

~~~ QUIZZ ~~~

Répondre à chaque question avec la réponse qui vous semble la plus appropriée à votre situation.

Q1. Inventaire, périmètre

Je veux faire l'inventaire de tous les équipements informatiques et réseaux sous ma responsabilité.

- a- c'est long, il faudrait repartir des factures
- b- c'est simple, j'ai noté presque tout quand j'ai eu le temps
- c- c'est simple, il est noté et révisé régulièrement (tous les 6 mois, 1 an,...)

Q2. Services

Le laboratoire utilise des services fournis en interne par l'informatique (mail, impression, web,...).

- a- j'ai une liste de tous les services avec leurs contraintes de fourniture
- b- la liste est presque complète ou presque à jour
- c- pas besoin de liste, je les connais par cœur

Q3. Les utilisateurs

Les besoins des utilisateurs me sont signifiés :

- a- oralement à l'issue d'un conseil de laboratoire/conseil scientifique ou par un mél du directeur
- b- par des demandes individuelles des utilisateurs
- c- par des rencontres régulières avec des représentants des utilisateurs et font l'objet d'un suivi

Q4. Les incidents

Quand un incident survient sur un équipement ou un service important, je suis prévenu :

- a- par un appel téléphonique d'un utilisateur sur mon poste ou un mél personnel
- b- par les conversations à la cafétéria ou dans le couloir
- c- par un système d'alerte ou de supervision, par un tableau de bord

Q5. Les interventions

Après une intervention,

- a- je note dans mon cahier d'intervention/cahier de laboratoire l'incident et sa correction
- b- je m'en rappellerai si ça se reproduit, j'ai l'habitude
- c- j'ai un système de log qui me permet de conserver un historique des incidents et des interventions

Q6. Problèmes

D'une manière générale, quand un même incident se reproduit plusieurs fois de manière assez rapprochée

- a- la résolution est rapide car je me rappelle comment réparer, j'ai une bonne mémoire
- b- je sais l'avoir noté quelque part, reste à trouver où
- c- ça devient un problème et il est résolu une fois pour toutes

Q7. Documentation

Quand je suis régulièrement interrompu par des utilisateurs qui ne savent pas « comment faire », « où se trouve »,... je leur réponds et

- a- rappelle où se trouve l'information (en ligne, dans le livret d'accueil,...), je l'ajoute si besoin
- b- je m'énerve parce qu'ils sont vraiment stupides de ne pas savoir ça
- c- je note sur une feuille qu'il faudra un jour faire de la doc sur ce sujet

Q8. Satisfaction des utilisateurs, gestion du temps**J'estime passer beaucoup trop de temps à dépanner/renseigner les utilisateurs, pourtant**

- a- plus je leur réponds, plus ils en demandent mais que peut-on y faire ?
- b- tout est documenté et disponible (en ligne, dans le livret d'accueil,...)
- c- le système est assez bien organisé, mais il faudrait trouver le temps de faire de la doc.

Q9. Sécurité, procédures de reprise**Si un serveur « tombe » pendant mon absence**

- a- c'est la panique totale, on attend mon retour
- b- j'ai des sauvegardes qui datent un peu, il faudra aller à la pêche à la main, mieux vaut attendre mon retour sinon je ne garantis rien
- c- aucun souci, une procédure de reprise est disponible, testée et les sauvegardes sont à jour

Q10. Veille technologique**Les évolutions techniques vont vite et je sais qu'il faut se maintenir à niveau. Pour cela :**

- a- j'expérimente dès que j'ai un moment, bien que souvent long pour parfois ne pas aboutir
- b- je lis régulièrement des revues spécialisées, vais à des salons, assiste à des séminaires et suis régulièrement des formations sur les domaines qui me font défaut
- c- tous les 3 ans, je m'inscris à une formation technique du catalogue

RESULTATS

Comptabiliser vos points selon vos réponses :

Q	0 pt	1 pt	2 pt
1	a	b	c
2	c	b	a
3	a	b	c
4	b	a	c
5	b	a	c
6	a	b	c
7	b	c	a
8	a	c	b
9	a	b	c
10	a	c	b
TOTAL			

De 0 à 10 points : Il serait temps vous y mettre ! Prenez le guide des bonnes pratiques comme livre de chevet ! Vous aimez vivre dangereusement, mais il faut limiter les risques.

De 11 à 16 points : Vous êtes sur la bonne voie bien que certains domaines ont besoin d'être revus. Ce guide vous aidera à y remédier, on commence aujourd'hui ?

De 17 à 20 points : Votre unité a de la chance de vous avoir. Ne vous endormez pas sur vos lauriers, conservez ce guide et relisez-le régulièrement, je suis sûr que vous pouvez encore améliorer la qualité.