

Guide d'entretien

v3 - 05 Mai 2025

Timothée Robert
05.05.2025
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.

Actes / conclusion

→ lister et prioriser les choses qui doivent être mise en place

↳ wiki → retrouver l'info

↳ dossiers → comment classer l'information

↳ avoir à dispo un vrai logiciel de gestion des tâches

↳ puis le reste

→ voir la charge

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 [moins en moins] → brainstorming → propositions d'alternatives
- Dans quelle proportion l'informatique et son fonctionnement à Jobtek vous aident à accomplir vos tâches ou vous entravent ?
- certains outils efficaces d'autres compliqués
- manque d'outils optimisés
- 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 ? → je réfléchis un peu comme d'habitude
- Savez-vous ce qu'est une donnée sensible ? → type de données ok

→ matrice risque
avoir un outil qui permet d'estimer la sensibilité des données → granularité
wiki → actuellement données de partout
proposition de solution pour nouveaux outils
eliminer ce qui sert à rien (fichiers)
recentrer la communication sur moins d'outils.
duplication d'information de canaux de comm
système de quiz
rôle de représentant IT dans les cercles peerdom

omniprésente
travail sur la structure de dossier
teams outlook > comm
sharepoint
planner
canva
↳ création
capcut
click up
wordpress

suite office → bnf
manque un wiki
↳ ux/ui
↳ sharepoint → gestion médias
↳ planner bnf → tâches compliquer recurring intégration bnf visualisations manquantes
↳ pourrait éparpillé
↳ mise de risque
↳ typique click up
je vois pas forcément les conséquences limite de ce qui est donné sensible pas d'infos sensibles sorties

- 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)

oui, que je considère non sensibles → pour des raisons d'efficience.

voir page précédentes. outil de détermination

----- faire
k transfer
forme → lien de partage
liens sharepoint

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

teletravail / home office

sur place → si occupé → mail
si libre → oral / demande spontanée

selon comment je fais chercher ce qui des solutions

me sens un peu limité
↳ semble lié au statut de fondation.

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

△ Pas eu d'onboarding IT
daise avec les outils
de bureau

outils faciles et efficaces

fonctions avancées excel → complexe
publipostage
↳ ici que j'aurais de la marge

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

Turnover élevé incompatible avec la gouvernance et les départs réguliers

- 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 ?

Gouvernance Ok

↳ on peut imposer

↳ il faut permettre le référendum
Feedback

↳ via le représentant IT (passionné ou coordinateur)

couper ce qui sert à rien

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

limiter les outils

pas de Teams → channel non pratique
Stack peut être. Discord c'est mieux.
ou vider les mail
ou séparer ce qui passe par quel canal

DYOD

→ machine virtuelle avec vpn ? [chaque dongle]
→ pack de logiciels de base minimum et recentré sur les besoins
remontés des cercles pour décider des outils

onboarding numérique sous forme de wiki

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) ?

Oui → pour estimer le niveau de collaborateurs

5. En parler avec coord cercle ou équipe IT
pour identifier si c'est un problème réel.

1. tu cherche toi → google
→ IA

2. Rappeler aux gens proches dont tu sais les compétences.

3. Idéale → Wiki avec une IA

↳ alimenté par les collègues
↳ pour gagner du temps
↳ semble évident

4. Est-ce que c'est vraiment un problème ? peut-il être évité ?

je crois beaucoup au wiki - formation hybride
type update sur les outils et la gestion informatique
↳ synchronisation

Attention au danger de la perfection.