

# Guide d'entretien

v3 - 13 Mai 2025

Amélia  
19 mai 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.

## 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 Jobtrek 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 ?

Eduquer les collègues  
sur l'IT et ses contraintes

Discuter les mesures

Stratégie itérative, adapter  
les changements  
Informations sur l'IT (dispo, horaires)  
Communiquer régulièrement  
avec le temps de réagir

Procédure claire pour l'accès  
au support

Règles sur le partage des équipements  
et hygiène

- utilisation "simple" → tous les jours  
accès fichiers  
Excel, word, outlook

→ bien d'avoir accès excel  
→ je réutilise mon ordi que pour  
des actions pro. je garde  
l'ordi loin de données pro.

→ app finances. IT un peu  
→ miro → visualiser process

les outils ne permettant de faire mon  
travail. mais n'est pas absolu. perte de  
temps régulières avec la synchro fichiers.  
partage rapide manquant  
régulièrement

séparation comptes, sécurisation  
données mais surtout limiter  
les mélanges entre outils.

budgets ne doit pas être partagé  
info mandants

Infos pas publiques → donc je garde  
non partagé.

→ peut-être les noms avec ligne de salaire?

→ me suis peu posé de question, a priori j'ai pas trop d'infos  
de ce type



- 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)

## 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

## 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

## 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

Risque :

→ manque de structure  
↳ quasi impossible d'avoir  
- rétrospective  
→ sécur

Procède au bon sens.

Si données peut être utilisé  
contre la personne ou Jt.  
Dans ce cas pas partagé.

IA → infos hors contexte parfois.  
infos privées pas sur teams.  
mail ou téléphones  
Il me semble que c'est les  
bonnes pratiques.

Me questionne beaucoup sur le  
fait que l'on ait pas plus  
de formation ou bonnes  
pratiques.  
Il faudrait plus d'éducation.

Pas été informée de comment  
cela fonctionne.  
Je demande direct aux gens.  
Vais tenter de déboguer l'avis.

Constat d'une certaine  
immaturité  
→ beaucoup de réaction  
émotionnelle.

Une structure claire  
avec les questions et les  
ne soient posées  
Me proposer un SLA ? temps  
de réponse.

- 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) ?

Avoir accès à de l'équipement perso / partagé. pas trop de règles.

Il faut créer un climat qui fait que les collaborateurs comprennent les choses

Dire les jours on va pas de couverture support  
1 par jour ouvrable. 2 de SLA

Il ya des non négociables  
Is éduquer, former  
appliquer

Pour les autres, par itérations

Bien choisir quelles initiatives  
~~soient~~ mises en avant  
les sélectionner.

Dans l'idéal inclure les  
collègues dans certains points  
de sécurité.

Il faut faire un travail  
de sensibilisation aux  
problématiques  
avant de les former.

Avoir des machines en ~~ref~~  
sur les sites.

Régler suppl → limiter les app qu'il ~~faute~~ est possible d'installer  
→ accès un peu facile à certains outils.  
→ sensibiliser & utiliser des histoires réelles.  
→ différencier les budgets réseau.