

Guide d'entretien

v3 - 05 Mai 2025

Célia Roh

Lausanne

12 mai 2025

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 ».

Divers

↳ autonomie et liberté
vs normes et centralisation

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.

Quizz ok ! w d'un bon
oeil. 1 fois les 3 mois.

Ok d'imposer → mais
droit de recours.
Accompagner les contraintes
d'un qui de sur comment
bien faire

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 ?

Donnée perso

Charte traitement des

données
Guide sur des quoi les données

Outils centralisés "CRM"

Réglementation p données

Bonnes pratiques de travail (même métier)

Formation bonnes pratiques
Process d'anonymisation

Onboarding plus complet
formation à faire avant?

Confiance dans le support

Check avec son cercle si
problématique tout bête

indispensable dans les rôles →
Coach → CRM → journaux de bord
excel → présences

CoachApp → sharepoint + excel
structure + complexe

tipec + sharepoint
synchro sur ordi → tout classé
et épiqué sur mon ordi
tablette remarquable → prise de
notes manuelles

whatsapp avec les jeunes

iBpdf → word to pdf

GPT → idées, pas de données

iBpdf → pas certitude de la Donnée
seulement si le jeu est
la => données perso

Dans CRM → rester factuel

Toujours en accord avec le jeune, demande
je fais tout en m'imaginant que le jeune
pourrait tout lire.

- Comment traitez-vous ces données dans le cadre de votre rôle ?

▸ type de données traitées et processus/rôles impliqués

▸ où sont stockées les données

share point

- Comment déterminez-vous si vous pouvez partager les données

hors Jobtrek ? Que considérez-vous comme partagé « hors Job-

trek » ?

▸ envois à des partenaires

▸ liens de partage

▸ envoi des données à des outils web ? (type IA ou logiciel web)

transmission toujours en ayant informé le jeune.

changement de coach, à quel point je peux transmettre des données.

toujours check avec l'apprenti : c'est ok

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

Pas fan des tickets, je préfère 1:1 pour aller plus vite. Chercher moi, demander comment tester, faire l'installation.

- Comment se sont passées vos dernières interactions avec le support ?

▸ facilité d'accès

▸ freins rencontrés

▸ qualité des interactions

Ticket → il faudrait une réponse rapide avec une information de durée de résolution. Première retour humain 48h.

- 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

Problèmes d'accès → dans la semaine
Questions d'utilisation → un peu + long

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

Manque un peu d'autonomie pour certains

Alice avec IT

↳ je cherche par moi-même

↳ besoin qu'on m'explique ou sent les choses.

↳ expérience fait la diff.

→ petite formation facultative

→ guide

Il doit être accessible toute l'année, que l'on peut s'en servir chez soi → à l'onboarding

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

- 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) ?

Il doit transmettre des besoins clairs. Fournir un canevas.

→ pas d'aise car chaque personne a sa propre utilisation. pas totalement d'aise à comment les choses sont faites.

Pour-moi, chacun qui est responsable d'avoir une vision.

Réunion de régulation. chacun lit les outils et données. explication favorable à l'autonomie. si à braver.

Il faudrait des bonnes pratiques générales.

↳ outils similaires

↳ manières de faire

↳ proposer des bonnes pratiques

↳ unification de la manière d'utiliser

Guide des bonnes pratiques
Formation ~~de~~ admin

potentiellement par cercle ou super cercle

Je ne sens pas limité par les outils.

Peut-être les choses sont un peu trop "axées".

- J'aurais tendance à accepter la manière de faire du SI.

↳ communiquer correctement → quels changements

↳ pourquoi

- Pouvoir reporter ce qui se passe sur le terrain. Meeting de régulation + remonter.