

Guide d'entretien

v3 - 05 Mai 2025

Daniel Cazes
13 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 → je m'adapte
 - Configurations adaptées → mais manque de vision d'ensemble
 - 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 ?

Process de prop
d'amélioration

Comment maintenir les
outils

ord: performant qui fonctionne
outils utilisable sans encombre
comm outlook
begin
office
une envie d'automatisation
supplémentaire

manque un outil d'overview
modèles de documents ok
~~dessiner~~

role mesure → com important
tableau de bord fonctionnel
qui n'a pas pu être maintenu
tout responsive

on demande plus → liés aux ressources

Pour moi pas de cadre
supplémentaire.

Règle jamais 2 logiciels pour la
même chose

- 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

Application Jobtrek avec les trekkis

Tout ce que fait jobtrek implique les apprentis

Etre capable d'élaborer des petits outils qui nous servent.

Faire en sorte que les gens partagent des nouvelles et les partagent.

Moments de veille

Amélioration continue

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) ?

Ne fonctionne pas

↳ manque de temps

↳ manque d'intérêt

↳ manque de maintenance des outils parmis

- 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)

*Je n'y pense pas trop
Mais gaffe au contenu.
Après je traite pas de
données sensible*

Limite choix outil collab
 - cadre légal
 - cadre éthique
 - cadre financier
 - rentre dans la strat de la fondation
 Outil qui permette aux gens de demander un outil

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

*→ dire si oui ou non
 en fait peut être
 proposition d'amélioration
 puis avis facilitateur*

*si on touche au cadre
 → demande de validation
 au facilitateur*

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

OK, je trouve ce que je dois faire.

On manque d'ambition pour utiliser des outils supplémentaires.

Automatise pas assez →

*Favoriser la proposition de la part des spécialistes
 limites → ressources
 → curiosité*

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