

## Guide d'entretien

v3 - 05 Mai 2025

6 mai 2025  
Floriane Barloz  
Lausanne

### 1. Informations

Le présent guide d'entretien doit permettre de conduire les échanges avec les collaborateurs de la fondation pour explorer la questions de recherche du travail.

#### 1.1. Vocabulaire

**Rôle** Désigne une fonction et ses responsabilités. Un ou plusieurs rôles peuvent être attribués à un collaborateur.

**Cercle** Regroupe différents rôles. Un cercle est comparable à un « département » ou « service ».

**Coordinateur** Désigne le rôle qui fait office de représentant d'un cercle. N'a pas de pouvoir hiérarchique sur les autres rôles, est responsable de la bonne marche du cercle.

**Cercle IT** Désigne l'équipe qui met en œuvre la gestion informatique de la fondation Jobtrek. Comparable à un « département IT » ou « service informatique ».

#### 1.2. structure

L'entretien commence par des questions larges et ouvertes, leur but est de laisser le collaborateur s'exprimer et d'obtenir des opportunités de creuser.

À la fin, des questions plus spécifiques et calculées permettent d'obtenir certaines informations plus précises.

Les questions ne sont pas forcément destinées à être posées telles quelles, mais servent de pense-bête. Les listes à puces (en italique) sous chaque question servent de piste sur les sujets qui sont à creuser dans la question.

#### 1.3. Buts des entretiens

1. Comprendre l'utilisation actuelle des outils informatiques des collaborateurs. Révéler les tensions.
2. Obtenir une vue d'ensemble des besoins IT des collaborateurs.
3. Quelles contraintes sont acceptables ou non pour les collaborateurs vis-à-vis du cercle IT.

Ons habitués à faire tout ce qu'il veulent

↳ nous devrions un peu mieux faire comprendre le cadre de sécurité et les bonnes pratiques

↳ comment utiliser les logiciels

↳ normer l'utilisation des licences et nouvelles licences

↳ formations + sensibilisation

Difficulté gouvernance

↳ faire comprendre pourquoi

↳ limiter les frustrations  
↳ intégration des nouvelles pratiques

## 2. Entretien

### 2.1. Introduction

- Cet entretien est mené dans le cadre d'un projet de Bachelor qui s'intéresse à la conciliation des besoins d'une gouvernance distribuée avec les impératifs d'un service informatique.
- Je ne suis pas dans le rôle du coordinateur IT, mais d'un étudiant en informatique de Gestion
- Les collaborateurs sont libres de partager leur avis, des pistes, des idées, des points d'amélioration ou mécontentements. Cela reste dans le cadre du travail de Bachelor.
- À la fin du travail, les collaborateurs pourront prendre connaissance du rapport de projet.
- L'entretien est enregistré

### 2.2. Bilan de l'utilisation et gestion actuelle de l'informatique

#### 2.2.1. Préhension de l'informatique

- Décrivez votre utilisation générale des outils informatiques pour l'accomplissement de vos rôles.
  - processus impliqués
  - comment les outils sont utilisés dans l'accomplissement des missions
  - y a-t-il des outils originaux, inattendus
  - utilisation de l'IA
- Dans quelle proportion l'informatique et son fonctionnement à Jobtek vous aident à accomplir vos tâches ou vous entravent ?
  - Outils efficaces
  - Configurations adaptées
  - Environnement de travail adapté

#### 2.2.2. Sécurité

- Comment gérez-vous la sécurité de votre ordinateur (session, données) ?
  - responsabilité des données et actions
  - pratiques d'utilisation
- Quelles sont vos libertés et/ou limites quant à l'utilisation des outils informatiques dans le cadre de vos rôles ?
- Savez-vous ce qu'est une donnée sensible ?

directives  
↳ formation  
↳ exemples guide  
↳ webinaire + quiz

contrôle qualité  
gestion de doublons

DPO ? facilitateur  
sécurité

Meilleure connaissance  
de perimeter.

Mécanisme de tensions

a utiliser

RH } Protocole personnel de  
gestion des données/nettoyage

bureautique → outlook word  
internet powerpoint  
tipologie  
lucid chart → choix personnel  
suite à d'autres  
chat GPT

maintenant ok → eu problèmes  
de drive  
→ changement ordi

connaissances perso  
gestion des données "au feeling"  
pas de process officiel

local je part du principe que  
sécurisé

outlook → fiduciaire  
sharepoint

autre que local  
↳ retirer données  
confidentielles

stratégie ~~avis~~  
nom des données

↳ capable de trouver  
santé religion

pas totalement confiant  
sur la manière de gérer les  
données des collaborateurs.



- Comment traitez-vous ces données dans le cadre de votre rôle ?
  - type de données traitées et processus/rôles impliqués
  - où sont stockées les données
- Comment déterminez-vous si vous pouvez partager les données hors Jobtrek ? Que considérez-vous comme partagé « hors Jobtrek » ?
  - envois à des partenaires
  - liens de partage
  - envoi des données à des outils web ? (type IA ou logiciel web)

Ras de vue d'ensemble  
sur les traitements  
de données

Rôle en + qui fait le  
listing.

↳ + besoin de recherche

↳ cas d'un recrutement  
on savait pas trop comment  
partager

↳ pas évident de savoir  
ce qui pourrait être  
partagé.

## 2.3. Support

- Comment procédez-vous lorsque vous êtes confrontés à des dysfonctionnements ou questions liées à l'informatique ?
  - utilisation du support ? Autres
  - types de problèmes
  - comment obtenir de l'aide
- Comment se sont passées vos dernières interactions avec le support ?
  - facilité d'accès
  - freins rencontrés
  - qualité des interactions
- Une fois le support déclenché, comment se sont résolues vos dernières situations ?
  - rapidité
  - qualité de la résolution des problèmes
  - remise à plus tard des problèmes

attend → redémarrer  
un peu de recherche internet  
+ IA  
demande support

## 2.4. Formation

- Comment estimez-vous votre niveau de compétences / fluidité d'utilisation avec les outils numériques utilisés pour vos rôles ?
  - outils de gestion standards (bureautique)
  - outils spécialisés (erp)
  - IA

adapté au rôle

↳ connaissances excel pourrait  
optimiser du temps

ne ressent pas de lacunes  
résolution de petit bugs

## 3. Besoins des collaborateurs et contraintes

### 3.1. Accès au support

- En s'affranchissant de toutes limites. Comment rêveriez-vous le support informatique et son accès ?
  - méthode d'accès

Système de ticket bien  
pas besoin de permanence  
peut être sur les autres sites

accusé de traitement final

process de comm ou de validation

- temps de réponse
- horaires, piquet

### 3.2. Gestion informatique

- En tant que coordinateur, avez-vous besoin de visibilité sur l'utilisation des outils informatiques par votre cercle ?
- Comment pourriez-vous lister et avoir connaissance des données traitées par votre cercle ?
- Dans l'idéal, comment aimeriez-vous que les données partagées soient organisées pour que votre rôle soit le plus efficace possible ?

### 3.3. Logiciels et outils

- Quelles libertés souhaitez-vous avoir sur votre ordinateur ?
  - possibilité d'installation de logiciels
  - de personnalisation
  - accès à des outils
  - justification des libertés
- Quelles limites dans vos libertés d'utilisation d'un ordinateur vous semblent devoir être mises en place ?
  - limites d'accès
  - règles d'utilisation
  - comment ils justifient ces limites
- En imaginant qu'il ne soit pas possible d'installer des logiciels directement, quelles solutions alternatives seriez-vous prêt à accepter ?
  - demande au support
  - temps d'attente

### 3.4. Formation

- Quelles formations IT vous sembleraient utiles ?
- À quelle fréquence accepteriez-vous de suivre des formations IT ? (1x par an, 2x par an)
  - formations supplémentaires
  - durées
- Accepteriez-vous d'être régulièrement interrogé sur vos compétences informatiques (via un quizz) ?

⚠ Temps, présence différenciée (Tpart)

Format webinaire + quizz bien → demande suivi  
 Formation par petit groupe. 1x par an bonnes pratiques.

RH → potentiellement chronométrage de faire le suivi de la formation.

Sembler intéressé à un système qui permet de mieux acquiescer aux autres ce qui est fait.

la gouvernance nous centre sur nos repr. sans faire le lien.

transitions inter cercle → process on devrait pouvoir faire confiance

Logiciel recrutement ERP

avoir un outil de retranscription pour les PV

beaucoup de flexibilité  
 ↳ c'est appréciée

améliorations → des gens avec leur propre ord. ?  
 ↳ pas de possibilité de réinitialisation

↳ 1. annoncé discrètement au Q monter le n-négociable sollicitation d'avis  
 ↳ 2. remonter tension au cercle

RH → on pourrait digitaliser beaucoup → ERP gérer les doublons

ne se sent pas limitée