jean-edouard.

[Intervieweur]

De toute façon, ici, je suis là pour voir un petit peu quelles sont les demandes particulières des interviewees, et puis après, vous gérez votre organisation aussi.

[Gustave]

Oui, oui, je sais.

[Intervieweur]

Comment est-ce que vous décidez de créer une nouvelle équipe pour un projet ou une initiative spécifique ? Une équipe Teams, de toute façon, tu m'as déjà expliqué plus ou moins. Il n'y a pas de norme, en fait.

J'ai l'impression que les gens, ils ont besoin de collaborer et créer une équipe Teams entre eux.

[Gustave]

En fait, ils ne savent pas créer eux-mêmes un SharePoint ou Teams. En fait, ils suivent la procédure. Ils la créent par un SPOC Office 365.

C'est ça, dans lequel ils vont argumenter pourquoi il y a besoin d'un nouveau Teams.

[Intervieweur]

Ça, de nouveau, c'est une question. Est-ce que tu as toujours accès directement à toutes les données dont tu as besoin ? Est-ce que, par exemple, tu es parfois frustré de devoir aller retrouver un fichier quelque part, toi, dans tes fonctions, du coup ?

[Gustave]

Ce qui me frustre le plus, c'est que quand les gens mettent sur leur OneDrive un document qui n'est pas sur un environnement plus stable pour le long terme. En fait, si tu me demandes l'accessibilité à des informations, c'est que les gens utilisent parfois encore leur OneDrive. Ça, c'est problématique.

[Intervieweur]

Au jour le jour, est-ce que tu te retrouves dans des situations où tu ne peux pas travailler parce que tu n'as pas tel document, par exemple ?

[Gustave]

Souvent, c'est lié au fait que c'est quelqu'un externe de mon centre d'expertise. Par exemple, quelqu'un crée un nouveau projet. J'invente ici, sur l'état, le modèle de compétence fédérale et qu'en fait, c'est au niveau de SPF, ils ont créé leur propre plateforme et on doit demander accès.

Ça ne me frustre pas tellement, mais quand même, c'est parce que c'est une organisation externe. Pour eux, je suis un externe. Ça, je comprends.

Est-ce que ça me bloque dans mon travail ? Souvent, c'est lié à des choses qui ne sont pas « must do » maintenant, directement. C'est plus sur le long terme, souvent.

[Intervieweur]

Voilà, ça, c'est la question. Tu m'as dit que tu n'en avais pas pour Technology, mais que tu en avais un pour L&D. Est-ce que ton centre d'expertise dispose d'un site Sharepoint commun où les membres de l'équipe peuvent accéder à des documents, des ressources et des informations pertinentes pour leur activité ?

Si oui, comment ce site Sharepoint est organisé et utilisé ? C'est une question large à laquelle tu as déjà pas mal répondu. Tu en as un d'un côté et pas de l'autre.

Tu dirais que ça fonctionne bien du côté de L&D ?

[Gustave]

Selon moi et selon les éléments que ça a besoin pour fonctionner, je pense qu'il y a toujours marge pour amélioration. J'en suis conscient. Mais ça me permet, selon moi, de travailler.

Ce qui est important.

[Intervieweur]

Tu te rends bien compte que si jamais je pose cette question qui est fort spécifique, c'est parce que ça me semble évident que chaque centre d'expertise des gens qui se rejoignent autour d'une mission un peu commune est ce site Sharepoint commun au moins organisé au moins un par centre d'expertise et après peut-être une façon de collaborer plus par Teams entre centres d'expertise ou entre missions plutôt d'autres des gens qui ont moins l'habitude de collaborer tous les jours ensemble. Je ne sais pas.

Je me pose plein de questions.

[Gustave]

La question est plutôt est-ce qu'un groupe de personnes ont besoin de l'autonomie pour créer leur propre structure ? Tu comprends ? S'ils ont besoin de l'autonomie pour bien et efficacement travailler et créer leur propre structure je pense que là tu pourrais dire si un centre d'expertise a besoin de cette autonomie tu lui donnes un site tu lui donnes sa propre gestion.

Et sur cet aspect là tu ajoutes une couche supplémentaire j'invente RH qui va aller toujours en V vers les différents centres d'expertise ou les différentes équipes. Il te faut, selon moi ce qui manque c'est cette couche supplémentaire mieux organisée.

[Intervieweur]

A ce niveau là on est globalement d'accord. Il faut évidemment que je vois ça plus en détail. Dans l'idéal comment penses-tu que SharePoint pourrait être mieux adapté aux besoins spécifiques de ton centre d'expertise ?

On a déjà parlé, tu m'as donné toutes tes solutions. Je savais que cette partie de l'interview serait redondante vu que tu m'as déjà dit beaucoup de choses. Je ne sais pas si jamais tu penses que tu aurais encore quelque chose à ajouter sur le sujet.

Un commentaire, une dernière suggestion.

[Gustave]

Une idée une chose qui est peut-être également intéressant c'est qu'actuellement SharePoint par exemple mais Teams également parce que SharePoint est le moteur qui se trouve en dessous c'est que taguer des documents en disant ça c'est un document d'analyse ça c'est un document d'évaluation lié à l'évaluation c'est que cette méthodologie de taguer ça coûte de l'énergie à l'utilisateur final ce serait pas mal avec le BIAS je ne sais pas comment on dit ça en fait via la technologie artificielle d'essayer de taguer automatiquement ou faire une proposition de taguer automatiquement ces documents aiderait l'utilisateur final mais ça c'est une technologie ça c'est pas une solution humaine je vais dire ça comme ça

[Intervieweur]

Ouais j'ai déjà moi ici là je vais justement travailler pour mes interviews je vais essayer de tenter d'utiliser un logiciel qui va comprendre chacune des choses qui ont été dites entre nous et puis qui va essayer de les taguer par thème et par sujet et justement c'est justement ça qui serait intéressant aussi d'intégrer dans Teams qui améliorerait énormément enfin pas dans Teams mais chez SharePoint et qui améliorerait énormément la barre de recherche Non seulement

[Gustave]

la barre de recherche je vais dire je m'excuse pour ma expression mais c'est chiant que tu par exemple charges en grande masse par exemple 30 vidéos d'e-learning les vidéos de source tu les mets sur le SharePoint et individuellement pour ces 30 tu dois les sélectionner et mettre que c'est une vidéo, la langue la taguée vidéo la phase etc tu t'imagines que si tu as si tu t'imagines si tu as 5 métadonnées à compléter pour ces 30 vidéos tu as 100, 50 manipulations à faire et c'est ça que les gens trouvent chiant parce qu'avant les gens ce qu'ils faisaient ils prenaient ils créaient un folder et je reprends le mot folder pour comprendre comment était avant et on la nomme vidéos françaises francophones tu glissais les 15 vidéos des 30 c'était des francophones tu les glissais dedans, c'était fini tu prenais un deuxième folder tu mettais vidéos néerlandais tu prenais les autres 15 vidéos tu les glissais dedans, fini c'est ça le problème pour le moment c'est qu'en fait c'est très intéressant de taguer les documents individuellement avec 1, 2, 3, 4, 5 métadonnées mais c'est à chaque fois multiplié par le nombre de documents le nombre de fichiers que tu glisses dedans c'est incroyable et ça c'est pour beaucoup de gens un obstacle énorme à bien utiliser ces outils

[Intervieweur]

tu sais que je me sens vieux quand tu dis que c'était comme ça avant parce que moi je fais comme ça maintenant je dis c'est ma façon de travailler au corps aujourd'hui moi je vais jamais fonctionner avec autre chose que mon arborescence et mon disque dur déjà les clouds j'aime pas beaucoup ça mais je suis obligé de travailler avec parce que c'est utile pour la collaboration voilà moi je suis au corps le geek qui dort avec son disque dur au moins les données sont offline et il est content tu vois

[Gustave]

je comprends c'est pas la new way of working

[Intervieweur]

it's not a good way of working

[Gustave]

and the new way of working isn't the most easy one ce n'est pas la façon la plus facile c'est vraiment la réalité 30 fichiers c'est pas exagéré les glisser dans un folder et devoir les taguer c'est un cauchemar et par après oui d'accord il y a la façon d'aller utiliser en SharePoint pour aller facilement copier coller des méthodes données les glisser ou les tirer d'en haut en bas pour dizaines de documents et les mettre tous en néerlandais ou français mais ça reste, je m'excuse pour mon expression "chiant et ça coûte du temps" c'est ça que les gens avant je disais en 3 clics 4 clics ils avaient fait le truc créer le folder néerlandophone créer le folder francophone glisser les documents en néerlandophone glisser les documents francophones final, fini c'est ça c'est ça une des réalités ok j'espère que ça a été aidé je sais pas si toi t'as encore des choses à partager ou autre

[Intervieweur]

non si tu veux je peux dire des choses très formelles je peux te remercier grandement je peux je peux j'avais aussi lu sur internet que ce qui était bien c'est que je résume brièvement tout ce qu'on s'est dit mais je pense que ça va être très long et on est déjà un petit peu en retard mais globalement merci beaucoup et désolé d'avoir dépassé un peu l'heure dont on avait prévu mais il y a beaucoup de choses à dire.

[Gustave]

J'espère que c'était utile, c'est ça ce qui compte, je te souhaite une bonne journée

[Intervieweur]

Ils s'enregistrent automatiquement en fait. Et si tu veux, tu peux couper ton son, je pense. Parce qu'il va nous écouter quoi qu'il arrive, non ?

[Suzanne]

Ok. Je pense que c'est bon.

[Intervieweur]

Maintenant, j'espère de me dire que peut-être ça n'est pas bon. Non, ça s'enregistre. Il va capter mon audio.

Il capte ton audio aussi. Donc a priori...

[Suzanne]

Il va capter mon audio, mais il capte le mien.

[Intervieweur]

Ah oui, oui.

[Suzanne]

C'est bon maintenant ?

[Intervieweur]

Oui, c'est vrai. Je pense que finalement, c'est bon. De toute manière, ça devrait être bon.

Du coup...

[Suzanne]

Oui, on recommence. Voilà.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. Ce n'est pas le plus important. Du coup, ton titre, c'est plutôt attaché à RH.

Mais globalement, ce qui m'intéresse le plus, c'est de savoir ce que tu fais, quelles sont tes activités. Mais du coup, à quel centre d'expertise est-ce que tu t'attaches ?

[Suzanne]

Je m'attache au centre d'expertise Well being. En tant que responsable, je me rattache au centre d'expertise Building Blocks. Et je me rattache au centre d'expertise Diversité et non fusion.

Et également au centre d'expertise Accompagnement.

[Intervieweur]

Donc, tu as quatre casquettes.

[Suzanne]

Oui, mais pas de réponse pour accompagnement, pas de responsable.

[Intervieweur]

C'est ça. C'est ça. Mais du coup, si jamais...

Vraiment, il n'y a pas une activité que tu fais plus que les autres ?

[Suzanne]

Ça va dépendre d'année en année.

[Intervieweur]

Ou de période en période.

[Suzanne]

Oui, de projet en projet. Par exemple, cette année, je vais être plus beaucoup sur les descriptions de fonctions. Parce qu'en fait, on doit dans deux ans avoir revu toute notre cartographie fédérale.

Et donc, ça veut dire qu'on doit remanier toutes les descriptions de fonctions de l'AFSCA. Et donc, ça demande quand même beaucoup de coordination et de moyens. Et donc, du coup, voilà, ça va prendre plus de temps, si tu veux, sur le moment.

[Intervieweur]

OK. Et au niveau de ton ancienneté, enfin au niveau de ces législations pas très importantes, mais qui, moi, me permettent de récolter des données, éventuellement faire une comparaison à un moment ?

[Suzanne]

En 2008. Je suis rentrée en 2008. Je te laisserai faire une comparaison.

[Intervieweur]

D'accord. Et en termes d'expérience professionnelle, avant l'AFSCA ?

[Suzanne]

En AFSCA, j'ai travaillé pour Manpower.

[Intervieweur]

OK.

[Suzanne]

Je suis le tentant de l'interview.

[Intervieweur]

OK.

[Suzanne]

Et donc, quand je suis rentrée à l'AFSCA, j'ai fait un tel de la sélection. J'ai fait 12 ans de sélection.

[Intervieweur]

Et du coup, de ce que tu m'avais raconté, tu as fait la psychologie du travail, c'est ça ? Oui. Le bachelier aussi, le psycho.

[Suzanne]

Oui, j'ai fait mon bachelier. Ça a fait orientation pendant l'industrie de commerce.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. C'est vrai que moi, je me disais, je vais peut-être vouloir faire ça. Et puis, en fait, tu viens de me rappeler que je m'étais un jour dit que psychologue industriel, c'était un mot qui existait.

Mais du coup, moi, je pose cette question pour commencer sur une échelle de 1 à 10. Où est-ce que tu te situerais dans ta connaissance de l'outil ? Comment est-ce que tu dirais que tu maîtrises vraiment la gestion documentaire comme elle est actuellement ?

[Suzanne]

5.

[Intervieweur]

Voilà, OK. Parce que du coup, il y a différents points. Il y a le niveau opérationnel où là, tu sais l'employer pour tes tâches de tous les jours.

Parce que de toute façon, tu ne ferais pas ton travail si jamais tu n'arrivais pas à l'employer. Mais est-ce que tu penses que du coup, tu pourrais développer un petit peu ton 5 ?

[Suzanne]

C'est bien. Mais si tu dis opérationnel, tu as quoi d'autre ?

[Intervieweur]

Tu as plutôt le côté structurel où là, tu vas avoir une vue un peu plus d'ensemble sur pourquoi tu emploies cet outil comparativement à d'autres choses. Et où tu vas te dire, c'est bien qu'il soit organisé comme ça. Et où tu vas avoir une vision un petit peu plus large.

Et là, je dirais qu'un 10 sur 10, ce serait quelqu'un qui comprend même de façon technique. Je suis utilisateur.

[Suzanne]

Dans une échelle, je suis utilisateur. Je sais travailler avec, et même parfois travailler, ça peut encore avoir des questions.

[Intervieweur]

Même au niveau opérationnel, tu peux quand même t'évaluer. Là, j'ai l'impression de bien maîtriser l'outil au jour le jour pour mes tâches quotidiennes. Par exemple, il y a quelqu'un qui m'a dit qu'il avait une espèce de grande liste avec tous les sites SharePoint qu'il avait besoin d'employer.

Et en fait, c'est une manière de réussir à employer l'outil de façon détournée au jour le jour.

[Suzanne]

C'est un peu ce que je fais. Effectivement, dans mon Google Chrome, si tu veux, j'ai fait des maps comme ça. Et donc, j'ai catégorisé les différents applis.

Et au niveau du SharePoint, j'ai mis tout ce qui était mes préférences pour mon travail au quotidien.

[Intervieweur]

C'est familier, ce genre d'organisation.

[Suzanne]

Et puis, j'ai fait une catégorisation qui me semblait pertinente selon mes utilisations.

[Intervieweur]

En fait, ce qui est déstabilisant, c'est que tous les autres ne me laissent pas du tout suivre mon guide d'interview. Et toi, tu me laisses parler. Du coup, c'est à la fois bien, mais à la fois, je ne fais pas comme avec les autres.

[Suzanne]

C'est pas grave.

[Intervieweur]

Je vais enfin avoir un fil logique ordonné dans mes réponses.

[Suzanne]

Je suis, tu sais, je fais de la sélection, je sais qu'on a son petit schéma et qu'on veut suivre son petit schéma. Je respecte très bien ça, je fais confiance, tu vois ?

[Intervieweur]

Je vois. Est-ce que tu pourrais décrire brièvement tes principales activités et tes responsabilités au sein de tes centres d'expertise de l'AFSCA ? Là, ici, du coup, il faudrait que tu me dises, pour chaque centre d'expertise, au jour le jour, qu'est-ce que je fais ?

[Suzanne]

Au niveau du centre d'expertise Building Blocks, pour le moment, c'est de la gestion en projet, donc d'un projet sur deux ans où il faut coordonner l'équipe projet et obtenir des autorisations, si tu veux, au niveau de l'organisation pour pouvoir travailler et avoir les ressources nécessaires et transmettre mes connaissances techniques ou en tout cas les structurer au niveau de la demande intime, ce que j'ai créé, pour pouvoir gérer en fait ce projet sur deux ans avec l'équipe projet. Donc ça, c'est par rapport à Building Blocks.

Par rapport à diversité et inclusion, je suis responsable diversité et inclusion, c'est-à-dire qu'on prête des dossiers individuels de demande d'aménagement raisonnable, on suit les statistiques en matière principalement de données sur le handicap, qui sont les principales données de suivi qu'on nous demande, et alors également, on organise et on décide d'un thème pour une journée de la diversité par an. Et on a un groupe diversité qui est composé de gens qui viennent de toute l'AFSCA et qui se mettent ensemble pour développer une thématique par an.

[Intervieweur]

Ok. C'est une question un petit peu générale. C'est un énorme sujet, excuse-moi, mais comment est-ce que tu sélectionnes au niveau de la diversité les gens de l'organisation qui vont du coup participer ?

[Suzanne]

C'était un appel en interne.

[Intervieweur]

Non, c'est ça, c'était sur base volontaire.

[Suzanne]

C'était sur base volontaire, pour autant que leur chef validait leur participation, les gens ont pu participer. Maintenant, c'est un processus un peu à relancer, parce qu'au fur et à mesure des années, parfois les gens s'investissent en un ou en deux, puis ils ont d'autres challenges professionnels, et donc ils préfèrent faire autrement. C'est un peu, j'ai envie de dire, à relancer, mais l'idée en tout cas reste la même au niveau de la représentativité au niveau de l'organisation.

[Intervieweur]

Ok, je vois. Du coup, tu m'en as cité deux ?

[Suzanne]

Oui, le troisième, c'est le centre d'expertise Wellbeing, qui est en fait un centre d'expertise qui regroupe deux éléments principaux, c'est d'un côté les events, ce qui est lié en fait plutôt à un team day, à des activités sportives, tout ce qui est également ce qu'on nomme la scadée, donc une fois par an on fait vraiment une activité pour tous nos agents et leurs familles, s'ils veulent venir accompagner, donc c'est vraiment l'organisation de ces events-là, et d'un autre côté, en fait, il regroupe tout l'aspect social également, le suivi social, c'est plutôt des problématiques personnelles, style assuétude, problèmes familiaux divers, tu vois, les personnes qui ont vraiment besoin d'un soutien social, et donc là, ça regroupe en fait ces éléments-là. Il faut savoir que c'est une équipe assez autonome, de deux assistantes sociales, et donc, elle est mon travail, et en plus d'un travail de suivi, des actions qui sont faites, mais c'est elle qui gère certainement l'aspect social, qui est très protégée au niveau de la confidentialité, et d'un autre côté, les events, qui sont en fait gérés davantage au niveau du comité social, qui en fait propose les idées, les fins de suivi.

[Intervieweur]

Ok, et ce comité social, il est composé de...

[Suzanne]

de représentants, tu as en fait sur internet, tu as la composition, tu as des membres du personnel, tu as aussi le syndicat, et puis tu as les assistantes sociales.

[Intervieweur]

Ok, ça va. Et est-ce que pour faire tout ça, tu as besoin d'autre chose que Timiss et SharePoint, actuellement, dans ta gestion documentaire ? Par exemple, il y a beaucoup de gens qui me disent, je suis non-stop en train de poser des trucs sur PersoPoint, ou moi, par exemple, j'emploie encore des trucs du Disque M.

[Suzanne]

Alors, en fait, j'utilise principalement Teams, mais qui est derrière un SharePoint, naturellement, mais donc, effectivement, toute ma structure, si tu veux, interne, est sur Teams, ce qui me permet, en fait, c'est parce qu'en fait, pour moi, c'était plus facile aussi de gérer les différents accès, de gérer la création, et la structure, en fait, est très apparente, en fait, par rapport à un site qui est...

Enfin, voilà, en tout cas, vous ne voyez pas la structure, en fait, qu'il pourrait y avoir derrière, tandis que dans un Teams, en fait, je voyais bien la structure que je pourrais mettre.

[Intervieweur]

Puis, ça, je n'ai pas encore bien compris, mais j'ai l'impression qu'à la différence de SharePoint, Teams, tu peux beaucoup plus facilement modifier et créer des espèces de petits dossiers, organiser tes équipes, tandis que sur SharePoint, il faut demander des accès, ou bien alors, il faut passer par des pages spécifiques pour créer des dossiers, parfois.

[Suzanne]

C'est beaucoup plus technique, tandis que là, je peux faire moi-même, en fait, créer mes dossiers, en fait, à l'intérieur. Et alors aussi, mine de rien, tu vois, comme, en fait, je coordonne avec des gens d'autres centres d'expertise, je trouvais que ça avait du sens aussi, si tu veux, tu vois, parce qu'on peut créer, si tu veux, une forme d'équipe qui est liée, oui, à un centre d'expertise ou à un projet, en fait. Voilà, enfin, moi, j'ai fonctionné comme ça.

Donc, effectivement, toute ma structure SharePoint est en fait une structure Teams d'abord. Et alors, la seule chose, c'est donc *Tamara*, qui est l'assistante sociale, que tu peux également contacter pour tout ce qui est plutôt justement les aspects sociaux, etc., pour savoir son organisation à elle, si besoin. Mais donc, elle s'y connaît quand même très bien.

Et donc, par exemple, elle a créé des tableaux vraiment de suivi. Donc, par exemple, pour menacer des agressions, si tu veux. Donc, on entre vraiment les données, pas dans un Excel, mais vraiment dans le SharePoint même pour créer des lignes, si tu veux, tu vois.

[Intervieweur]

Ok, je comprends. Parce que du coup, en fait, je comprends déjà des choses. Il y a des confusions déjà avec certaines personnes.

Mais du coup, en fait, ces choses-là, ces fiches de suivi, elles sont sur Teams, mais du coup, elles sont aussi sur SharePoint. Et c'est vrai que ce que j'ai encore du mal à réconcilier, c'est que d'un côté, il y a moyen d'utiliser Teams et de créer ces petits dossiers, ces petites équipes de façon assez flexible, collaborer, etc. Il y a un site SharePoint derrière.

Mais par contre, SharePoint, si jamais tu décides d'employer SharePoint, ben là, par contre...

[Suzanne]

Donc, on ne va pas récupérer ces données-là.

[Intervieweur]

Les gens n'arrivent pas à l'employer ou disent que c'est plus compliqué, alors que les deux sont liés. Et c'est ça qui m'étonne, en fait. C'est que finalement, l'un devrait être aussi facile que l'autre, vu qu'ils partagent les mêmes fonctionnalités, un petit peu.

[Suzanne]

Mais tu vois, le problème, c'est que moi, si j'ouvre une partie SharePoint, tu vois, ici, par exemple, si, tu vois, je ne sais pas moi, on va faire Team Charter, je ne sais pas moi. Tu vois, en fait, je ne sais pas où je suis par rapport au reste, si tu veux. Contrairement à un M, tu vois, où je savais que j'étais dans le fichier, je ne sais pas moi, par exemple, de sélection, que dans sélection, on avait contractuel statutaire, tu vois, et donc, en fait, je savais où j'étais, si tu veux, ici.

En fait, c'est pour ça que je les enregistre indépendamment. C'est qu'en fait, elles n'ont pas de dépendance. Enfin, il n'y a pas de structure, en fait, derrière.

[Intervieweur]

OK.

[Suzanne]

Et donc, en fait, du coup, ce n'est pas qu'il me manque, moi, c'est cette structure ancienne, j'entends bien, mais qui...

[Intervieweur]

Oui, ancienne, donc, il y a ses avantages aussi. Le fait de... Moi, personnellement, je le dis, je déteste employer ce genre d'outil.

[Suzanne]

Oui, parce que tu vois, regarde, si je suis sur la page d'accueil, comment est-ce que je peux faire si je n'ai pas enregistré le lien ? Comment concrètement je peux faire pour retrouver mes éléments ? Tu vois ?

[Intervieweur]

Pour ça, il faudrait formater la page d'accueil pour qu'elle soit facile à naviguer, j'imagine.

[Suzanne]

Bien sûr.

[Intervieweur]

Oui. Ou tu pourrais avoir, justement, une arborescence sur la page d'accueil, en fait, qui permettrait de trouver les fichiers beaucoup plus facilement. Il faut que je vois quelles sont les possibilités techniques.

[Suzanne]

Non, non, je ne dis pas que tu as trouvé une solution. Tu as trouvé une solution, en vérité.

[Intervieweur]

C'est quand même un petit peu l'objectif. Je n'ai pas non plus envie de juste donner des conseils assez vagues et puis partir. Mais du coup, tu n'es pas rentré énormément dans le détail, mais je pense qu'en fait, finalement, je n'en ai pas besoin.

Mais c'est vraiment... Il y a d'autres outils de ressources documentaires, en fait, finalement, quand même avec lesquels vous travaillez, liés à Persopoint, où il y a aussi une banque de données, de ce que j'ai compris, où il y avait des informations à éventuellement aller chercher. Mais du coup, il y a aussi des choses...

Enfin, il n'y a pas que Teams, quoi. Il y a quand même des...

[Suzanne]

Oui, oui, il y en a d'autres, heureusement. Et ça, c'est très, très cadenassé, très structuré aussi.

[Intervieweur]

Oui, Teams-Persopoint.

[Suzanne]

Oui, c'est ça, tout à fait. Oui, oui, tout à fait.

[Intervieweur]

Mais du coup, ça, c'est vraiment la question où je me rends compte que j'aurais dû l'enlever. Mais à quelle fréquence et dans quel but vos collaborateurs ont-ils accès à tous ces outils pour accéder à des documents ou partager des informations tous les jours ? Et c'est même le cœur du...

[Suzanne]

Oui tous les jours. Chez nous, oui.

[Intervieweur]

C'est ça. Parce qu'on compare ça à un inspecteur. Là encore, c'est un peu subsidiaire de sa fonction, d'après ça, poster ses rapports ou des choses comme ça.

Mais là, ici, c'est fonctionner avec... C'est les organiser, quoi. Du coup, si jamais tu devais vraiment dire quels sont les principaux défis que tu rencontres vis-à-vis de SharePoint en matière documentaire, je me centrerais un petit peu sur ton centre d'expertise.

Mais comme tu en as plusieurs, tu as aussi peut-être un peu plus de problèmes qui sont spécifiques à certains centres d'expertise. Là, ou d'autres, où il n'y a pas vraiment ce problème. Mais en gros, quels sont les défis et obstacles que tu vois vraiment qui sont clairs à tes yeux ?

[Suzanne]

Les obstacles, c'est effectivement que ces données soient bien accessibles à toutes les personnes qui en ont besoin. Donc, par exemple...

[Intervieweur]

Pour l'instant, tu dirais que c'est vraiment pas le cas, quoi. Alors, c'est le cas, mais de façon détournée et un peu désorganisée, où les gens doivent s'envoyer des choses par mail.

[Suzanne]

Mais je vois peut-être, c'est peut-être plus par rapport à Rosaline, c'est qu'elle ait accès, si tu veux, à toute l'information aussi, si tu veux. Parce que ce qui se passe, c'est que je vais penser l'équipe... Enfin, je vais essayer toujours de l'inclure dans les équipes.

Peut-être que ça, ça devrait être systématisé, que ça n'est pas encore suffisamment, si tu veux. Tu vois, ça devrait être une règle, j'ai envie de dire. Tu vois qu'une équipe englobe d'offices, si tu veux, toute ta hiérarchie.

Ce qui serait assez logique, en fait, peut-être.

[Intervieweur]

Oui, ça dépend.

[Suzanne]

Ça dépend. Mais voilà, si tu veux, dans un M, elle aurait accès à tout. Là, comme c'est moi qui le crée, il est possible, si je regarde Building Blocks maintenant, par exemple, je ne suis pas sûre que j'ai mis Rosaline, tu vois, dans les propriétaires, par exemple.

Alors, toute l'équipe va être... Tout ça va être bien géré. Mais peut-être qu'au niveau de la hiérarchie, au-dessus, les accès ne sont pas toujours donnés ou qu'ils doivent être demandés.

En fait, il n'y a pas un caractère systématique, si tu veux. Tu vois ?

[Intervieweur]

Ok, je vois. Donc, c'est plus, selon toi, la hiérarchie qui a du mal à accéder aux documents que les gens qui travaillent avec, en fait, finalement.

[Suzanne]

J'ai l'impression, oui. Mais ça serait peut-être à valider avec eux. Mais ça, oui, c'est mon sentiment, oui.

[Intervieweur]

Je rejoins ton sentiment pour l'instant. Dans le sens où il manque cette capacité d'avoir une vision d'ensemble, en fait.

[Suzanne]

Tout à fait. En fait, j'ai l'impression que chacun a bien, entre guillemets, plus ou moins organisé les choses telles qu'elles étaient cohérentes pour lui. Mais après, pour la direction, ça reste quand même pas hyper clair.

Et je comprends, et ce n'est pas logique. Tu vois ? En tant que directeur, tu dois pouvoir avoir accès à l'incerté des informations.

[Intervieweur]

C'est ça.

[Suzanne]

Oui.

[Intervieweur]

Et à ce niveau-là, j'ai l'impression de poser un petit peu toujours les mêmes questions. Mais c'est parce que je ne comprends jamais totalement la réponse. Et puis, c'est une fois que je suis plus loin dans mon travail que je commence à...

Mais du coup, il y a quand même un Product Owner à la FSCA de Teams et SharePoint qui a du coup nommé ses Single Point of Contact, ses SPO, je pense que vous appelez ça. Dans chaque DG, du coup, chaque SPO est, entre guillemets, responsable, selon la politique de gouvernance, de l'application de la gouvernance des sites SharePoint et du bon fonctionnement. Et aussi, du coup, personne référence pour tout ce qui est questions et création.

Oui, je pense. De nouveau, je vais plus loin que mon guide d'entretien, mais il n'y a pas une forme d'échec dans l'application de la gouvernance où les gens n'étaient pas assez formés ou ils n'étaient pas assez au courant ne serait-ce que de ce qu'ils devaient faire et la manière dont ils devaient vraiment organiser les choses. Et puis, elle était aussi un petit peu floue sur certaines choses.

Et puis, du coup, les gens, ils ont commencé à organiser les choses d'une telle façon. Il y en avait qui étaient très avancés, d'autres un petit peu moins.

[Suzanne]

En fait, moi, ça a progressé. À un moment, je suis rentrée de congé de maternité. Et donc là, on m'a expliqué, oui, on va basculer dans un nouveau système, c'est le système SharePoint, mais bon, ça va être progressif, etc.

Donc ça, c'était un peu le voilà. Et puis, en fait, après, dans mon souvenir, effectivement, on nous a présenté l'outil Teams comme étant l'outil qui allait nous donner accès à SharePoint. Et donc là, j'ai l'impression qu'il a commencé à y avoir un peu des dissensions, si tu veux.

Certains avaient déjà avancé sur l'outil SharePoint et qui donc se sont dit, ah non, la politique n'était pas exactement ce dont on a besoin. Et donc voilà. Et moi, de toute façon, en termes de compétences, je n'avais pas les compétences de faire autrement.

[Intervieweur]

De toute façon, j'ai l'impression que ce qui s'est produit aussi, c'est que la gouvernance est arrivée à un moment où les gens bossaient déjà avec Teams d'une certaine façon. Et puis, on leur a dit, voilà, maintenant, il y a Teams qui est pour tel usages et puis SharePoint pour tel usages.

[Suzanne]

On bossait déjà avec SharePoint. Déjà avec SharePoint, mais oui, c'est ça.

[Intervieweur]

Là ici, je ne fais que changer de sujet. Désolé, mais il y a, ce que ça m'intéresse, il y a des questions. J'ai trouvé un document, il faudra que je vous montre ça demain, qui date de 2019, où quelqu'un a essayé de créer un espèce de wiki pour les SPOC Teams.

Et la dernière entrée du truc, c'est en construction et c'était en 2019. Et c'était quelqu'un de l'INAMI qui était à l'initiative de ça. Globalement, c'est quasiment vide.

Du coup, je me dis qu'en fait, ça fait longtemps qu'il y a une forme d'organisation et de normalisation qui essayent de se créer au sein des différents... Du coup...

[Suzanne]

C'est intéressant en fait. Tu grattes dans un truc, mais qui a une terre.

[Intervieweur]

Oui, mais le problème, c'est que plus je gratte, plus je me rends compte qu'il y a de la poussière sous le tapis, ou bien que c'est plus complexe que ce que je croyais.

[Suzanne]

Oui, c'est vrai. En même temps, ça fonctionne quand même.

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. Mais c'est là qu'on voit que ces outils sont implémentés pour une raison. Et puis, finalement, l'utilisateur final...

Comme ça n'a pas été implémenté avec tout ce qu'il faut en termes de change management, avec tout ce qu'il faut en termes de formation, et qu'il y ait vraiment une volonté de la hiérarchie, je pense, d'essayer de... Pas de cliquer, mais que les choses se fassent d'une certaine façon et pas d'une autre. En fait, on a perdu tous les avantages de collaboration qu'offrent l'outil et qui, je pense, ont été la motivation première à son adoption.

Après, je vais loin. J'ai des suppositions.

[Suzanne]

Peut-être que d'autres services ont pris mieux le train que nous, j'aime mieux dire. Mais nous, effectivement, le fait qu'on était orientés vers ce point, tu vois, qu'on a fait ce changement, etc., mais en fait, ce n'était pas le moment pour nous de prendre ce train-là. On a pris du risque.

Et maintenant, comment est-ce qu'on fait pour reprendre le train, en fait ? C'est ça, en fait, tout mon travail, naturellement.

[Intervieweur]

Oui, ça déjà, qui suit la plus grosse adaptation de toutes les organisations de l'histoire du XX^e siècle. Donc, oui, je comprends. D'ailleurs, en psycho, on ne faisait que ça.

On ne faisait que parler de bien-être au travail avec le Covid, ou de comment les nouvelles façons de travailler vont impacter le stress, enfin, plein de trucs comme ça. Pour toi, est-ce qu'il y a des documents ou des informations qui sont vraiment confidentielles dans tes fonctions, et qui, du coup, doivent vraiment être clusterisés, enfin, protégés ?

[Suzanne]

C'est une excellente question. Et ça, c'est une question dans laquelle moi, je n'ai pas vraiment de réponse, en fait, parce que, déjà, j'estime qu'il y a le partage avec ma hiérarchie, une première chose qui devrait, pour moi, être automatique, si tu veux. Sauf, la seule chose, pour moi, la seule chose qui fait exception, c'est les rapports sociaux, donc des assistantes sociales, les bilans de compétences, que moi, je fais pour le réseau, et également les accompagnements de carrière que je fais pour le réseau, qui sont, pour moi, des éléments qui sont propres, si tu veux, à ma fonction, et qui n'ont pas d'impact, si tu veux, sur le fonctionnement de l'organisation en tant que telle, et pour les assistantes sociales, qui sont soumises aux secrets professionnels. Donc, il y a des bonnes raisons, j'ai envie de dire, pour que ça ne soit pas partagé.

[Intervieweur]

De partager au sein de P&O.

[Suzanne]

Oui, au-delà de ça, pour moi, si on prend, par exemple, le processus menace et agression, oui, là, justement, c'est une exception, en fait, le processus menace et agression, c'est aussi un processus qui doit être limité au niveau des accès. Pourquoi ? Parce qu'en fait, on a, c'est à la base, un tableau de faits de tiers.

Le tableau de faits de tiers, c'est un tableau, en fait, qui est normalement exclusivement géré par le service interne de prévention et protection au travail. Mais ici, si tu veux, afin de faciliter la collaboration avec les différents services, le service juridique, bien placé, maintenant, on pourra connaître ce processus, il y a la DG contrôles, etc., et bien, en fait, il y a eu des accès qui ont été limités et qui ont été argumentés, si tu veux, au niveau du GDPR. Donc, là, c'est quand même un processus qui est encore au niveau des accès limités.

Maintenant, les events, la diversité, des choses comme ça, je n'ai pas de restrictions à donner à mes collègues, c'est juste, simplement, quand je crée une équipe, je regarde les gens qui vont directement travailler dedans et donc je ne prends que ceux qui vont travailler dedans et je ne mets personne dans l'équipe seule, par exemple, tu vois, et je pense, heureusement, parce que je ne sais pas combien d'équipes, sinon, tout le monde aurait. Donc, voilà. Maintenant, est-ce qu'il y a des éléments de ça qui devraient remonter à un autre niveau ?

Je pense que c'est ça aussi, tu vois, est-ce qu'il y a des éléments qui sont peut-être mal cassés ? Enfin, tu vois, qui devraient être mis, je ne sais pas si tu avais retiré tous les teams, tu as une vue générale de toutes les équipes qui existent ?

[Intervieweur]

J'ai retiré tout ça, mais je n'ai pas de vue générale parce que pour l'instant, c'est dans un énorme Excel et je pourrais, si tu veux, faire des graphiques avec, mais...

[Suzanne]

On ne veut rien, on ne veut rien. Attends, mais...

[Intervieweur]

En vrai, je pourrais, ça pourrait être intéressant.

[Suzanne]

Ouais, mais bon, non, il faut se limiter aussi. Donc, je ne sais pas si tu as besoin d'avoir, tu vois, une idée concrète, par exemple, de la structure.

[Intervieweur]

Il y a des vidéos de gens qui, du coup, m'ont montré parce que les autres, ils n'ont pas montré. Et les partages d'écran, d'ailleurs, tu pourrais partager ton écran, comme ça, je l'aurai en vidéo aussi, mais c'est... Ça, moi, je peux aller revoir ça et...

[Suzanne]

Donc... Donc, en fait, ici, donc, dans Building Blocks...

[Intervieweur]

En fait, oui, je vais voir.

[Suzanne]

Tu... J'ai... Alors, dans le premier Building Blocks, on a créé, peut-être au niveau des accès, d'abord, si on regarde gérer l'équipe, donc, tu vois, en fait, j'ai mis les différents chefs de projet, en fait, là, et puis tu as les membres et invités, qui sont les collaborateurs de projet.

Et donc, tu vois, par exemple, effectivement, Rosaline n'est pas dedans, en fait, dans cette arborescence-ci.

[Intervieweur]

Dans ce qu'on m'avait montré, elle avait été inclus, justement, mais je pense qu'elle a été inclus à très court, parce qu'elle l'a demandé, tu vois.

[Suzanne]

Ouais, sans doute, ouais. Et donc, ici, si tu veux, pour les descriptions de fonction, en fait, on a fait un canal description de fonction, et le but, c'est qu'il y ait plusieurs canaux différents en fonction des différentes thématiques, mais on commence par la description de fonction. Et puis, au niveau des fichiers, en fait, il y a une arborescence très classique, en fait, que j'ai faite, tu vois, avec un téléchargement de fichiers Excel et Word, en fait, classique, en fait, en fonction d'une arborescence.

Si on reprend la partie wellbeing, donc, tu vois, là, effectivement, il y a beaucoup de canaux différents. Donc, tu as tout ce qui est assurance, en fait, et qui est partagé, en fait, en partie avec l'équipe HRO, en fait, qui est venue en soutien sur ce process-là.

[Intervieweur]

L'équipe HRO, qui, apparemment, du coup, est un peu... devrait être généraliste, mais n'est pas encore vraiment généraliste.

[Suzanne]

C'est un processus, quoi. Tu as un autre projet qui avait été un projet sur la déconnexion, en fait, dans lequel on a créé un guide sur la déconnexion, et donc, ça, c'est le projet, en fait. Peut-être qu'il faudrait effectivement l'archiver à un moment, si tu veux, tu vois, que ça a moins de pertinence, mais, effectivement, le fait que à un moment, il faut savoir où mettre les documents, quoi, tu vois, et pour le moment, dans déconnexion, si je clique, hop, c'est toutes les différentes étapes, et puis, tu as les versions finales, en fait.

Donc, voilà.

[Intervieweur]

OK. Donc, les versions finales se trouvent, en fait, sur Teams. Et dans l'idée, en fait, le principe de SharePoint, comme il a été pensé à l'AFSCA, c'est que les versions finales vont plutôt se retrouver sur SharePoint, enfin, devrait, selon la gouvernance, quoi.

[Suzanne]

Donc, ici, après, ouais, donc, version après, donc, voilà, tu as les différents points.

[Intervieweur]

OK, je vois.

[Suzanne]

Alors, les dérogations de télétravail, c'est un autre processus, en fait, de demande de dérogation de télétravail. Et donc, là, si tu vois, là, c'est X , en fait, qui a créé, c'est ça que je disais, si tu veux réellement, on travaille réellement dans le Cloud avec, tu vois, vraiment un tableau, en fait, qui est fait, si tu veux, des différentes demandes.

[Intervieweur]

Je crois qu'ils appellent ça une liste.

[Suzanne]

C'est bien possible. C'est bien possible. Je retiens, je retiens.

Et donc, les différents documents qui sont archivés dans le cadre, en fait, de ces demandes de dérogation. Les enquêtes psychosociales, donc là, comme le nom l'indique, ce sont des enquêtes qui sont réalisées dans différents services, en fait, quand il y a des soucis.

[Intervieweur]

Ah, c'est quand il y a des soucis ?

[Suzanne]

Oui, parce qu'en fait, il y a des enquêtes générales, mais donc ça, c'est géré par l'OSIPPT.

[Intervieweur]

Ah, OK.

[Suzanne]

Mais...

[Intervieweur]

C'est pas du tout ce qu'est l'OSIPPT, mais j'imagine que...

[Suzanne]

C'est un terme de prévention et de protection au travail.

[Intervieweur]

D'accord.

[Suzanne]

Ils peuvent faire, en fait, de manière régulière des enquêtes psychosociales qui sont réglementées. C'est ça. Par exemple, il peut y avoir des enquêtes ad hoc, tu vois, quand il y a une suspicion de mal-être dans un service, ou des problèmes de harcèlement, des choses comme ça.

Là, il y a des enquêtes spécifiques. Là, il y a le résultat des enquêtes. OK.

Tu as les entretiens de sortie, donc la gestion des entretiens de sortie qui est mise ici. Ici, tu as tout ce qui est lié aux events, à tout ce qui est un peu sympathique et... Je pense que, tu vois, ça n'a plus été beaucoup exploité, donc je pense qu'on va pouvoir le supprimer.

[Intervieweur]

L'archiver, oui. Pardon, même pas l'archiver.

[Suzanne]

Ici, tu as tout ce qui est lié au réseau human & talent plus. Donc, en fait, Alexandra et moi, on coordonne deux réseaux. Et donc, voilà.

C'est la coordination de ces deux réseaux-là. Tu me dis, quand tu veux que j'aille plus loin, je clique dedans, d'accord ?

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. Mais là, ici, j'étais en train de me dire que globalement, j'allais devoir aller revoir tout ça, parce que, du coup, je pense... Peut-être plus tard, déjà, comparer un petit peu aussi la façon dont s'organisent les teams et les chapeaux des gens.

Mais, oui, tu peux continuer, c'est intéressant.

[Suzanne]

Comme tu veux.

[Intervieweur]

Oui, non, mais c'est intéressant dans le sens où je sais que je vais le réécouter à un moment, quoi qu'il arrive.

[Suzanne]

Ici, donc, il y a encore un autre processus. Réintégration, ici, des tableaux de bord. Pour pouvoir tirer des statistiques après nos activités.

C'est pas affiché, tous les canaux, mais je pense que tout a été affiché. Non, ça n'était pas affiché. Donc, il y a assurances.

[Intervieweur]

Il y a des canaux masqués, du coup.

[Suzanne]

Apparemment, oui, mais c'est pas qu'ils sont masqués volontairement. C'est ça qui est bizarre. Je ne vois pas pourquoi ils sont masqués.

[Intervieweur]

Peut-être parce qu'il y a aussi une espèce de forme d'archivage automatique ou je ne sais pas.

[Suzanne]

Ils ne l'utilisent pas, tu penses, peut-être.

[Intervieweur]

En tout cas, je sais, par exemple, qu'un des problèmes qui existe sur SharePoint, c'est qu'il y a un archivage automatique après je ne sais plus combien de temps, c'est peut-être un an. Et en fait, il y a des gens, du coup, qui perdent des fichiers. Et en fait, ce qu'ils étaient en train de ranger quelque part sur leur SharePoint, et en fait, ce qui est assez dramatique, c'est que j'ai cru comprendre qu'il y avait des gens qui n'étaient même pas au courant de ce truc-là et qui, du coup, paniquaient.

Et puis, on a dû leur apprendre qu'il y avait une fonction d'archivage. Alors, tu dois cliquer là, ce qui n'est pas du tout intuitif et aucun sens. Du coup, de nouveau, un truc à comprendre, à rajouter dans un outil.

Et de nouveau, les infos ont été bougées quelque part, sans même que la personne en ait envie. Mais du coup, ouais. Comme tu pars à 30, je vais quand même essayer de terminer rapidement.

Donc, on parlait de ce qui était sécurité et de cloisonner les informations. Et là, par exemple, tu m'as montré des choses, mais tu n'as pas, par exemple, un endroit qui était très restreint sur ton Teams ou un SharePoint avec vraiment plus que quelques personnes.

[Suzanne]

Non, c'est le OneNote. C'est vraiment, par exemple, toutes les notes que je vais prendre dans mes entretiens, c'est en OneNote. Et puis, seulement après, je vois si ça doit être repartagé.

Donc, par exemple, dans le cas d'une réintégration, à ce moment-là, on partage avec l'équipe.

[Intervieweur]

Ok, j'ai compris. J'ai mal posé ma question, mais j'ai eu ma réponse. Mais du coup, quels seraient les avantages et les inconvénients que tu mettrais à cette transition avec les outils Teams et les outils SharePoint ?

[Suzanne]

Moi, j'ai beaucoup aimé travailler dans Teams. Pour moi, ça a été une vraie expérience. Je trouve que de créer quelque chose en fonction de ton besoin, que tu veux, et de pouvoir le partager d'une manière dynamique et de pouvoir interagir avec l'équipe d'une manière dynamique, ça correspond réellement à une grande partie de mes attentes sur des processus comme le processus diversité, sur le processus building blocks.

Donc, tous les processus dans lesquels je suis amenée à travailler avec d'autres collaborateurs, si tu veux, de très bonne équipe, j'ai eu un vrai plus-value. Maintenant, au sein même du CEO, peut-être un peu moins, si tu veux, que c'est moins pertinent. Cette arborescence-là est moins pertinente.

En fait, il n'y a pas d'interaction au-delà de notre CEO.

[Intervieweur]

Ok, je vois. Est-ce que tu as une idée approximative du nombre d'équipes Teams et de sites sharepoint qui sont actifs ? C'est vrai que cette question, en commençant les interviews, je me rends compte que ce serait aussi un petit peu moins pertinent.

Et surtout, personne ne sait vraiment répondre, en fait. Moi aussi. Mais du coup, peut-être que la question est pertinente rien pour ça.

[Suzanne]

Je te dirais que chez moi, comme ça, sans les compter, je dirais, en termes d'équipe, je dirais que je dois être membre d'une dizaine d'équipes et que avec plus ou moins de canaux à l'intérieur. Mais au moins, je suis membre d'une dizaine d'équipes.

[Intervieweur]

OK. Et comment est-ce que tu décides de créer une nouvelle équipe pour un projet spécifique ou de créer un nouveau site SharePoint, en fait ?

[Suzanne]

Alors, quand je dois faire une collaboration avec d'autres personnes ou que je dois...

[Intervieweur]

Pour l'équipe Teams, ton réflexe, ça va plutôt être de créer une équipe Teams si tu dois collaborer avec des gens.

[Suzanne]

Par exemple, je dois collaborer avec le SIPPT Et donc, on a des réunions régulières. On a créé un canal avec une suivie de réunions. Tu vois ? Donc, ça va être plutôt la nécessité de mon collaboration ou la gestion d'un processus, en fait. Comme, par exemple, le processus pour la gestion du télétravail. On l'a structuré comme ça.

[Intervieweur]

Ok, je vois. Et ça t'est déjà, du coup, arrivé d'être à l'initiative de la création d'une équipe, d'un site SharePoint ? A proprement parler ?

[Suzanne]

D'un site SharePoint ?

[Intervieweur]

Oui, c'est ça. De nouveau, tu vois, il y a confusion parce que l'équipe Teams crée un site SharePoint finalement, mais j'ai vu qu'il y avait quand même cette possibilité, du coup, de créer ça.

[Suzanne]

En fait, si, pour être tout à fait honnête, on en a créé une "diversité", mais je ne m'y retrouve pas suffisamment. En fait, mon souhait, moi, en tout cas actuellement, ce dont j'ai besoin, c'est encore de pouvoir mettre mon fichier Word ou Excel dedans, si tu veux. Et donc, si cette fonctionnalité-là n'est pas prise en compte avec des fichiers, une structure, etc., en fait, je ne...

je bloque tout simplement.

[Intervieweur]

D'ailleurs, moi aussi, j'aime bien raconter ça, mais moi, je déteste... J'étais déjà un petit nerd à 14 ans et du coup, j'ai vu l'évolution de Cloud et des données qui commençaient à échapper au matériel physique et moi, je n'étais vraiment pas content. J'étais vraiment un pro disque dur, je détestais tout ce qui était Cloud et là, maintenant, j'ai l'impression qu'on est vraiment dans encore quelque chose de supérieur à la collaboration Cloud.

[Suzanne]

En fait, moi, je ne suis pas contre le principe, entendons-le bien, c'est juste que je n'ai pas les compétences actuellement, je pense, pour pouvoir le gérer correctement et d'une manière suffisamment fluide qui ne me fait pas perdre trop de temps, en fait, et que pour le moment, je suis contente d'avoir...

[Intervieweur]

Oui, mais il n'y a rien de mieux que de savoir que tes fichiers, ils sont à un endroit et tu peux créer des sous-fichiers et tu peux ranger comme tu veux et puis, tu drag and drop même 48 fichiers et alors, ils sont dedans et tu n'as rien d'autre à faire. Enfin bon, je le comprends.

[Suzanne]

Mais je pense que l'idée, mais, j'ai eu le sentiment à un moment donné que l'idée, ça a été de faire du SharePoint, de créer, en fait, tout dans le SharePoint. Tu vois, qui n'est pas un fichier Word, en fait, ou un fichier Excel, mais que tout soit stabilisé, etc. Mais, en fait, ça, pour moi, c'est un investissement en termes de formation.

Soit quelqu'un me le fait, j'ai envie de dire, et je pourrais l'utiliser en termes d'utilisateur, mais vraiment le créer et même participer à sa création. Ce qui va être très ennuyeux pour moi, c'est que parfois, entre ce que je vais dire à quelqu'un qui va me le créer, et puis je vais l'utiliser pendant deux mois et puis je vais me dire, ah non, ça ne marche pas comme ça. Il faut rajouter une colonne ou il faut ça.

Et si je n'ai pas la formation pour pouvoir le faire, je vais devoir repasser par l'interlocuteur, tu vois. Tandis que quand je vais à mon fichier Excel, je sais où rajouter ma colonne si tu veux.

[Intervieweur]

Il y a quelque chose de l'ordre de l'indépendance de l'utilisateur vis-à-vis de son outil.

[Suzanne]

Pour pouvoir le faire évoluer, pour qu'il corresponde à la meilleure manière de fonctionner, en fait.

[Intervieweur]

Je comprends bien. Et du coup, est-ce qu'en fait, là ici, je mettais ton centre d'expertise, tes centres d'expertise, est-ce qu'il y a un site SharePoint pour chaque centre d'expertise, en fait ?

[Suzanne]

Non, c'est pas aussi... Tu vois, ce n'est pas un centre d'expertise, un SharePoint ou un Teams. Anyway, mais je veux dire, non.

En fait, non. Parce que, par exemple, dans Wellbeing, on retrouve, par exemple, un canal accompagnement, alors que c'est un centre d'expertise en tant que tel. On n'a pas une correspondance, une équipe, un centre d'expertise, pour le moment, en tout cas.

[Intervieweur]

Mais c'est quelque chose vers lequel ce serait souhaitable de tendre, parce que du coup, moi, j'ai proposé l'idée à tout le monde pour l'instant. En fait, ça me semble être l'unité de mesure la plus logique des gens qui doivent collaborer de base entre eux et qui pourraient employer cet outil collaboratif entre eux. Et puis, comme ça, au moins, c'est délimité d'une certaine façon et c'est facile de créer un site source qui renvoie vers tous ces sites avec des accès qui seront du coup personnalisés en fonction de lecture, Nanny, que tu fasses partie de l'équipe ou non, et du coup, tu aurais des accès un peu goldés pour les managers qui pourraient du coup accéder à un peu tout.

Pas forcément en écriture, même si je pense que tu peux faire confiance aussi aux gens de la hiérarchie, mais voilà. Je ne sais pas exactement comment... Après, je peux comprendre que ça soit un petit peu embêtant pour une certaine personne que l'écriture soit possible dans son travail afin que ça puisse être un peu sensible.

[Suzanne]

Tu vois, ce qui est juste peut-être un peu problématique dans le centre d'expertise wellbeing, donc pour tout ce qui est building block, ça va, mais pour ce qui est diversité, en fait, c'est qu'on a eu quand même une approche un petit peu différente avec un collègue où on s'est dit mais en fait, l'accompagnement... Tu vois, il y a beaucoup de centres d'expertise différents. Peut-être un peu trop, je ne sais pas.

Ça, c'est une discussion à avoir avec Rosaline. Mais donc, du coup, aussi, tu vois, à un moment, on s'est dit, on va recouper tout, si tu veux. Et donc, c'est comme ça qu'on a eu un canal par exemple d'accompagnement, wellbeing, si tu veux.

Mais alors que c'est un centre d'expertise à part entière, ça je pense quand même que c'est quelque chose à clarifier au niveau de la structure qu'on veut mettre pour que ça corresponde quand même à...

[Intervieweur]

Ce que j'ai pu voir aussi, c'est qu'il y avait des canaux collaboration par exemple, à un certain moment, pour certaines équipes, où là, du coup, ils mettaient tous les gens avec qui ils venaient collaborer et alors, c'était leur moyen de partager les choses. Mais c'était spécial. Parce que ça se voit que ça a été fait de telle personne doit avoir ça, go créer un truc où les gens peuvent aller voir nos trucs.

Je sais pas si jamais toi, t'as aussi fonctionné un petit peu comme ça. J'y mets pas encore de jugement sur cette solution, même si c'est vrai que là, maintenant, en le disant, je me dis peut-être que c'est un peu bancal, je sais pas. Oui.

[Suzanne]

C'est moi à l'écart. C'est tous des projets à long terme, mais on va se rendre dans le centre d'expertise.

[Intervieweur]

Ok. Mais du coup, quand tu dois vraiment partager des fichiers avec d'autres centres d'expertise, comment tu t'y prends ?

[Suzanne]

C'est via les canaux. Ça, j'ai pas trop de problèmes. Parce que c'est bien créé.

En fait, quand je commence un projet, je crée la structure qui va me permettre d'échanger. Donc, voilà, la structure est créée. La structure, qui vient par le dernier centre d'expertise que maintenant, Building Blocks, que j'ai créé.

Mais sinon, le reste est déjà créé.

[Intervieweur]

Ok, j'vois. C'est ma question préférée. Avez-vous toujours accès directement à toutes les données dont vous avez besoin ?

Dans les faits, la plupart des gens, oui, j'ai l'impression.

[Suzanne]

Oui, mais ça, c'est... Maintenant, je me rends compte, par exemple, on va avoir une nouvelle collaboratrice qui est arrivée. Et je me dis, peut-être que ce serait bien que ce soit plus clair.

Parce que moi, je m'y retrouve. Mais est-ce qu'elle va s'y retrouver ?

[Intervieweur]

Ce qui me sort le plus, c'est qu'en fait, les gens s'y retrouvent parfois des choses, plus que parce qu'il a été mis en place des choses pour qu'ils s'y retrouvent, en fait. Et où, moi, du coup, je prends mon expérience aussi comme base de, effectivement, si jamais j'arrive là-ici dans l'organisation, j'arrive... Enfin, je ne sais plus exactement pourquoi j'avais employé cet exemple, mais il y a effectivement tout un tas de données où ce n'est pas du tout évident et où je dois non-stop poser des questions à plein de gens et où je n'ai pas les ressources pour m'en sortir de façon autonome dans ma compréhension de tout ça.

Du coup, là-ici, perso, je fouille, et j'aime bien fouiller, mais je me rends compte que ce n'est pas efficace que chaque nouvel arrivant doit fouiller pour essayer de comprendre... Enfin, par exemple, aller lire la gouvernance de SharePoint... Ah oui, non, c'était une information...

C'était pour l'archivage. Je n'aurais jamais su que les choses étaient archivées si jamais je n'étais pas arrivé ici, que je n'avais pas été spécifiquement chercher la gouvernance de SharePoint, que j'ai trouvé au fond d'une formation que, du coup, vous m'aviez fait passer. Ces formations, ce ne sont clairement pas des trucs que les gens vont suivre directement, comme ça.

Ils ne vont pas aller retenir que... Ah, non, mais c'est vrai, c'était archivé. Il y avait un archivage, j'avais lu ça.

Du coup, ça doit forcément avoir été archivé. Est-ce que... Pour terminer, ça se merge un petit peu avec la conclusion, mais est-ce que tu aurais des dernières suggestions ou des recommandations à partager ?

Et du coup, aussi, dans l'idéal, comment est-ce que ça fonctionnerait au mieux pour toi ?

[Suzanne]

Pour moi, ça fonctionne pas mal, sauf que je vois, par exemple, pour un processus, par exemple, dans (inaudible), je dois encore aller dans le disque M, dans l'archivage UEF. Là, effectivement, ça pose un peu de problème, parce que...

[Intervieweur]

Spécifiquement, tu dois aller dans quoi ? Pour aller chercher des templates ?

[Suzanne]

Oui, pour aller chercher des templates ou pour l'historique, et puis après ça, réutiliser. Et puis après, je n'ai pas d'autre endroit où le mettre, si tu veux, que de le remettre dans cet archivage.

[Intervieweur]

OK.

[Suzanne]

Dans mon nouveau dossier, je n'ai pas d'autre endroit où le mettre, si tu veux.

[Intervieweur]

OK, je vois. En fait, je comprends, mais je vois pas pourquoi est-ce que tu peux pas le mettre ailleurs ?

[Suzanne]

Ça doit être une coordination, on doit coordonner la création de ce processus-là.

[Intervieweur]

OK. Mais c'est parce que tu vois, moi j'essaye de me mettre à ta place de façon naïve.

[Suzanne]

C'est vraiment un point que je dois faire.

[Intervieweur]

Parce que je me dis juste, voilà, j'ai ces informations-là, je dois à chaque fois me taper cette procédure nulle d'aller sur le M ? Est-ce que je peux quand même juste drag and drop et prendre tous ces fichiers-là et les mettre dans un petit coin de mon propre archivage personnel de ce que j'emploie, qui serait du coup utile au centre d'expertise actuellement ?

[Suzanne]

Et là, la raison que je pense derrière, c'est qu'en fait, c'est un processus où on n'a pas encore bien délimité, enfin, c'est délimité par un peu la force des choses, qui fait quoi, mais on n'a pas pris encore le temps de se dire concrètement comment est-ce qu'on le gère activement, j'ai envie de dire.

[Intervieweur]

De toute façon, j'ai l'impression que pour prendre une métaphore que j'ai clairement volée à Gustave, lui, il aimait bien dire, voilà, parce qu'il aime bien les... J'ai tout de suite compris le côté un petit peu geek d'aimer les structures et toutes ces choses-là, et les métaphores. Il a...

C'est un petit peu comme une maison où chacun aurait sa pièce, et où finalement, les choses finissent par être en désordre, et où bien alors, il y a quelqu'un qui n'a pas... Sa pièce a pas été... On lui a pas dit que c'était cette chambre-là, du coup, il va dans l'autre chambre ou bien des choses comme ça, et il faudrait remettre un petit peu d'ordre, parce qu'en fait, les activités se font dans la maison, parce qu'il y a toujours du rush, et personne n'a jamais vraiment le temps de se poser pour commencer à ranger des trucs, mais on perd en efficacité au fur et à mesure que le désordre s'installe. Et... Et voilà.

Et puis, il y a aussi des enfants qui ne rangent pas leur chambre, mais ça, je pense que c'est parce que les parents n'ont pas été très bons.

[Suzanne]

En fait, il faut faire des petits rappels à l'ordre, et puis voilà.

[Intervieweur]

Je sais pas. De nouveau, moi, je m'avance souvent beaucoup dans ce que je dis. Il faut me couper, parce que je sais pas exactement...

C'est des énormes suppositions, et j'essaye encore de comprendre un petit peu comment ça se passe. Mais voilà. Est-ce que tu as des conclusions ?

Comment est-ce que tu penses que ça pourrait être encore mieux, du coup ?

[Suzanne]

Je pense que... On peut soulever des points. Est-ce qu'on va s'en soulever entre nous ?

Mais voilà. Mais comment est-ce qu'on structure par rapport à la hiérarchie pour avoir une vision de l'ensemble ? Ça, je pense que c'est un point, quand même ce point de restructurer des choses qui sont quand même encore sur le disque M, qui sont archivées, qui n'ont pas été encore prises en gestion, parce que ce sont des processus qu'on fait une fois de temps en temps.

On n'est pas toujours sur le même truc. Parfois, il y a des dossiers que je peux ne pas ouvrir pendant deux ans. Le fameux dossier mandat, on ne fait pas un recrutement mandataire tous les...

tous les ans. Parfois, c'est trois ans qu'il se passe sans qu'on ait ouvert le dossier. Donc voilà, tu vois, tu n'as pas ton canal qui est créé à ce moment-là.

Mais donc, oui, tu soulèves un point par rapport à ça, de faire en sorte que ce qui est sur le M, qu'on trouve une place maintenant sur le SharePoint. Et alors, oui, après, au niveau structure, oui, il y a quand même une formation, si tu veux, qui est quand même une forme de gestion en autonomie de ces aspects-là. Donc voilà, même si les formations, elles sont accessibles.

Donc libre à moi de me former pour le réaliser. Mais je pense que quand il y aura, tu vois, les lignes directrices, ce sera peut-être, si tu sais faire des lignes directrices et en même temps référer à des formations qui doivent être suivies pour pouvoir accueillir un certain compétence, après, ce sera certainement...

[Intervieweur]

Oui, c'est la facilité pour moi. Ça veut dire que je ne dois pas créer la formation, mais en fait, dans l'idée, ça doit être personnalisé, tu vois. Mais vraiment, je te laisse.

Mais plutôt au niveau presque fantasmagorique, si jamais tu devais imaginer un système parfait pour partager tes données, qu'est-ce que tu imaginerais de pouvoir, en fait, simplement, que tout soit parfait dans ta tête, que vraiment tu puisses... C'est une question farfelue.

[Suzanne]

Non, ben non, c'est pas du tout farfelu, mais c'est vrai que, ben oui, il y a des documents qui sont très anciens et où il n'y a pas un archivage automatique, et donc, ben voilà, parfois, tu vois, d'avoir que... En fait, l'idéal serait que tu n'aies que les documents que tu utilises qui sont actualisés, en fait. Et qu'il n'y ait pas un millimétre de choses anciennes ou nouvelles.

Donc, ça, ce serait... Dans l'idéal, ça, ce serait, voilà, quelque chose, qui serait intéressant. Sinon, en matière vraiment de collaboration, moi, je trouve que c'est déjà pas mal du tout, du tout, du tout.

Donc, j'ai pas vraiment l'idéal plus que ça. Tu dis qu'il faut laisser la place de l'outil où il est, si tu veux, c'est au service de mon travail. C'est un outil.

Et à la fin du moment où ça me demande trop d'énergie par rapport à ma fonction, je trouve qu'il y a un souci, en fait.

[Intervieweur]

C'est qu'il faut le s'empêcher ou qu'il faut...

[Suzanne]

Et donc, dans l'idéal, c'est pas qu'on me mette la puce de la connaissance, mais c'est que l'outil ait un niveau d'accessibilité qui me permet d'avoir une formation que je trouve normale, si tu veux, ou pas exagérée par rapport à ma fonction principale. Et oui, en termes de formation, je trouve qu'au-delà d'une demi-journée ou d'une journée de formation pour un outil, on est dans une zone d'exagération.

[Intervieweur]

Mais je vais essayer de voir tout ça. Et il y a des choses qui sont un peu prometteuses, mais je dois encore beaucoup lire dessus, parce que Copilot va... ou l'intelligence artificielle de Microsoft va bientôt être intégrée dans toutes ces choses-là.

Et donc, j'ai pas non plus envie de pas insérer au moins une partie de... Peut-être que plein de choses vont être périmées bientôt, en fait. Parce qu'il y aura telle possibilité.

Mais du coup, envisager que la possibilité puisse bientôt exister, c'est déjà préparer le terrain pour son implémentation le jour où ce sera vraiment nécessaire, je pense. Et donc, voilà. Il est 16h30, je pense que je vais...

[Suzanne]

Oui, parce que j'ai une réunion dans l'école de ma fille. Donc, voilà.

[Intervieweur]

Ah là là. Etre parents. Je n'ai pas...

Mais en vrai, c'est très bien. J'ai toutes les informations dont j'avais besoin, je pense.

[Suzanne]

Merci.

[Intervieweur]

Merci à toi

Annexe D : Table d'alignement

Mécanisme	Codes déductifs associés	Thèmes inductifs associés	verbatim clés	Implications GRH et gouvernance	Indicateur de suivi
Centralisation via Teams comme portail	Portail unique / Accès centralisé	Teams comme portail et pages d'équipe	« On passe toujours par Teams... » « La page Infos utiles regroupe tout »	Renforcer la formation sur l'usage du portail comme point d'entrée et homogénéiser l'architecture	Taux d'accès aux bibliothèques via Teams
Optimisation de l'indexation documentaire	Gestion documentaire / Métadonnées	Métadonnées en pratique et assignation en masse	« J'ai découvert qu'on pouvait remplir plusieurs colonnes... » « On a trouvé la méthode pour attribuer en lot »	Formaliser les bonnes pratiques d'assignation et diffuser via SPOC	Pourcentage de documents correctement indexés
Sécurisation et paramétrage des espaces	Sécurité / Paramétrage technique	Réglages de bibliothèque et continuité de service	« On a perdu du temps à cause d'un réglage... » « Quand un compte est supprimé... »	Mettre en place un protocole de contrôle régulier des paramètres critiques	Nombre d'incidents liés à un mauvais paramétrage
Gestion des échanges hors tenant	Flux documentaire / Partage externe	Interfaces externes et boucles hors tenant	« On envoie souvent des documents à l'IF... » « On doit le réintégrer à la main »	Clarifier les procédures pour les flux hors tenant et automatiser la réintégration	Délai moyen de réintégration des documents externes

Annexe E : Grille de codage déductif (SharePoint)

Source : Grille_codage_SharePoint_déductif.xlsx

Feuille : Sheet1

Libellé du code	Définition	Pourquoi ce code ?
Facteurs environnementaux et pressions externes	Contraintes et incitations externes à l'organisation (réglementations, normes, exigences de conformité, politiques publiques, benchmark sectoriel) influençant l'implémentation et l'usage de SharePoint.	L'environnement externe (cadre légal, RGPD, exigences de transparence, incitations ministérielles) oriente ou contraint l'adoption de plateformes collaboratives telles que SharePoint dans le secteur public (Mostefaï & Ahmed-Nacer, 2019 ; Kathmann & Lee, 2024 ; Mirdasse, 2024)
Résistance au changement	Réticence explicite ou implicite des utilisateurs à adopter SharePoint (préférence pour les anciens outils, comportements d'évitement, critiques récurrentes de l'outil, inertie)	La résistance au changement, alimentée par la culture organisationnelle, la peur de la perte de compétences et l'attachement aux routines, freine l'adoption de SharePoint (Khumalo & Mearns, 2019 ; Shah-Nelson, 2020 ; Mirdasse, 2024b)
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Toute mention de la lourdeur administrative, des validations multiples, de la lenteur des processus impactant la mise en œuvre ou l'usage de SharePoint	La complexité des procédures du secteur public et l'inertie administrative constituent des obstacles à l'intégration effective de SharePoint (Mostefaï & Ahmed-Nacer, 2019 ; Mirdasse, 2024b)
Gouvernance et directives	Mention de l'absence ou de la présence de règles claires pour l'usage, la structuration, l'archivage, ou l'accès dans SharePoint (ex : manque de standards, fragmentation des pratiques, incertitude sur l'emplacement des documents)	L'absence de directives claires et de gouvernance documentaire limite l'efficacité de SharePoint et crée des pratiques fragmentées (Kathmann & Lee, 2024 ; Dodla, 2024 ; Mirdasse, 2024)
Soutien de la direction	Présence ou absence d'un engagement visible des	Le soutien actif de la direction est essentiel à la

	managers et dirigeants en faveur de SharePoint (communication, ressources, exemple, priorisation du projet)	réussite du projet SharePoint (Gordon, 2020 ; Yaqobi, 2023)
Ressources & formation	Allusion au manque ou à l'existence de formation adaptée, de support technique, ou d'allocation suffisante de ressources humaines et financières	La formation inadéquate, le manque de support technique et la sous-allocation de ressources sont des obstacles majeurs (Bangura, 2024 ; Kathmann & Lee, 2024)
Intégration technologique & interopérabilité	Toute remarque sur la difficulté de connecter SharePoint à d'autres outils (anciens systèmes, OneDrive, emails, autres bases documentaires) ou sur la coexistence de plusieurs solutions	Les défis d'intégration et d'interopérabilité avec les systèmes existants peuvent limiter l'usage optimal de SharePoint (Dodla, 2024 ; Narayn, 2023)
Qualité perçue du système	Jugements sur l'ergonomie, la rapidité, la stabilité, la fiabilité, la pertinence fonctionnelle de SharePoint (facilité d'usage, bugs, lenteurs, accessibilité, multilinguisme)	La facilité d'utilisation perçue, la stabilité et l'adéquation de SharePoint à l'environnement de travail influencent fortement l'acceptation (Eriksson, 2020 ; Pentikäinen, 2021 ; Khumalo & Mearns, 2019)
Pratiques de gestion documentaire	Références aux méthodes de classement, recherche, contrôle des versions, usage des métadonnées, standardisation ou non des documents	L'absence de pratiques documentaires uniformes et de gestion cohérente des métadonnées limite la valeur ajoutée de SharePoint (Kathmann & Lee, 2024 ; Dodla, 2024)
Partage et circulation des connaissances	Évocation des freins ou facilitateurs au partage de documents, d'astuces, de savoirs pratiques (ex : silos, obstacles culturels, bonnes pratiques, communautés de pratique, usage informel ou formel)	Le partage effectif des connaissances dépend des communautés de pratique, des routines collectives et des incitations à collaborer (Gordon, 2020 ; Kathmann & Lee, 2024 ; Shah-Nelson, 2020)
Représentations et attentes des utilisateurs	Perceptions positives ou négatives de SharePoint, attentes déçues, craintes (ex : surcharge informationnelle, perte de contrôle, utilité perçue)	L'utilité perçue, les attentes en matière de performance et les représentations des risques influencent la motivation à utiliser SharePoint

		(Bangura, 2024 ; Pradhan & Roy, 2025 ; Mirdasse, 2024b)
Impacts et résultats perçus	Toute mention de bénéfices ou de difficultés vécus depuis l'introduction de SharePoint (efficacité, gain de temps, persistance de problèmes, détournement, retour aux outils anciens, etc.)	Les bénéfices attendus de SharePoint peuvent être limités par une utilisation détournée ou incomplète, la persistance des anciens outils et l'absence de standardisation (Pentikäinen, 2021 ; Gordon, 2020)
Propositions d'amélioration	Suggestions émanant des utilisateurs pour adapter SharePoint, améliorer l'accompagnement, modifier l'outil ou les pratiques organisationnelles	L'amélioration continue et l'implication des utilisateurs sont essentielles pour adapter SharePoint aux besoins réels du terrain (Dodla, 2024 ; Kathmann & Lee, 2024)

Annexe F : Grille de codage inductif

Feuille : Sheet1

Libellé du code	Définition	Preuves inductives (verbatim)	Justification (absence dans la littérature)
Règles d'application inférées du terrain	Règles et bonnes pratiques déduites empiriquement des usages réels, formalisées a posteriori pour guider l'implémentation.	- "Nous avons constaté sur le terrain que certaines procédures se mettent en place naturellement, puis sont formalisées après coup." - "On a créé des règles à force de voir ce qui marche ou pas."	La littérature formalise des cadres normatifs ; elle documente peu la genèse bottom-up de règles issues de l'observation du terrain en contexte public.
Teams comme portail et pages d'équipe	Usage de Teams comme porte d'entrée éditorialisée vers des bibliothèques SharePoint, avec pages d'équipe et page « Infos utiles » centralisant procédures/liens/manuels.	- "On passe toujours par Teams, c'est notre point de départ pour aller dans les bibliothèques SharePoint." - "La page Infos utiles regroupe tout ce dont on a besoin au quotidien."	Peu d'études détaillent l'orchestration éditoriale de Teams comme front vers SharePoint dans l'administration.
Métadonnées en pratique et assignation en masse	Appropriation de colonnes multiples et recours à l'assignation en lot pour réduire l'effort d'indexation, faciliter validation et tri.	- "J'ai découvert qu'on pouvait remplir plusieurs colonnes en même temps, ça va beaucoup plus vite." - "Au début on ne savait pas comment faire, puis on a trouvé la méthode pour attribuer en lot."	Les bénéfices opérationnels de l'assignation massive (vs. prescriptions générales) restent sous-documentés.
Réglages de bibliothèque et continuité de service	Effets de paramètres (extraction, versions majeures, comptes supprimés) sur la fluidité de collaboration et la récupération d'édition.	- "On a perdu du temps à cause d'un réglage de version majeure." - "Quand un compte est supprimé, on ne	Peu d'analyses empiriques relient finement des réglages précis aux blocages/retards documentaires.

		peut plus récupérer certaines modifications."	
Interfaces externes et boucles hors tenant	Étapes sortant vers des tiers non intégrés (IF, cabinets...) et retour par e-mail, avec impact sur traçabilité et réintégration dans SharePoint.	- "On envoie souvent des documents à l'IF et ils reviennent par mail." - "Tout ce qui passe hors du tenant, on doit le réintégrer à la main."	Les boucles « hors-tenant » et leurs effets de traçabilité sont rarement modélisés dans les déploiements publics.
Savoirs de proximité et apprentissage informel	Astuces non documentées tenues par des SPOC, diffusion par entraide/démonstrations locales pour combler l'absence de pas-à-pas.	- "Ce sont les SPOC qui nous montrent comment faire, pas les manuels." - "On se passe les astuces entre collègues, c'est plus rapide."	La micro-diffusion informelle par pairs est peu traitée dans la littérature sur SharePoint.
Bipolarité travail individuel puis dépôt collectif	Rédaction amont en local/OneDrive puis dépôt final sur SharePoint pour visibilité, contrôle de version et validation.	- "Je prépare mon document sur OneDrive et je le mets sur SharePoint à la fin." - "On travaille chacun de notre côté puis on dépose pour validation."	La séquence hybride production individuelle → consolidation centrale est peu explicitée alors qu'elle structure la coordination.
Héritages hybrides et trajectoires d'archives	Allers-retours entre anciens gisements (M compactus, Persopoint...) et espaces cibles selon l'âge/statut des dossiers ; réintégration ultérieure.	- "Certains dossiers sont encore sur l'ancien M compactus." - "On récupère des documents de Persopoint et on les met dans SharePoint."	Les trajectoires effectives d'archives en migration partielle sont peu décrites, au-delà des prescriptions d'archivage.
Conventions de nommage minimales	Adoption locale de formats (dates, intitulés) par mimétisme en l'absence de référentiel formalisé ; variabilité constatée.	- "On met la date au début du titre, c'est comme ça que tout le monde fait ici." - "Il n'y a pas de règle écrite, on	Les standards minimaux émergents bottom-up sont peu couverts au profit de référentiels top-down.

		copie ce que font les autres."	
Sécurité perçue et hiérarchie des droits	Représentations de la sécurité et effets de la hiérarchie des permissions sur le partage, l'accès et l'ouverture des espaces.	- "Je ne partage pas certains dossiers car je ne sais pas qui y a accès." - "Les droits d'accès sont trop compliqués, ça bloque le partage."	La littérature traite la sécurité formelle ; elle traite moins l'impact des perceptions de sécurité sur les usages quotidiens.
Gains de co-édition et de modèles centralisés	Améliorations perçues via la co-édition simultanée et l'usage de modèles centralisés (homogénéité, réduction des itérations).	- "On gagne du temps en co-éditant, plus besoin d'envoyer des versions par mail." - "Les modèles centralisés évitent de refaire la mise en page à chaque fois."	Les mesures fines de gains (temps/qualité) liés à la co-édition et aux modèles sont peu rapportées en contexte public.
Discipline de codage et traçabilité	Règles de codage, liens source→extrait→code et journaux de décision assurant la traçabilité méthodologique des analyses.	- "On note toujours d'où vient l'extrait et quel code on lui attribue." - "Ça permet de retrouver rapidement la source dans les entretiens."	Les exigences de traçabilité en codage qualitatif sont connues, mais leur opérationnalisation détaillée reste peu décrite pour ce type de cas.

Annexe G : Résultats déductifs

Feuille : Simone

Libellé	Verbatim	Commentaires
Ressources & formation	Nous avons la chance d'avoir 15 personnes dédiées à la formation, SharePoint et Teams font l'objet de formations classiques et d'e-learning, un 'Digital Maturity Scan' a été mené pour mesurer la maturité digitale.	La répondante insiste sur l'importance accordée à la formation : un service entier y est consacré, avec des formations pour SharePoint et des e-learning pour Teams. Elle mentionne un scan de maturité numérique qui permet d'adapter l'offre de formation.
Ressources & formation	Sur base du Digital Maturity Scan, nous avons défini des compétences numériques pour chaque profil : expert administratif, chef, agent technique... et développé un trajet de formation pour aider chacun à atteindre le niveau minimum.	Le programme de formation est structuré par profil, la maturité numérique est définie et des parcours de formation sont élaborés pour combler les écarts, montrant une approche systématique des ressources et de la formation.
Ressources & formation	Un agent technique doit consulter l'intranet, alors qu'un expert administratif doit aussi accéder à des bases de données et un chef doit aller encore plus loin ; ceux qui publient des informations doivent savoir créer et éditer des pages SharePoint.	Cette citation montre que les attentes et les formations varient selon les tâches : consulter, traiter ou publier des contenus. L'ONEM adapte donc les compétences attendues et les formations en fonction des rôles.
Gouvernance et directives	Il faut un cadre qui vient du haut pour fixer les limites et éviter que chacun développe sa propre application, mais il faut aussi consulter le terrain via des workshops pour comprendre leurs besoins et définir de bonnes solutions.	La répondante souligne le rôle de la gouvernance : un cadre top-down est nécessaire pour harmoniser l'utilisation des outils, tout en impliquant les utilisateurs par des ateliers de co-conception afin d'aligner les solutions avec leurs pratiques.
Ressources & formation	Les collaborateurs ne suivent pas toujours les formations ; nous avons défini un niveau minimum par profil, et c'est aux	Pour remédier à la faible participation, le niveau digital requis est intégré à l'évaluation et certaines formations deviennent

	chefs et aux employés de vérifier s'il est atteint. Certaines formations peuvent être obligatoires, comme la bascule de Skype à Teams.	obligatoires. La responsabilité est partagée entre le manager et l'employé.
Gouvernance et directives	Nous rédigeons des consignes sur l'usage des applications liées aux compétences : par exemple, tout le monde est obligé d'utiliser l'agenda Outlook pour planifier afin d'assurer une uniformité de fonctionnement.	Ces consignes illustrent la mise en place de règles organisationnelles pour harmoniser les pratiques numériques (gouvernance). Elles imposent un outil commun pour faciliter la collaboration.
Intégration technologique & interopérabilité	Nous migrons une base de données de documents validés de Lotus Notes vers SharePoint grâce à une application PowerApps, cette application très structurée utilise des métadonnées et un contrôle de version rigide et seuls certains auteurs peuvent publier des instructions.	Cette migration illustre un effort d'intégration technologique et d'interopérabilité avec SharePoint. Elle montre également des pratiques de gestion structurée avec métadonnées et contrôle des versions.
Pratiques de gestion documentaire	La base de données de documents validés (PowerApps) impose une procédure fixe : des auteurs désignés publient des instructions, avec des métadonnées et une gestion de versions. Les bureaux se servent de ce système pour retrouver les documents et appliquer la législation.	La description souligne l'existence de pratiques de gestion documentaire claires et contrôlées : les versions sont maîtrisées et l'accès est structuré selon les rôles.
Pratiques de gestion documentaire	Dans les groupes Teams liés à SharePoint, nous conseillons de gérer les documents via les canaux Teams et d'éviter de 'chipoter' dans SharePoint. Nous voulons revoir les consignes de nommage des documents en utilisant des métadonnées (langue) plutôt que des préfixes FR/NL.	Cette citation relate des pratiques documentaires : privilégier la gestion via Teams plutôt que SharePoint et moderniser les conventions de nommage en exploitant les métadonnées disponibles.

Qualité perçue du système	Nous avons demandé aux développeurs que le lien disponible pointe toujours vers la dernière version d'un document. Ainsi, en sauvegardant l'URL, on tombe toujours sur la version la plus récente et pas sur l'ancienne.	Cette amélioration renforce la fiabilité et la facilité d'utilisation du système en garantissant l'accès à la dernière version des documents.
Résistance au changement	Il y a des équipes qui se disent : 'Ça me fait peur, je ne sais pas ce que c'est, je vais continuer à faire comme je fais.' Certaines travaillent toujours à l'ancienne façon.	Ce verbatim met en évidence la résistance au changement : certaines équipes refusent d'adopter les nouveaux outils et continuent leurs pratiques antérieures par crainte ou manque de compréhension.
Gouvernance et directives	Tout le monde crée des équipes Teams pour partager des choses, mais ils oublient que c'est un endroit de collaboration et pas de communication : on copie les informations ailleurs et un réseau parallèle se crée.	Cela révèle une absence de directives claires : les utilisateurs confondent espaces collaboratifs et de communication, ce qui entraîne une duplication d'informations et un manque de gouvernance.
Facteurs environnementaux et pressions externes	On nous a toujours dit que le cloud est un danger : on ne peut pas mettre des dossiers des chômeurs dedans. Certaines équipes n'utilisent pas Teams par peur, mais le DPO a autorisé l'utilisation temporaire du cloud pour la collaboration.	Les contraintes légales et réglementaires (RGPD, protection des données) influencent l'adoption de Teams : la perception du cloud comme risqué freine l'utilisation et requiert l'aval du DPO.
Ressources & formation	Nous voulons faire un accompagnement pour chaque équipe dans la construction de leur groupe Teams : expliquer les canaux privés, partagés, quand créer un groupe... et proposer des améliorations selon leurs besoins.	Face aux divergences de pratiques, l'organisation prévoit un coaching personnalisé pour chaque équipe afin de leur apprendre à structurer et gérer Teams de manière optimale.
Pratiques de gestion documentaire	Avant, lorsqu'on créait une nouvelle version, on sauvegardait une copie avec la date. Dans Teams, ce n'est plus l'objectif : il y	Cette citation illustre l'évolution des pratiques de gestion documentaire : on passe de copies manuelles à un système de versioning

	a des versions majeures et mineures, mais il faut apprendre aux gens à utiliser ces méthodes.	intégré, mais les utilisateurs doivent être formés pour en tirer parti.
Ressources & formation	Il y a des versions derrière, on peut utiliser les versions majeures et mineures, mais il faut apprendre les gens à utiliser toutes ces méthodes.	L'interviewée souligne la nécessité de former les utilisateurs au contrôle de versions dans Teams, montrant que la formation reste un levier essentiel pour changer les pratiques.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Les utilisateurs gardent dans leurs favoris une dizaine de SharePoints car ils n'ont aucune idée de comment les trouver autrement. Sans ces onglets, ils ne pourraient pas travailler ; il est difficile d'avoir une vision d'ensemble quand tout a été développé de façon chaotique.	Cette plainte reflète la complexité et le manque de structure des sites SharePoint : les utilisateurs se perdent et doivent recourir à des favoris pour accéder aux informations, ce qui indique une rigidité et une architecture peu intuitive.
Qualité perçue du système	Nous avons repensé la page intranet avec l'aide de notre équipe UXUI : avant tout était serré sur une page, maintenant c'est beaucoup plus aéré. Nous avons ajouté des offres d'emploi, des événements et personnalisé la page d'accueil.	Les améliorations ergonomiques et la personnalisation de l'intranet traduisent une volonté d'augmenter la qualité perçue du système et de mieux répondre aux besoins des utilisateurs.
Intégration technologique & interopérabilité	M365 est très compliqué. Chaque fois qu'on veut changer quelque chose, il faut voir si G-Cloud l'accepte ; ce n'est pas toujours clair ce qu'on peut demander. L'idée d'une équipe d'experts partagée n'est pas mauvaise mais doit encore évoluer.	La complexité technique et l'interdépendance avec G-Cloud soulignent les défis d'intégration et d'interopérabilité. L'existence d'une équipe d'experts centralisés est perçue comme utile mais encore insuffisante.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Il n'est pas toujours très clair ce qu'on peut demander à G-Cloud : on propose quelque chose, mais est-ce que ça va être OK ? M365 est super compliqué, et il est difficile	Ce verbatim exprime la complexité bureaucratique et la difficulté de naviguer dans les processus de validation entre l'ONEM et G-Cloud, ce qui alourdit l'évolution des outils.

	de trouver le bon chemin à suivre.	
--	------------------------------------	--

Feuille : Analyse_visuels

Libellé	Occurences des codes
Facteurs environnementaux et pressions externes	4
Résistance au changement	8
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	19
Gouvernance et directives	15
Soutien de la direction	7
Ressources & formation	19
Intégration technologique & interopérabilité	11
Qualité perçue du système	13
Pratiques de gestion documentaire	20
Partage et circulation des connaissances	11
Représentations et attentes des utilisateurs	12
Impacts et résultats perçus	9
Propositions d'amélioration	15

Feuille : Analyse_visuels_Synthese_codes

Libellé	Odette	Clothilde	Georgette	Simone	Yvette	Rosaline	Gustave	Suzanne
Facteurs environnementaux et pressions externes	1	1	0	1	0	0	0	1
Résistance au changement	2	0	2	1	1	0	1	1
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	4	3	4	2	3	2	1	0
Gouvernance et directives	2	1	2	3	0	1	3	3
Soutien de la direction	2	0	3	0	1	1	0	0
Ressources & formation	2	1	3	6	3	1	0	3
Intégration technologique & interopérabilité	3	2	1	2	0	0	1	2

Qualité perçue du système	3	1	3	2	0	0	2	2
Pratiques de gestion documentaire	4	1	3	3	2	3	2	2
Partage et circulation des connaissances	2	2	3	0	1	1	1	1
Représentations et attentes des utilisateurs	3	1	2	0	1	2	1	2
Impacts et résultats perçus	3	0	1	0	0	1	2	2
Propositions d'amélioration	3	2	1	0	2	2	2	3

Feuille : Gustave

Libellé	Verbatim	Commentaire
Gouvernance et directives	« S'il n'existe pas de structure, beaucoup de gens ont tendance à recourir à OneDrive... avant, chacun pouvait créer sa structure sur un drive partagé, avec SharePoint la structure doit être créée par un gestionnaire, ce qui crée un bottleneck »	Gustave décrit qu'en l'absence d'une arborescence claire dans SharePoint, les utilisateurs se replient sur OneDrive ou leur disque dur. La gouvernance de SharePoint impose qu'un gestionnaire unique crée les bibliothèques et les métadonnées, ce qui ralentit le processus et décourage les usagers.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	« Quand on impose l'utilisation de métadonnées pour chaque nouveau projet, la charge se déplace du créateur du site vers le gestionnaire : à chaque nouveau projet, il faut créer une liste, une bibliothèque et les métadonnées. »	L'utilisation obligatoire des métadonnées pour structurer les documents exige la création de nouvelles bibliothèques ou listes à chaque projet. Ce processus est complexe et crée un goulot d'étranglement au niveau du gestionnaire du site.
Gouvernance et directives	« Il faut créer un cadre global, comme dans une maison : on décide ensemble où stocker quoi (salon, cuisine...), puis on laisse un peu d'autonomie pour l'ordre interne. »	Il propose une analogie domestique pour illustrer qu'il faut définir une structure commune (pièces de la maison) tout en laissant aux équipes une certaine latitude pour

		organiser les contenus à l'intérieur de cette structure.
Qualité perçue du système	« Le moteur de recherche n'est pas encore hyper performant, c'est un défi. Microsoft Co-pilot pourrait être un game changer. »	Gustave exprime sa frustration vis-à-vis du moteur de recherche de SharePoint, qu'il juge inefficace. Il voit dans les futurs outils d'intelligence artificielle une amélioration possible.
Propositions d'amélioration	« Taguer des documents coûte de l'énergie à l'utilisateur final, ce serait bien, via l'intelligence artificielle, de proposer un tag automatique. »	Il suggère une solution technologique : utiliser l'IA pour proposer des tags automatiques afin de réduire la charge de travail liée au métadage.
Qualité perçue du système	« Importer en masse 30 vidéos d'e-learning et devoir renseigner individuellement 5 métadonnées, c'est un cauchemar, avant, on créait deux dossiers (français/néerlandais) et c'était fini. »	Le nouveau système basé sur les métadonnées est jugé lourd et peu convivial. Le tri manuel de chaque fichier démotive les utilisateurs, qui regrettent la simplicité des dossiers.
Pratiques de gestion documentaire	« Pour chaque projet de Learn & Develop, je crée une ligne dans une liste SharePoint et un dossier, les collègues peuvent ensuite ajouter des documents et indiquer leur phase (draft, en cours, terminé). »	Il décrit la pratique actuelle de gestion documentaire : chaque projet dispose d'une liste et d'un espace de fichiers avec des métadonnées pour suivre l'état des documents.
Pratiques de gestion documentaire	« Je mets des statuts "draft", "finished", "approved" comme métadonnées ; en sélectionnant tous les drafts, on peut les supprimer en une fois. »	L'usage des métadonnées permet de filtrer les documents par état et de nettoyer les versions obsolètes en bloc, ce qui contribue à l'efficacité documentaire.
Impacts et résultats perçus	« Si un A3, un A2 et un A1 cherchent chacun 15 minutes un document introuvable, cela fait 45 minutes perdues, nettoyer les documents peut être très intéressant. »	Il met en évidence le coût en temps (et donc en ressources) des recherches infructueuses et justifie l'intérêt du tri pour améliorer l'efficacité.

Intégration technologique & interopérabilité	« En plus de Teams et SharePoint, nous utilisons OneDrive, la Food Safety Academy (LMS), Cornerstone et l'Employee Center... Teams et SharePoint, c'est tous les jours ; les autres systèmes sont utilisés par projet. »	Il montre que plusieurs applications coexistent pour gérer les documents et la formation. Teams et SharePoint sont utilisés quotidiennement, tandis que d'autres plateformes (OneDrive, LMS, Employee Center) interviennent selon les projets, illustrant la complexité d'intégration.
Partage et circulation des connaissances	« Il y a des informations que je ne veux pas partager... je prends des notes et j'ai des idées sensibles que je garde pour moi, je les mets ailleurs et ne partage que des éléments analysés objectivement. »	Gustave distingue les notes personnelles (parfois conservées sur OneNote ou OneDrive) des documents formels qu'il partage sur SharePoint. Cela montre l'arbitrage entre travail individuel et collaboration.
Gouvernance et directives	« Les utilisateurs ne savent pas créer eux-mêmes un site SharePoint ou Teams, ils doivent passer par un SPOC Office 365 et justifier la création. »	La création d'un nouveau site ou d'une équipe est centralisée via un point de contact unique. Cela assure un contrôle mais allonge les délais et limite l'autonomie des équipes.
Représentations et attentes des utilisateurs	« J'évalue ma maîtrise de l'outil à trois niveaux : 8-9/10 pour l'utilisation, 6/10 pour la gestion et peut-être 4/10 pour la structure documentaire. »	Il se perçoit compétent pour l'utilisation courante mais moins à l'aise pour organiser et structurer les espaces documentaires, ce qui reflète des attentes et des limites individuelles.
Propositions d'amélioration	« Pour le centre d'expertise Technologie, il n'y a pas d'espace documentaire stable, il faudrait un SharePoint où stocker la configuration et les éléments liés à nos systèmes. »	Il identifie un manque spécifique : le centre Technologie ne dispose pas d'un site SharePoint commun, ce qui complique la gestion des documents techniques. Il suggère de créer un espace dédié.
Impacts et résultats perçus	« Le plus grand défi est de reprendre les informations dans une nouvelle structure et de les mettre sur un environnement stable, pour L&D c'est SharePoint,	Il souligne les difficultés de transition entre des espaces temporaires (Teams) et un dépôt pérenne. L'absence d'environnement stable

	mais pour Technology il n'y en a pas. »	freine l'organisation et l'archivage.
Résistance au changement	« La new way of working n'est pas la plus facile, glisser 30 fichiers dans un dossier et les taguer individuellement est un cauchemar et ça coûte du temps. »	Il exprime une réticence à la nouvelle méthode basée sur les métadonnées, jugée laborieuse par rapport à l'ancien classement par dossiers. Cette difficulté alimente la résistance des utilisateurs.

Feuille : Suzanne

Libellé du code	Verbatim	Commentaire
Gouvernance et directives	"J'utilise principalement Teams, parce que je peux gérer plus facilement les accès et créer mes dossiers moi-même"	Suzanne préfère Teams car elle voit clairement la structure et peut gérer les accès, tandis que SharePoint est perçu comme opaque. Cela montre un manque de directives claires sur l'architecture des sites et la gestion des droits.
Gouvernance et directives	"Chacun organise comme il veut et pour la direction ce n'est pas clair"	L'absence de cadre commun permet à chaque collaborateur de structurer ses documents à sa manière, ce qui nuit à la vision d'ensemble pour la hiérarchie.
Gouvernance et directives	"On nous a présenté Teams comme l'outil pour accéder à SharePoint, certains avaient déjà avancé sur SharePoint et la gouvernance est arrivée après"	La mise en place tardive de la gouvernance et des SPOC a généré des incohérences : certaines équipes utilisaient déjà SharePoint, d'autres uniquement Teams, ce qui a compliqué l'application de règles communes.
Pratiques de gestion documentaire	"Dans SharePoint, je ne sais pas où je suis, dans le disque M je savais que j'étais dans un dossier de sélection, puis dans contractuel/statutaire"	La perte d'une arborescence claire crée un sentiment de désorientation. Suzanne continue à enregistrer certains fichiers de manière indépendante faute de structure, montrant les

		limites des pratiques actuelles de classement.
Pratiques de gestion documentaire	"Je dois encore aller sur le disque M pour aller chercher des templates et l'historique"	Certaines procédures obligent encore à consulter l'ancien disque M pour récupérer des modèles ou de l'historique, signe que la migration documentaire vers SharePoint n'est pas terminée.
Ressources & formation	"Je ne suis pas contre le principe, mais je n'ai pas les compétences pour gérer correctement un site SharePoint"	Suzanne manque de formation pour créer et adapter des listes ou bibliothèques SharePoint et préfère revenir à Excel. Cela souligne un besoin de formation pratique.
Ressources & formation	"Entre ce que je dis à quelqu'un qui me crée une liste SharePoint et l'utilisation après deux mois, je vois qu'il faudrait rajouter une colonne, sans formation, je dois repasser par lui"	Elle souhaiterait être autonome pour ajuster les listes SharePoint sans devoir solliciter constamment un spécialiste, un apprentissage plus approfondi est nécessaire.
Ressources & formation	"Dans l'idéal, la formation ne doit pas dépasser une demi-journée ou une journée"	Elle estime que les formations doivent rester concises et adaptées au métier principal; au-delà d'une journée, l'effort est jugé excessif.
Intégration technologique & interopérabilité	"Teams crée des canaux pour collaborer, derrière il y a un SharePoint mais on n'utilise pas les mêmes fonctionnalités"	L'articulation entre Teams et SharePoint n'est pas claire: l'utilisation de Teams masque la structure SharePoint et certains utilisateurs ignorent que leurs données sont stockées sur SharePoint.
Intégration technologique & interopérabilité	"Le processus menace et agression est géré via un tableau de faits sur SharePoint avec des accès limités, tandis que d'autres documents restent sur le disque M"	La coexistence de plusieurs systèmes (listes SharePoint, OneNote, disque M) et des restrictions RGPD rendent l'intégration complexe et fragmentent l'information.
Qualité perçue du système	"Je vois bien la structure dans Teams, mais SharePoint est plus technique"	Elle perçoit Teams comme plus convivial et SharePoint comme technique et moins intuitif,

		cette perception influence l'adoption des outils.
Qualité perçue du système	"Un des problèmes sur SharePoint, c'est l'archivage automatique dont les utilisateurs ne sont pas informés, des fichiers disparaissent et il faut cliquer quelque part pour les récupérer"	Le fonctionnement automatique de l'archivage est jugé peu intuitif, provoquant de la panique chez les utilisateurs, cela affecte la satisfaction et la confiance envers le système.
Partage et circulation des connaissances	"Je crée une structure par projet avec des canaux, pour partager des fichiers avec d'autres centres d'expertise, je passe par ces canaux"	Les canaux Teams sont utilisés comme espaces de collaboration pour échanger des documents et des informations entre équipes.
Représentations et attentes des utilisateurs	"Je veux pouvoir créer mon propre dossier Word ou Excel, si la fonctionnalité n'est pas là, je bloque"	Elle attend des outils qu'ils restent proches des formats qu'elle maîtrise (Word/Excel) et se heurte aux listes SharePoint qui fonctionnent différemment.
Représentations et attentes des utilisateurs	"Je ne suis pas contre le cloud, mais il faut que l'outil ne me fasse pas perdre trop de temps par rapport à ma fonction principale"	Elle perçoit les outils comme des moyens au service du travail, si l'usage exige trop de temps ou de formation, l'outil n'est pas adapté.
Impacts et résultats perçus	"Créer quelque chose en fonction de ton besoin et pouvoir le partager de manière dynamique correspond à une grande partie de mes attentes"	Elle juge que Teams apporte une vraie valeur ajoutée pour les processus collaboratifs (diversité, building blocks) en permettant une collaboration dynamique.
Impacts et résultats perçus	"L'outil a été implémenté sans change management, on a perdu les avantages de collaboration qui étaient la motivation première"	Le manque d'accompagnement et de formation lors du déploiement a réduit les bénéfices attendus de collaboration et généré des frustrations.
Propositions d'amélioration	"Il faudrait une arborescence sur la page d'accueil pour retrouver les fichiers plus facilement"	Elle suggère de repenser la page d'accueil de SharePoint avec une structure hiérarchique visible qui facilite la navigation.
Propositions d'amélioration	"Il faut restructurer ce qui est encore sur le disque M"	Elle propose de migrer les archives du disque M vers

	et trouver une place sur SharePoint, et définir des lignes directrices avec des formations associées"	SharePoint en suivant une structure claire et de coupler chaque ligne directrice à une formation obligatoire.
Propositions d'amélioration	"L'idéal serait de n'avoir que les documents utilisés et actualisés, sans mélange d'anciens et nouveaux, et que l'outil reste accessible avec peu de formation"	Elle imagine un système où seuls les documents à jour sont visibles et où la formation nécessaire reste limitée, gage d'une meilleure accessibilité.
Facteurs environnementaux et pressions externes	"Le processus menace et agression est limité au niveau des accès pour des raisons GDPR"	Les contraintes du RGPD imposent des restrictions d'accès à certains tableaux de faits, illustrant l'influence du cadre légal sur l'organisation des données.
Résistance au changement	"On a pris le train de Teams et SharePoint en retard, ce n'était pas le moment pour nous de faire ce changement"	Certaines équipes n'étaient pas prêtes à adopter les nouveaux outils et ont éprouvé des difficultés à s'approprier le système, révélant une certaine résistance ou un manque de préparation.

Feuille : Odette

Libellé du code	Verbatim	Commentaire
Facteurs environnementaux et pressions externes	Tout ce qui était exportation est organisé par pays puis par produits... j'ai dit qu'il faudrait mettre en place des métadonnées	Les contraintes liées aux réglementations par pays obligent à structurer la bibliothèque par métadonnées.
Résistance au changement	J'en ai marre que les gens disent 'c'est un programme de merde, on va encore changer dans 5 ans'. Moi je veux qu'on garde ça	Les utilisateurs critiquent SharePoint et espèrent un changement, tandis qu'Odette souhaite conserver la solution.
Résistance au changement	C'est à eux de s'habituer, ils ont été habitués au M... c'est une habitude à avoir que les gens n'ont pas	Elle souligne la difficulté pour ses collègues à abandonner l'ancien système et à adopter les pratiques collaboratives de SharePoint.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	La structure doit être light, 1 ou 2 niveaux de dossiers, sinon l'URL devient trop	Les limites techniques des URL exigent de limiter la profondeur des dossiers, ce

	longue, avec les métadonnées, il n'y a pas ce problème	qui complique l'organisation des documents.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Ils ont six, sept colonnes de métadonnées... au début ils s'en plaignaient, c'est vraiment embêtant	L'utilisation intensive de métadonnées est perçue comme lourde et fastidieuse au début.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Tu peux faire des groupes sur base des métadonnées : tu dois déjà avoir un document dedans et tu glisses les autres pour leur assigner la métadonnée	La création de regroupements manuels montre la complexité des opérations de classement.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Ce n'est pas expliqué dans les manuels... on a dû créer un site d'archives pour chaque service en reprenant la structure du M	Le manque de documentation officielle complique la migration et l'archivage des documents.
Gouvernance et directives	C'est à l'appréciation de l'équipe... pour les bibliothèques de travail, c'est laissé à ceux qui vont le développer	L'absence de directives claires laisse chaque équipe libre de structurer ses bibliothèques, entraînant une gouvernance hétérogène.
Gouvernance et directives	J'essaye de centraliser... je voudrais qu'on développe ça pour tout le monde, mais il n'y a pas de gens ici pour le faire	Elle déplore l'absence de ressources dédiées à la mise en place d'une gouvernance commune pour l'ensemble de l'agence.
Soutien de la direction	Les templates sont disponibles mais l'ICT n'a pas le pouvoir ou n'a pas envie de les rendre accessibles automatiquement	Le manque de support des services informatiques freine l'implémentation de solutions pratiques.
Soutien de la direction	Il y a moyen d'implémenter ces flots, mais c'est l'IT... c'est compliqué, j'ai attendu un an que ce soit en production	Les projets d'amélioration sont ralentis par la lourdeur et l'indisponibilité de l'IT.
Ressources & formation	On a fait une page SharePoint avec toutes les infos utiles, si un lien change, je le mets à jour	Création d'une ressource interne pour informer les nouveaux employés et faciliter l'accès aux procédures.
Ressources & formation	Je fais des manuels et je les partage, ça m'a pris une demi-journée, mais je ne	Les supports de formation sont produits de manière individuelle et ne sont pas

	peux pas développer pour tout le monde	généralisés à l'ensemble de l'organisation.
Intégration technologique & interopérabilité	Tu peux faire des groupes sur base des métadonnées et glisser les documents pour leur attribuer la métadonnée	Exemple d'intégration fonctionnelle permettant de regrouper des documents via les métadonnées.
Intégration technologique & interopérabilité	On a des templates prédéfinis sur Intranet, on pourrait les insérer automatiquement dans Word, mais l'ICT ne l'a pas fait	Les interactions entre SharePoint, Word et l'Intranet sont possibles mais non mises en œuvre faute de support IT.
Intégration technologique & interopérabilité	C'est une force : tu peux donner accès à un site SharePoint à quelqu'un du SPF via un navigateur, sans ouvrir Teams	Illustration de l'interopérabilité entre SharePoint et les partenaires externes sans recours à Teams.
Qualité perçue du système	Ils ont six, sept colonnes de métadonnées... au début ils s'en plaignaient...	Perception négative initiale : le système est considéré comme lourd à utiliser à cause des métadonnées.
Qualité perçue du système	C'est une force... c'est pratique... tu peux donner accès à un site SharePoint à quelqu'un du SPF	Perception positive : SharePoint facilite la collaboration avec des partenaires externes.
Qualité perçue du système	La gestion des versions, c'est pratique, SharePoint... avant, sur le M, pour avoir les versions précédentes des documents, laisse tomber	Amélioration perçue : la fonctionnalité de versioning est considérée comme un atout majeur par rapport à l'ancien système.
Pratiques de gestion documentaire	Les bibliothèques de réunion doivent avoir une structure light, et les dossiers ne doivent pas dépasser 1 à 3 niveaux	Pratique recommandée pour organiser les bibliothèques en limitant la profondeur des dossiers.
Pratiques de gestion documentaire	Ils ont six, sept colonnes de métadonnées... ils mettent les documents en validation et ils sont reclassés automatiquement	Utilisation des métadonnées pour classer et valider les documents, ce qui allège le travail de reclassement.
Pratiques de gestion documentaire	Faire des groupes sur base des métadonnées ; tu glisses les documents pour leur assigner la métadonnée rapport	Méthode manuelle de classification permettant d'attribuer rapidement une même métadonnée à plusieurs documents.

Pratiques de gestion documentaire	On a des templates pour tout ce qui est modèles de lettres ou de rapports... chaque secrétariat a fait un template par expert et l'a mis dans une bibliothèque	Description de l'utilisation et de la personnalisation des modèles de documents.
Partage et circulation des connaissances	On a fait une page SharePoint avec toutes les infos utiles... les applications, les formations, les manuels	Partage d'informations au moyen d'une page dédiée pour aider les nouveaux et les anciens à trouver les ressources nécessaires.
Partage et circulation des connaissances	Je partage mes manuels... je donne, c'est publié... je suis pour le partage de savoirs et de connaissances	L'interviewée valorise l'échange de connaissances tout en reconnaissant ses limites de temps et de ressources.
Représentations et attentes des utilisateurs	Je ne vais pas aller voir les trucs dedans... j'ai 140 équipes, il y en a beaucoup de masquées	Perception critique : l'accumulation de sites et d'équipes est perçue comme inutile et envahissante.
Représentations et attentes des utilisateurs	C'est une force... c'est vraiment pratique...	Perception positive : SharePoint est vu comme un outil puissant et pratique pour la collaboration.
Représentations et attentes des utilisateurs	Je veux qu'on garde ça... j'en ai marre que les gens disent que c'est un programme de merde	Attente claire : elle souhaite la pérennisation de SharePoint et regrette le pessimisme de certains collègues.
Impacts et résultats perçus	Grâce aux métadonnées, le document est reclassé automatiquement ; ils n'ont plus tout le travail	Impact positif : les métadonnées réduisent la charge de travail de reclassement.
Impacts et résultats perçus	Tu peux donner accès à un site SharePoint à quelqu'un du SPF... c'est top	Impact positif : facilitation du partage de documents avec des organisations externes.
Impacts et résultats perçus	La gestion des versions est pratique... maintenant, tu fais l'historique des versions	Impact positif : amélioration de la traçabilité et de l'historique des documents.
Propositions d'amélioration	Je voudrais qu'on développe ça pour tout le monde... mais il faut des gens pour le faire	Elle suggère de généraliser les solutions qu'elle a mises en place et d'allouer des ressources humaines pour le faire.
Propositions d'amélioration	On a fait une page SharePoint Info utile pour	Mise en place d'un outil d'accueil et de

	les nouveaux avec les liens pratiques	centralisation qui pourrait être étendu à l'échelle de l'organisation.
Propositions d'amélioration	Ces flots-là seraient très utiles... on en a besoin pour l'archivage, mais il faut qu'ils soient implémentés	Proposition d'implémenter des workflows automatisés pour faciliter la gestion et l'archivage des documents.

Feuille : Rosaline

Libellé	Verbatim	Commentaires
Ressources & formation	Quelques personnes bien formées devaient accompagner les groupes, il existe des formations via l'Académie et sur YouTube.	Rosaline explique que des personnes ont été formées pour soutenir les équipes et qu'il existe de nombreuses formations disponibles, soulignant que l'offre de formation est abondante mais peut-être mal ciblée.
Représentations et attentes des utilisateurs	Il n'y a pas un problème qu'il n'y a pas assez de formations, il y en a tout plein. Le problème est de savoir laquelle prendre et on n'a pas les règles pour voir comment on va travailler ensemble.	Selon Rosaline, la difficulté réside moins dans le manque de formation que dans la sélection de formations pertinentes et l'absence de directives pour harmoniser les pratiques.
Impacts et résultats perçus	Au départ, c'était d'abord Teams puis SharePoint, on a beaucoup déployé cet outil et c'était dynamique. Mais en ouvrant plein de canaux, retrouver quelque chose quelques mois après est compliqué.	Cette citation décrit l'impact initial positif de Teams et SharePoint suivi d'une désillusion liée à la difficulté de retrouver les informations à long terme sans structure claire.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	On ouvre plein de trucs et après, pour retrouver, c'est compliqué, il faut restructurer pour pouvoir se retrouver à plus long terme.	Rosaline pointe la complexité due à l'accumulation de groupes et de canaux dans Teams sans arborescence cohérente, ce qui rend la recherche d'information difficile.
Pratiques de gestion documentaire	On a perdu l'arborescence qu'on avait avant, les dossiers de principe ont été copiés dans SharePoint, mais les remettre dans une	Cette remarque souligne les difficultés de gestion documentaire : la migration des dossiers vers SharePoint s'est faite sans

	structure où on peut les retrouver, je ne pense pas que beaucoup y arrivent.	organisation claire, rendant les documents difficiles à retrouver.
Pratiques de gestion documentaire	On se demande s'il faut une grosse farde pour toutes les demandes à l'inspecteur des finances ou rester dans chaque processus, ce sont des dossiers de principe qu'il faut pouvoir retrouver si je ne suis plus là.	Rosaline hésite sur la meilleure façon de classer les demandes à l'Inspecteur des finances, montrant l'enjeu de structurer et d'archiver correctement ces dossiers clés.
Partage et circulation des connaissances	Le service juridique envoie un lien vers un fichier, trois mois plus tard, pour retrouver le lien, je pleure dans mes mails. Ce n'est pas une façon pérenne de travailler.	La dépendance aux liens partagés par mail crée des difficultés de collaboration et d'accès à l'information, révélant un partage des connaissances non durable.
Gouvernance et directives	Je veux qu'on puisse reprendre les accès et retirer vite ceux d'une personne si nécessaire, aujourd'hui je n'ai pas de vue sur les accès SharePoint des membres.	La directrice exprime le besoin de gouvernance sur les droits d'accès afin d'assurer la sécurité des informations et de réagir rapidement en cas de problème.
Propositions d'amélioration	Il faudrait un logiciel intégré à Teams pour créer des documents à partir de petites parties stockées dans SharePoint en notant simplement trois lignes.	Rosaline propose d'améliorer l'outil en intégrant un générateur de documents qui simplifierait la création et l'enregistrement des fichiers dans l'écosystème SharePoint.
Représentations et attentes des utilisateurs	Il faut donner confiance à l'utilisateur : se dire 'je mets mon document là et je pourrai le retrouver, sans que quelqu'un l'écrase'.	Cette observation souligne l'importance des représentations et des attentes des utilisateurs, la confiance dans l'outil est conditionnée par la capacité à retrouver les documents et à éviter les pertes.
Pratiques de gestion documentaire	Tous les documents de travail doivent être placés quelque part, il faut une arborescence pour les documents préparatoires et pour les documents finals	Rosaline distingue entre documents préparatoires et documents finals et insiste sur la nécessité d'une structure claire pour classer les uns et les autres,

	qui vont dans le DPD via Persopoint.	notamment vis-à-vis du dossier personnel (DPD).
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Il y a une complexité de flux différents, de documents différents, d'outils, d'intervenants et de validations, ce n'est pas si facile.	Elle reconnaît la complexité inhérente aux procédures RH : diversité des processus, acteurs et outils, rendant le système difficile à gérer et à automatiser.
Soutien de la direction	Je n'ai pas accès aux données analytiques de SharePoint et Teams, je ne sais pas vers qui me tourner pour voir où une personne a des accès et agir si nécessaire.	En tant que directrice RH, Rosaline souligne le manque d'outils analytiques et de visibilité sur les usages, limitant sa capacité à piloter et à sécuriser les accès des équipes.
Propositions d'amélioration	Chaque équipe devra identifier les types de documents et intégrer un outil dans Teams pour générer des documents avec les petites parties stockées sur SharePoint.	Cette proposition d'amélioration vise à systématiser la génération de documents et à imposer une identification des documents par équipe afin de rationaliser la gestion documentaire.

Feuille : Yvette

Libellé du code	Verbatim	Commentaires
Ressources & formation	Des collègues sont arrivés en plein COVID et on les a formés à distance pendant deux mois grâce à Teams, l'outil a permis le transfert de connaissances malgré l'absence physique.	Yvette rappelle que l'arrivée de Teams pendant le confinement a permis d'assurer la formation des nouveaux employés à distance, soulignant l'importance des ressources et de l'accompagnement pour s'approprier l'outil.
Ressources & formation	Il n'y a plus que quelques personnes clés qui détiennent l'information, chacun reste expert dans sa matière. Des formations arrivent, mais ce sont encore les experts qui iront, je devrai aussi me former pour pouvoir répondre aux questions de base.	Ce verbatim met en évidence un manque de polyvalence et la nécessité d'organiser des formations transversales afin que les membres de l'équipe puissent acquérir les compétences de base des autres domaines.

Résistance au changement	Je continue à travailler un peu hors cloud parce que je trouve que la gestion des documents est plus facile, je télécharge le document, je le transforme et ensuite je le remets dans SharePoint si nécessaire.	Yvette illustre une résistance au changement : par habitude et par souci de facilité, elle privilégie encore le stockage local avant d'injecter les fichiers dans SharePoint.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Je suis formatée à l'ancien disque et je trouve que c'est peut-être un handicap avec ces nouveaux outils, l'arrivée de Teams et de SharePoint pendant le confinement a bousculé les choses.	Cette citation exprime la difficulté d'adaptation aux nouveaux outils et la perception d'une rupture entre les anciennes méthodes (disque M) et l'écosystème SharePoint/Teams.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Changer des documents dans SharePoint reste compliqué ; ajouter des métadonnées est fastidieux, on préfère parfois déposer simplement les fichiers dans un dossier.	L'utilisation des métadonnées est perçue comme lourde ; les utilisateurs privilégient une organisation par dossiers, révélant une perception de complexité dans les procédures de classement.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Je vais chercher mes informations à gauche, à droite, dans mes propres dossiers, les données telles qu'elles sont stockées, je ne m'en sors pas.	Yvette décrit une organisation documentaire éclatée qui la conduit à naviguer entre plusieurs emplacements, ce qui illustre la complexité et l'absence d'une structure claire.
Partage et circulation des connaissances	On a des tableaux de suivi constitués dans Teams, plusieurs personnes travaillent dessus en même temps et on voit comment les données évoluent. Ces tableaux sont indispensables.	Les tableaux partagés dans Teams permettent une collaboration en temps réel et facilitent la circulation de l'information au sein de l'équipe.
Pratiques de gestion documentaire	Nous avions un disque M qui a été transféré dans un site SharePoint, j'y créais les contrats de travail et y mettais des notes. Aujourd'hui, un site 'gestion de dossiers' sert à envoyer les dossiers aux autorités et nous ne	Ce passage montre la transition de l'ancien système de fichiers vers SharePoint et la mise en place de pratiques de gestion documentaire plus centralisées (site de gestion de dossiers).

	stockons plus les notes séparément.	
Pratiques de gestion documentaire	C'est essentiel d'avoir des templates existants pour chaque process afin de pouvoir organiser les réponses, cela n'a pas encore été fait du côté de notre équipe.	Yvette souligne l'importance d'un référentiel de modèles pour standardiser les documents et faciliter les réponses, mais reconnaît que cette démarche n'est pas encore réalisée.
Soutien de la direction	Rosaline n'est pas spécialement à l'aise avec ces outils, pour signer un document, elle doit l'extraire de SharePoint, le signer et le remettre. Elle vient souvent me trouver parce qu'elle ne sait pas retrouver les dossiers.	Le manque de maîtrise des outils par la direction crée des délais supplémentaires et souligne l'importance d'un soutien visible des managers pour encourager l'adoption des systèmes numériques.
Représentations et attentes des utilisateurs	Je suis une utilisatrice finale, je ne sais pas comment le site a été construit ni dans quel objectif. Je préfère travailler dans mes propres dossiers avant de les injecter dans SharePoint.	Cette représentation illustre une perception limitée du rôle de l'utilisateur, qui se sent éloigné de la conception du système et continue à privilégier des pratiques personnelles plutôt que l'outil partagé.
Propositions d'amélioration	Repartir de bonnes bases en créant des dossiers où l'on retrouve l'information essentielle et archiver le micmac du passé.	Yvette propose de restructurer complètement l'architecture documentaire : créer de nouveaux dossiers bien organisés et reléguer l'ancien chaos dans un espace d'archives.
Propositions d'amélioration	Un endroit unique où retrouver l'information serait beaucoup plus facile, aujourd'hui on pioche dans Teams, SharePoint et Persopoint. Il faudrait un lieu unique pour mettre l'information.	Elle suggère de centraliser les informations entre Teams et SharePoint afin de simplifier l'accès et d'éviter la dispersion actuelle des contenus.
Ressources & formation	Des formations de mise à jour arrivent pour certaines matières, mais on envoie toujours les experts, je pense qu'il faudra que chacun acquière au moins les bases pour être capable	Yvette préconise d'élargir les formations afin que tous les membres de l'équipe disposent des connaissances de base et ne dépendent pas uniquement des experts pour répondre aux demandes.

	de répondre à la première ligne.	
--	----------------------------------	--

Feuille : Clotilde

Libellé	Verbatim	Commentaires
Représentations et attentes des utilisateurs	Je sais faire tout ce que je dois faire, mais je ne sais pas tout ce qui est possible de faire, quand tu n'as qu'un marteau, tous les problèmes sont des clous.	Clotilde exprime une connaissance limitée des fonctionnalités de SharePoint/Teams. Elle reconnaît utiliser seulement ce qu'elle connaît et ne pas pouvoir innover faute de maîtrise des outils.
Partage et circulation des connaissances	OneNote est comme un carnet de notes digital : j'y mets les comptes rendus de réunion et je partage le OneNote avec mes collègues.	L'outil OneNote est utilisé pour centraliser des notes et les diffuser aux collègues, illustrant un mode de partage et de circulation des connaissances en dehors de SharePoint.
Partage et circulation des connaissances	Le OneNote regroupe des informations venant de l'intranet, de templates, de la réglementation et des notes personnelles, il permet de mettre en forme l'information librement.	Clotilde souligne la capacité de OneNote à intégrer différentes sources (internes et externes) et à organiser la connaissance de manière flexible, ce qui facilite la circulation d'informations.
Intégration technologique & interopérabilité	Pour les sélections, on travaille au nom du SPF BOSA : on utilise leurs documents, leur système documentaire et leurs procédures sur leur SharePoint.	Cette citation montre l'intégration avec un système documentaire externe (SharePoint du SPF BOSA) et l'adoption de procédures et de documents qui ne sont pas maîtrisés en interne.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Je ne sais plus où se trouvent les choses : était-ce dans Teams ? Dans SharePoint ? Dans quel SharePoint ? Celui de BOSA ou le nôtre ? C'est très compliqué.	Cette plainte révèle la complexité et le manque de clarté de l'architecture documentaire : la dispersion des fichiers entre Teams, divers SharePoints et OneDrive rend la recherche difficile.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Je n'ai pas de vue globale de la structure. Heureusement que j'ai	L'utilisatrice contourne la complexité en créant ses propres signets, ce qui

	organisé mon navigateur avec des liens, sans ces favoris, je ne pourrais pas retrouver les documents.	témoigne d'une architecture peu intuitive et d'une dépendance aux solutions individuelles.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Nous on rôle parce qu'on a 3 ou 4 SharePoints à plein d'endroits, mais *Rosaline* en a 30 à gérer. C'est impossible.	La multiplication des sites SharePoint rend la gestion et le suivi impossibles, créant une charge bureaucratique et un éclatement de l'information.
Intégration technologique & interopérabilité	Je pense qu'ils ont tous un SharePoint, car l'espace de stockage d'un Teams, c'est un SharePoint.	Clotilde rappelle que chaque équipe Teams repose sur un site SharePoint, soulignant l'intégration étroite entre ces outils et les confusions que cela entraîne chez les utilisateurs.
Gouvernance et directives	Pour la sélection, nous avons un dossier avec accès limité aux dix personnes de Talent Acquisition, il existe plusieurs SharePoints et des flots de validation qui encadrent la communication entre services.	Cette description illustre l'existence de règles d'accès et de processus de validation pour les documents sensibles, reflétant une gouvernance structurée mais complexe.
Pratiques de gestion documentaire	On voit l'avantage d'une nomenclature codifiée : rien qu'en voyant le titre, on sait de quelle procédure et de quelle étape il s'agit, malheureusement, cette méthode ne s'applique qu'aux documents de sélection.	L'entretien mentionne des pratiques de gestion documentaire basées sur une nomenclature standardisée, mais souligne que cette uniformité est limitée à un domaine et n'est pas généralisée.
Facteurs environnementaux et pressions externes	Nous traitons des informations sensibles : les questions des tests de sélection ne peuvent pas fuiter et nous détenons les données personnelles des candidats. On doit faire très attention à la sécurité.	Les exigences de confidentialité et de protection des données imposent des contraintes réglementaires (RGPD) qui influencent la gestion des documents et l'utilisation des outils.
Propositions d'amélioration	L'intelligence artificielle pourrait aider pour les tâches répétitives et la classification des	Clotilde envisage l'utilisation de l'IA pour automatiser le classement et réduire la charge de

	informations, mais je ne connais pas assez pour proposer des solutions réalistes.	travail, ce qui constitue une proposition d'amélioration en phase avec les évolutions technologiques.
Qualité perçue du système	Sur ma page d'accueil SharePoint, les sites s'affichent avec des codes peu parlants. Ce serait sympa d'avoir des titres ou des images plus explicites et une page d'accueil mieux organisée plutôt que des 'trucs plip-plop'.	L'utilisatrice critique l'ergonomie et l'esthétique de la page d'accueil SharePoint et propose d'améliorer la présentation (noms, icônes) pour rendre la navigation plus intuitive.
Propositions d'amélioration	Chaque utilisateur devrait pouvoir configurer la page d'accueil SharePoint selon ses besoins et classer les sites d'une façon plus claire, par exemple via une carte des centres d'expertise.	Cette suggestion met en avant l'idée de personnaliser la page d'accueil et de structurer l'accès aux sites en fonction de l'organigramme, afin d'améliorer la navigation et l'efficacité.
Ressources & formation	SharePoint est considéré comme la 'colonne vertébrale' de l'information, mais on ne dédie pas suffisamment de temps à la structuration de cette information.	Le manque de ressources (temps) pour organiser le contenu est pointé du doigt ; bien que l'outil soit central, l'effort de structuration n'est pas jugé suffisant.

Feuille : Georgette

Libellé du code	Verbatim	Commentaire
Résistance au changement	Un des problèmes majeurs... une fois que les gens sont ancrés dans leurs habitudes, c'est hyper difficile de leur faire changer	L'interviewée met en avant la résistance des collègues à modifier leurs pratiques.
Résistance au changement	Archibald avait proposé de créer un site pour que chacun mette ses propres trucs... personne n'a accroché à l'idée	Les utilisateurs n'adoptent pas les nouvelles fonctionnalités proposées, illustrant la résistance au changement.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	C'est presque plus simple d'obtenir les infos via tes collègues... que via le rangement SharePoint	La structure actuelle est jugée trop compliquée, poussant les utilisateurs à contourner l'outil.

Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Il y a tellement de dossiers et sous-dossiers, et puis tu changes d'interface, tu comprends rien	La profondeur des arborescences et la diversité d'interfaces compliquent la navigation.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Je sais qu'on range tout par mots-clés... des métadonnées plus précises, j'en ai aucune idée	Le manque de maîtrise des métadonnées traduit une complexité perçue de l'outil.
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Pour les avis, il y a un template, mais personne ne l'utilise... ce n'est pas pratique	Les procédures standardisées (templates) sont jugées trop lourdes et peu adaptées.
Gouvernance et directives	Tout le monde fait sa petite popote dans son coin... Il y a un besoin d'uniformité	Constat de l'absence de gouvernance centralisée et de règles communes pour le rangement.
Gouvernance et directives	Quand j'ai modifié les grilles, il n'y a pas eu d'annonce... c'est moi qui l'ai dit à mes collègues	Les mises à jour ne sont pas diffusées officiellement, montrant un déficit de gouvernance.
Soutien de la direction	Archibald a déjà parlé des métadonnées en formation... mais je n'ai aucune idée de comment faire	Le support de la hiérarchie est limité à quelques formations peu efficaces.
Soutien de la direction	Archibald nous a fait des petites formations... mais il y a tellement de trucs que tu ne peux pas tout retenir	La formation offerte par le responsable reste insuffisante pour assurer une appropriation durable.
Soutien de la direction	Ma chef envoie souvent un mail global quand un template change	Le soutien se manifeste surtout par des courriels, sans accompagnement structuré.
Ressources & formation	On n'a pas vraiment de formation... j'ai eu deux formations SharePoint... le reste, c'est tu te débrouilles	Absence de parcours de formation complet pour les nouveaux arrivants.
Ressources & formation	Ma formation, c'était poser des questions à mes collègues pour qu'ils m'expliquent	La transmission des compétences repose essentiellement sur l'entraide informelle.
Ressources & formation	Il y a tellement de trucs, tu ne peux pas tout retenir, même en prenant des notes	Les formations ponctuelles sont perçues comme insuffisantes pour maîtriser l'outil.
Intégration technologique & interopérabilité	Pour certains supports (présentations), on préfère Teams car c'est plus facile que de la mettre dans un onglet SharePoint	Choix des outils en fonction de l'usage montre les limites de l'intégration entre Teams et SharePoint.

Qualité perçue du système	J'ai mis plein de trucs en favori... si je ne passe pas par là, je ne sais pas comment accéder aux documents	Perception négative : l'accès aux documents dépend des favoris personnels et non d'une navigation intuitive.
Qualité perçue du système	Il y a certains dossiers où tu dois demander l'accès... c'est un peu chiant	Des restrictions d'accès compliquent l'utilisation quotidienne, même si la sécurité est nécessaire.
Qualité perçue du système	C'est un gain de temps... chacun met ses modifications et on les accepte ou pas, au lieu d'envoyer 3 000 mails	Perception positive : SharePoint améliore la collaboration et réduit les échanges d'emails.
Pratiques de gestion documentaire	On range tout par mots-clés... des métadonnées plus précises, j'en ai aucune idée	Utilisation de métadonnées basiques pour classer les avis.
Pratiques de gestion documentaire	On a un onglet Qualité avec des templates et je mets le lien en favori... lorsqu'un template change, on reçoit parfois un mail	Pratiques de gestion reposant sur des modèles et des liens favoris.
Pratiques de gestion documentaire	On m'a dit qu'il fallait enregistrer en version majeure (9.0) et pas 9.1 pour que tout le monde voit les modifications	Application de règles de versionnage pour assurer la visibilité des mises à jour.
Partage et circulation des connaissances	Tous les collègues ont été super cool... ma formation, c'était poser des questions à mes collègues	Le savoir est partagé par entraide entre collègues.
Partage et circulation des connaissances	Quand j'ai modifié la grille, c'est moi qui l'ai dit à mes collègues	La diffusion d'informations se fait par bouche-à-oreille plutôt que par canaux officiels.
Partage et circulation des connaissances	On donne accès aux personnes et elles viennent mettre leurs modifications... on en discute, on les accepte ou pas	Les documents partagés servent de support à des discussions et validations collectives.
Représentations et attentes des utilisateurs	C'est plus simple d'obtenir les infos via tes collègues que via le rangement SharePoint	Perception négative : le système est jugé peu convivial, d'où des attentes de simplification.
Représentations et attentes des utilisateurs	Je trouve que SharePoint, c'est pratique... tu donnes accès à toutes les	Perception positive : l'outil est apprécié pour la collaboration et la

	personnes et elles viennent mettre leurs modifications	centralisation des informations.
Impacts et résultats perçus	Je trouve que c'est un gain de temps... c'est vraiment pratique, plutôt que de se faire 3 000 échanges de mails	Impact positif : SharePoint améliore l'efficacité et réduit la redondance des échanges.
Propositions d'amélioration	On a créé une sorte d'accueil avec tous les liens pratiques pour les nouveaux	Initiative visant à améliorer l'accueil des nouveaux et la découverte des ressources.

Feuille : Grille_inductive

Libellé du code	Définition	Preuves inductives (verbatim)	Justification (absence dans la littérature)
Multiplicité des sites et absence de cartographie centralisée	Les utilisateurs se perdent dans la multitude de sites SharePoint et de Teams. Aucun portail central ou carte n'existe pour naviguer entre les différents espaces, ce qui oblige chacun à créer des listes de liens ou des favoris pour retrouver les sites.	\- "Je travaille sur plusieurs sites SharePoint simultanément, mais j'ai dû créer dans mes favoris toutes les entrées sur ces sites... Demain, je n'ai plus mes favoris. Je ne sais pas comment je vais retrouver." (Yvette) \- "J'aimerais bien faire quelque chose qui permette à tout le monde de s'y retrouver, une espèce de carte qui redirigerait vers tous les sites de chaque équipe." (Odette) \- "Créer pas une racine à proprement parler, mais un site qui permettrait de rediriger vers d'autres sites, avec la carte des	Ce besoin d'une cartographie centralisée des sites est apparu dans les entretiens car les personnes doivent jongler entre de nombreux espaces et recourir à des listes de liens personnelles. La littérature portant sur l'adoption de SharePoint ne mentionne pas cette exigence de navigation globale, d'où l'intérêt de le codifier.

		processus." (Gustave)	
Confusion entre Teams et SharePoint	De nombreux utilisateurs dissocient Teams et SharePoint et ne saisissent pas que les fichiers de Teams sont stockés sur SharePoint. Ils plébiscitent Teams et critiquent SharePoint sans comprendre qu'il s'agit du même système sous-jacent. Cette incompréhension complique l'utilisation et la perception de la plateforme.	\- "La plupart des gens se plaignent de SharePoint, mais adorent Teams... Teams, c'est juste le portail d'accès à SharePoint." (Simone) \- "Tout le monde me parlait de Teams, puis me parlait de SharePoint ; tout le monde disait Teams, c'est bien et SharePoint, c'est mal... j'ai décidé d'arrêter de dire Teams et SharePoint mais jamais l'un séparé de l'autre." (Odette) \- "SharePoint, honnêtement, je n'utilise pas vraiment, mais Teams, oui." (Rosaline)	La confusion entre Teams et SharePoint est un constat pratique qui n'est pas discuté dans les travaux théoriques. Les entretiens montrent que cette méconnaissance freine l'adoption et conduit à des critiques injustifiées du système, d'où son intérêt en tant que code inductif.
Prolifération non maîtrisée d'équipes Teams et de sites SharePoint	Chaque service ou projet crée sa propre équipe Teams et son propre site SharePoint, entraînant une multiplication d'espaces et une gestion lourde. La création de nouveaux sites est centralisée auprès d'un SPOC, ce qui engendre un goulot d'étranglement et rend difficile le nettoyage ou la rationalisation des espaces.	\- "J'ai environ dix Teams actifs dont je suis membre... Il faut nettoyer la maison. Un nouveau projet, il faut créer une structure; la structure était gérée par un gestionnaire, ce qui faisait un 'bottleneck'." (Gustave) \- "Chaque service a une équipe pour son service, et un ou plusieurs sites	La littérature mentionne la gouvernance mais ne décrit pas la prolifération concrète d'équipes et de sites observée sur le terrain ni l'existence d'un goulot d'étranglement lié au SPOC. Les entretiens révèlent cette dynamique, ce qui justifie son codage inductif.

		derrière, en fonction des sections." (Odette) \- "Ils ne savent pas créer eux-mêmes un SharePoint ou Teams... ils suivent la procédure, ils la créent par un SPOC Office 365." (Gustave)	
Persistance du stockage local et des disques partagés	Malgré la mise en place de SharePoint, de nombreux utilisateurs continuent à stocker des documents sur leur bureau, leur disque dur ou l'ancien disque partagé "M" avant de les transférer. Cette préférence pour le local découle d'une méfiance envers le cloud et d'habitudes anciennes.	\- "J'ai encore gardé des choses sur mon bureau avant de les injecter dans SharePoint... on avait auparavant un disque partagé, le disque M, qui est passé dans un site SharePoint." (Yvette) \- "C'était mettre des choses sur leur OneDrive ou sur leur disque dur, encore plus grave, parce que dès que l'ordinateur plante, tu as perdu tes informations." (Gustave) \- "Beaucoup de gens me disent : je suis non-stop en train de poser des trucs sur PersoPoint, ou moi, par exemple, j'emploie encore des trucs du disque M." (Suzanne) \- "Moi je suis le geek qui dort avec son disque dur..."	Les études théoriques insistent sur la migration vers le cloud mais ne décrivent pas la persistance du stockage local ni les raisons psychologiques (habitude, sécurité perçue) observées dans les entretiens. Ce code rend visible cette résistance pratique.

		les clouds, j'aime pas beaucoup ça ; au moins les données sont offline." (Gustave)	
Chaîne de signatures non digitalisée et workflows manuels	L'obtention des signatures reste partiellement manuelle : les documents doivent être exportés de SharePoint, signés électroniquement à part puis réimportés ; certains signataires (inspecteur des finances, hiérarchie) ne sont pas inclus dans les workflows. Les échanges par courriels et les boucles de validation prolongent le processus.	\- "Auparavant, on avait des signataires papiers qui passaient d'un bureau à l'autre et qui étaient envoyés au SPF pour avoir la signature de l'inspecteur des finances... maintenant on a ce dossier digitalisé... mais l'inspecteur des finances n'est pas dans le process; on a à chaque fois une boucle selon les signataires demandés." (Yvette) \- "[Rosaline] doit signer de manière électronique les documents. Elle doit les extraire de SharePoint, les signer et les remettre dans SharePoint; chose que tu n'as pas à faire quand le document est sur ton bureau." (Yvette) \- "...tu as des gens qui envoient par mail un lien OneDrive ou un lien vers l'endroit où ça se trouve dans SharePoint; ma chef l'a renvoyé par mail à	La littérature sur SharePoint se focalise sur les fonctionnalités et ne mentionne pas ces chaînes de signatures hybrides nécessitant des exportations et échanges d'e-mails. Les entretiens montrent que l'absence de workflows d'e-signature intégrés ralentit le traitement, justifiant ce code.

		quelqu'un d'autre." (Odette)	
Métadonnées fastidieuses et recherche peu performante	L'obligation de renseigner plusieurs métadonnées pour chaque document est perçue comme lourde et contre-productive, surtout lors du chargement de nombreux fichiers. De ce fait, les utilisateurs préfèrent créer des dossiers. Par ailleurs, le moteur de recherche interne est jugé peu performant et oblige à connaître l'emplacement des documents.	\- "C'est chiant que tu charges en masse 30 vidéos... pour chaque document, tu dois mettre 5 métadonnées; c'est 150 manipulations... les gens trouvent ça un obstacle énorme à bien utiliser ces outils. Avant, on créait des folders 'vidéos francophones' et on glissait les fichiers; c'était fini." (Gustave) \- "Actuellement, notre moteur de recherche n'est pas encore hyper performant... on a encore besoin d'aller au bon endroit et lancer une recherche... c'est le deuxième défi après les accords en équipe." (Gustave) \- "Je n'ai aucune idée de comment faire pour trouver un document archivé; comment faire des recherches en général." (extrait de Odette)	Les textes théoriques évoquent l'usage des métadonnées comme bonne pratique mais ne soulignent pas le coût de leur saisie ni le manque d'outillage pour des recherches efficaces. Les verbatims montrent que ces aspects constituent des freins concrets et non documentés.
Besoin de visibilité analytique et de contrôle des droits d'accès	Les responsables RH et managers souhaitent disposer de données analytiques (utilisation, activité) et d'outils leur permettant de voir qui a accès à quoi afin	\- "On doit pouvoir aussi dire l'IT va prendre action le jour du départ... au niveau RH, on devrait avoir une vue pour peut-être	La littérature sur SharePoint ne traite pas des besoins de monitoring et d'analytique ou de la gestion fine des

	d'anticiper les départs ou corriger des anomalies. Actuellement, ils n'y ont pas accès et doivent respecter des contraintes syndicales.	interpeller sur certaines choses, mais je ne pense même pas qu'ils y pensent par rapport à tout ce qui est Teams et SharePoint." (Rosaline) \- "Au début, j'aurais pensé qu'en tant que directrice des ressources humaines... tu aurais accès à toutes les données qui sont liées à l'utilisation de Teams et SharePoint... [Rosaline] : Oui, ça m'intéresse, mais il faut discuter avec les syndicats; on ne peut pas s'en servir sans en avoir discuté avec eux." (conversation Intervieweur – Rosaline) \- "À SharePoint, on peut facilement dire, d'accord, ici, pour celui-là, on octroie des droits spécifiques à Yann, Yoris, Hélène... c'est lié à des permissions." (Gustave)	droits dans une perspective RH. Les entretiens montrent que cette visibilité est souhaitée pour gérer les accès et prévenir les risques, ce qui en fait un code inductif.
Multiplicité d'outils non intégrés (PersoPoint, Food Safety Academy, OneDrive, etc.)	Outre SharePoint et Teams, les collaborateurs utilisent de nombreux outils (Food Safety Academy, Cornerstone, Employee Center,	\- "Teams et SharePoint, la Food Safety Academy, notre LMS, l'Employee Center... c'est tous les jours. Quand	Les publications sur SharePoint se concentrent sur l'outil lui-même et abordent peu l'écosystème d'applications

	PersoPoint, OneDrive, OneNote, etc.). Ces systèmes ne sont pas interconnectés, ce qui oblige à recopier des informations et contribue à la fragmentation des connaissances.	on parle de Teams et SharePoint, ce n'est qu'un véhicule; on pourrait charger directement un document sur Cornerstone ou la Food Safety Academy sans passer par Teams et SharePoint." (Gustave) \- "Je fais le relais avec PersoPoint... il n'y a pas de lien; je n'ai pas de lien dans SharePoint... je mentionne dans mes notes que le dossier a été créé dans SharePoint à telle date." (Yvette) \- "Il y a d'autres outils de ressources documentaires... liés à Persopoint... il y avait une banque de données où il y avait des informations à aller chercher." (Suzanne) \- "...tu peux quand même utiliser OneDrive et partager ton dossier OneDrive." (Odette)	annexes. Les entretiens montrent que la coexistence d'outils non intégrés complique la gestion documentaire, ce qui constitue une nouveauté empirique.
--	--	---	---

Feuille : Grille_deductif

Libellé du code	Définition	Pourquoi ce code ?
Facteurs environnementaux et pressions externes	Contraintes et incitations externes à l'organisation (réglementations, normes,	L'environnement externe (cadre légal, RGPD, exigences de transparence,

	exigences de conformité, politiques publiques, benchmark sectoriel) influençant l'implémentation et l'usage de SharePoint.	incitations ministérielles) oriente ou contraint l'adoption de plateformes collaboratives telles que SharePoint dans le secteur public (Mostefaï & Ahmed-Nacer, 2019 ; Kathmann & Lee, 2024 ; Mirdasse, 2024)
Résistance au changement	Réticence explicite ou implicite des utilisateurs à adopter SharePoint (préférence pour les anciens outils, comportements d'évitement, critiques récurrentes de l'outil, inertie)	La résistance au changement, alimentée par la culture organisationnelle, la peur de la perte de compétences et l'attachement aux routines, freine l'adoption de SharePoint (Khumalo & Mearns, 2019 ; Shah-Nelson, 2020 ; Mirdasse, 2024b)
Rigidité bureaucratique / complexité des procédures	Toute mention de la lourdeur administrative, des validations multiples, de la lenteur des processus impactant la mise en œuvre ou l'usage de SharePoint	La complexité des procédures du secteur public et l'inertie administrative constituent des obstacles à l'intégration effective de SharePoint (Mostefaï & Ahmed-Nacer, 2019 ; Mirdasse, 2024b)
Gouvernance et directives	Mention de l'absence ou de la présence de règles claires pour l'usage, la structuration, l'archivage, ou l'accès dans SharePoint (ex : manque de standards, fragmentation des pratiques, incertitude sur l'emplacement des documents)	L'absence de directives claires et de gouvernance documentaire limite l'efficacité de SharePoint et crée des pratiques fragmentées (Kathmann & Lee, 2024 ; Dodla, 2024 ; Mirdasse, 2024)
Soutien de la direction	Présence ou absence d'un engagement visible des managers et dirigeants en faveur de SharePoint (communication, ressources, exemple, priorisation du projet)	Le soutien actif de la direction est essentiel à la réussite du projet SharePoint (Gordon, 2020 ; Yaqobi, 2023)
Ressources & formation	Allusion au manque ou à l'existence de formation adaptée, de support technique, ou d'allocation	La formation inadéquate, le manque de support technique et la sous-allocation de ressources

	suffisante de ressources humaines et financières	sont des obstacles majeurs (Bangura, 2024 ; Kathmann & Lee, 2024)
Intégration technologique & interopérabilité	Toute remarque sur la difficulté de connecter SharePoint à d'autres outils (anciens systèmes, OneDrive, emails, autres bases documentaires) ou sur la coexistence de plusieurs solutions	Les défis d'intégration et d'interopérabilité avec les systèmes existants peuvent limiter l'usage optimal de SharePoint (Dodla, 2024 ; Narayn, 2023)
Qualité perçue du système	Jugements sur l'ergonomie, la rapidité, la stabilité, la fiabilité, la pertinence fonctionnelle de SharePoint (facilité d'usage, bugs, lenteurs, accessibilité, multilinguisme)	La facilité d'utilisation perçue, la stabilité et l'adéquation de SharePoint à l'environnement de travail influencent fortement l'acceptation (Eriksson, 2020 ; Pentikäinen, 2021 ; Khumalo & Mearns, 2019)
Pratiques de gestion documentaire	Références aux méthodes de classement, recherche, contrôle des versions, usage des métadonnées, standardisation ou non des documents	L'absence de pratiques documentaires uniformes et de gestion cohérente des métadonnées limite la valeur ajoutée de SharePoint (Kathmann & Lee, 2024 ; Dodla, 2024)
Partage et circulation des connaissances	Évocation des freins ou facilitateurs au partage de documents, d'astuces, de savoirs pratiques (ex : silos, obstacles culturels, bonnes pratiques, communautés de pratique, usage informel ou formel)	Le partage effectif des connaissances dépend des communautés de pratique, des routines collectives et des incitations à collaborer (Gordon, 2020 ; Kathmann & Lee, 2024 ; Shah-Nelson, 2020)
Représentations et attentes des utilisateurs	Perceptions positives ou négatives de SharePoint, attentes déçues, craintes (ex : surcharge informationnelle, perte de contrôle, utilité perçue)	L'utilité perçue, les attentes en matière de performance et les représentations des risques influencent la motivation à utiliser SharePoint (Bangura, 2024 ; Pradhan & Roy, 2025 ; Mirdasse, 2024b)
Impacts et résultats perçus	Toute mention de bénéfices ou de difficultés vécus depuis l'introduction de SharePoint (efficacité, gain de temps, persistance de problèmes, détournement,	Les bénéfices attendus de SharePoint peuvent être limités par une utilisation détournée ou incomplète, la persistance des anciens outils et l'absence de

	retour aux outils anciens, etc.)	standardisation (Pentikäinen, 2021 ; Gordon, 2020)
Propositions d'amélioration	Suggestions émanant des utilisateurs pour adapter SharePoint, améliorer l'accompagnement, modifier l'outil ou les pratiques organisationnelles	L'amélioration continue et l'implication des utilisateurs sont essentielles pour adapter SharePoint aux besoins réels du terrain (Dodla, 2024 ; Kathmann & Lee, 2024)

