

h e g

Haute école de gestion  
Genève

Haute école de gestion de Genève // HES-SO Genève

# Enquête auprès des mandant.e.s de travaux de Bachelor en filière ID

Année 2020

Pierre Guanzini (HES)  
Printemps 2020

**Depuis 2009, la filière ID effectue une enquête auprès des mandant.e.s des travaux de Bachelor (TB) rendus dans l'année. Après une interruption dans l'annualité du processus entre 2014 et 2017, nous sommes heureux d'avoir repris un rythme régulier dans la conduite de l'enquête.**

**Pour l'année 2020, 40 TB ont été effectués et 38 questionnaires ont été envoyés pour un total de 28 réponses complètes (73.68 % de participation). 1 seul TB a été réalisé en groupe.**

Cette année, marquée par le coronavirus, aura laissé une marque indélébile dans les mémoires. La réalisation des TB en 2020 a été fortement impactée par la pandémie : adaptation nécessaire des objectifs de certains TB à la dernière minute, fermeture d'institutions mandantes, report des calendriers, sans compter enseignement et travail à distance et stress général vis-à-vis de la situation.

Malgré ce départ difficile dans les travaux de fin d'études, nous constatons que peu de retours font mention de la crise sanitaire pour expliquer certains manquements dans leur réalisation. Au vu des résultats compilés dans le présent document, une vaste majorité des mandant.e.s sont, comme les années précédentes, satisfait.e.s de la collaboration avec la HEG et du travail obtenu. Cette année ne fait pas exception par rapport aux précédentes.

Le questionnaire envoyé aux mandant.e.s a été complété par un nouvel ajout pour mieux cibler la satisfaction des personnes interrogées vis-à-vis de la communication avec la filière. Ainsi, il sera possible d'avoir un suivi de l'évolution des appréciations au niveau de la relation entre les différentes parties prenantes (conseiller.ère pédagogique ; personnel administratif ; étudiant.e).

Pour résumer en quelques lignes les principales tendances de cette année 2020, nous pouvons évoquer les points suivants :

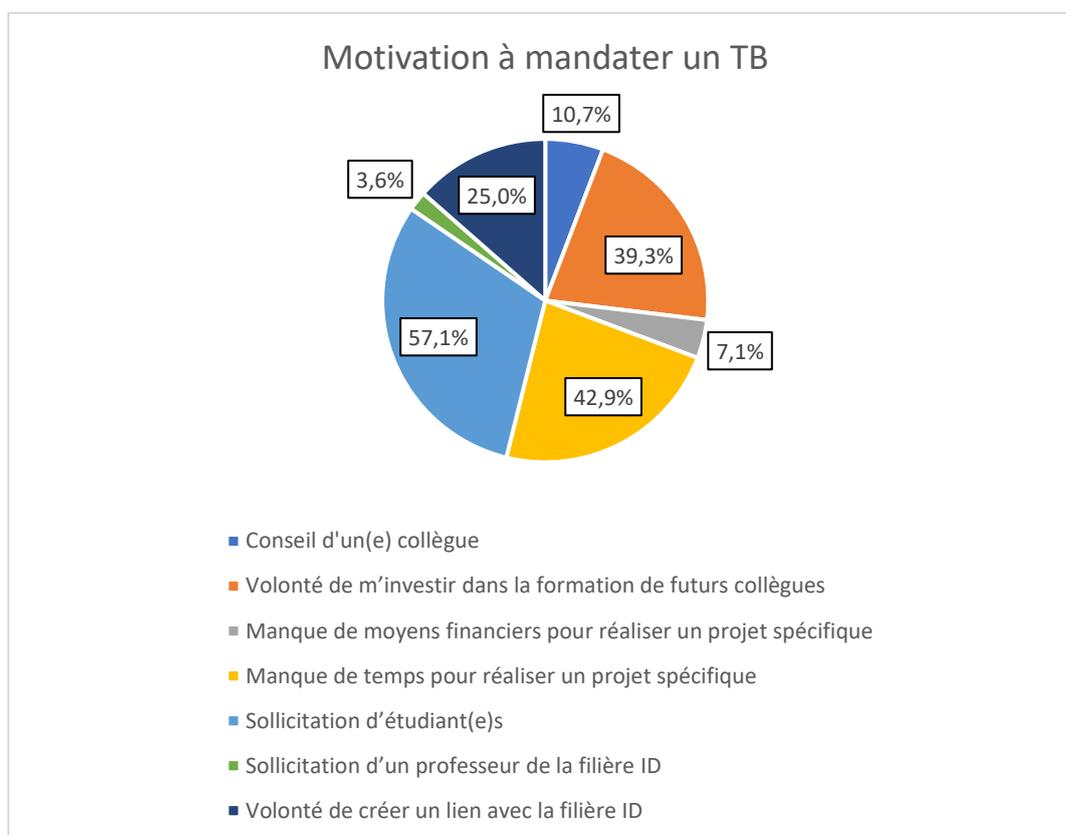
- La pandémie n'a pas affecté l'appréciation globale des travaux de Bachelor.
  - o Cependant, un recul des possibilités d'utilisation des TB après leur réalisation est ressorti dans les réponses.
- Un net recul de la volonté de faire réaliser un TB, pour cause de manque d'argent dans l'institution.
- Une nette augmentation de l'importance des aspects théoriques dans la réalisation des TB.
- La rémunération des étudiant.e.s est en augmentation, de manière globale.
- Une augmentation des attentes des mandant.e.s vis-à-vis des TB : une qualité quasi-professionnelle est attendue pour 25% d'entre eux.
- Le taux de satisfaction global reste excellent cette année.

Nous tenons également à remercier chaleureusement chaque mandant et chaque mandante pour la confiance accordée et le renouvellement de cette dernière (pour certains et certaines, depuis plusieurs années). Si vous souhaitez commencer une collaboration avec nos étudiant.e.s dans le cadre de leurs études, vous pouvez trouver toutes les informations nécessaires en suivant ce lien : [https://www.hesge.ch/heg/sites/default/files/etudier-heg/cursus-academique/documents/collaboration\\_avec\\_etudiants\\_2017.pdf](https://www.hesge.ch/heg/sites/default/files/etudier-heg/cursus-academique/documents/collaboration_avec_etudiants_2017.pdf)

## Table des matières

1. Qu'est-ce qui vous a motivé.e à mandater un TB auprès d'étudiant.e.s de la filière ID ? .	3
2. Le mandat que vous avez donné est-il de nature plutôt théorique ou pratique ? .....	5
3. Pouvez-vous préciser en quelques mots la nature du travail que vous aviez mandaté ?..	5
4. Quelle importance revêtait ce TB pour votre service ? .....	9
5. Aviez-vous fait part de ce degré d'importance aux étudiant.e.s concerné.e.s ? .....	9
6. Combien l'étudiant.e a-t-il/-elle été rémunéré.e pour ce mandat ? .....	10
7. À quelle qualité de résultat vous attendiez-vous ? .....	13
8. Avez-vous pu utiliser le résultat du TB concrètement et à quel niveau ? .....	14
9. Conseilleriez-vous à un.e collègue de mandater à l'avenir un TB d'un.e étudiant.e ID pour un projet similaire au vôtre ? .....	17
10. Globalement, estimez-vous que ce mandat a permis un gain de temps par rapport au fait de le réaliser par vous-même ou par l'intermédiaire de l'un.e de vos collaborateurs/-trices ?	18
11. Êtes-vous satisfait.e du processus et des modalités d'évaluation ? .....	21
12. Êtes-vous satisfait.e du suivi du TB par la filière ? (Responsable des TB, conseiller.ère, secrétariat) .....	22
13. Êtes-vous satisfait.e de la communication avec le (la) conseiller.ère pédagogique ?..	23
14. Êtes-vous satisfait.e de la communication avec l'étudiant.e ? .....	23
15. Globalement, êtes-vous satisfait.e du résultat de cette expérience ? .....	24

## 1. Qu'est-ce qui vous a motivé.e à mandater un TB auprès d'étudiant.e.s de la filière ID ?



Une partie « autre » permettait aux interrogé.e.s de détailler leur réponse :

- « *Besoin d'avoir un point de vue neuf et extérieur de jeune professionnel-le.* »
- « *Conseil d'une personne de la HES.* »
- « *Profiter des connaissances pour réaliser un travail qui nous aurait pris ce temps-là et peut-être n'aurions-nous pas eu la même approche qu'un étudiant sortant de la filière ID.* »

### Commentaires

Nous constatons une certaine redistribution des pourcentages dans les différentes parties du camembert par rapport à l'enquête 2019, sans pour autant dégager une constante dans ces redistributions. En prenant les différentes catégories :

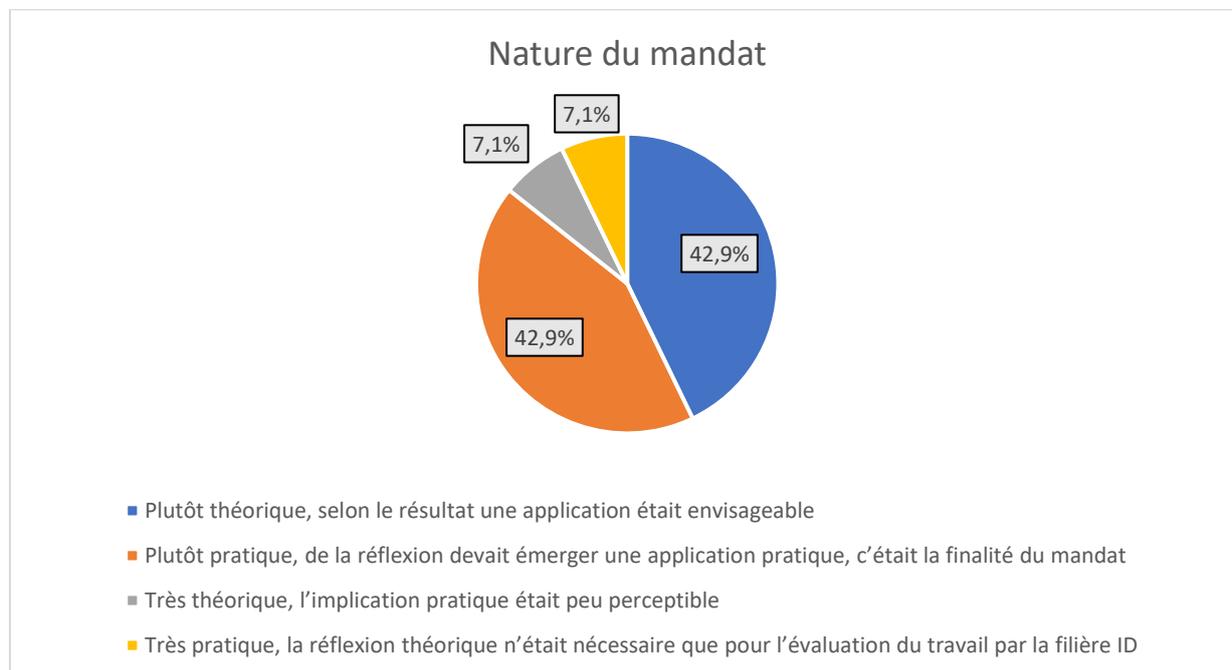
#### 1. Conseil d'un.e collègue.

- a. Le chiffre 2020 (10.7%) est en baisse par rapport au chiffre 2019 (17.4%). En revanche, le chiffre 2020 est plus proche de la moyenne générale<sup>1</sup> (10.88%) pour cette catégorie.

<sup>1</sup> Cette moyenne correspond à l'agrégation des résultats sur la période 2009-2020.

2. Volonté de m'investir dans la formation de futurs collègues.
  - a. Le chiffre 2020 (39.3%) est en hausse par rapport à 2019 (34.8%). Le chiffre 2020 se rapproche ainsi de la moyenne générale (40.12%).
  - b. Cette évolution est très positive, car la collaboration avec le monde professionnel est essentielle pour le bon déroulement des formations dispensées en HES.
3. Manque de moyens financiers pour réaliser un projet spécifique.
  - a. Le chiffre 2020 (7.1%) est en large recul par rapport à 2019 (17.4%) et très en deçà de la moyenne générale (16.96%).
  - b. Cette baisse significative pourrait s'expliquer par d'autres motivations poussant les mandants à débiter un projet de TB avec la HEG. L'effet pandémie est peut-être également présent, les budgets des différentes institutions ayant été très chamboulés durant l'année 2020 à la suite de la pandémie de SRAS-COV 2. L'annulation d'activités a potentiellement pu dégager des budgets.
4. Manque de temps pour réaliser un projet spécifique.
  - a. Le chiffre 2020 (42.9%) est en hausse par rapport à 2019 (34.8%). En revanche, le chiffre 2020 est en deçà de la moyenne générale (47.09%).
  - b. C'est à la fois préoccupant (cela montre que les institutions documentaires n'ont pas de marge de manœuvre pour explorer de nouveaux horizons) et réjouissant (elles confient des projets et des réflexions à nos étudiants).
5. Sollicitation d'étudiant.e.s.
  - a. Le chiffre 2020 (57.1%) est en nette hausse par rapport à 2019 (39.1%) et en hausse par rapport à la moyenne générale (45.83%).
  - b. Cette hausse peut s'expliquer par le nombre de travaux de Bachelor réalisés en 2020, en augmentation.
6. Sollicitation d'un professeur de la filière ID.
  - a. Le chiffre 2020 (3.6%) est en baisse par rapport au à 2019 (8.7%). En revanche, le chiffre se trouve en deçà de la moyenne (7.96%).
  - b. Ce recul peut s'expliquer par le fait que les TB proposés par des professeurs soient généralement liés à des mandats ou des projets de recherche, dont ils sont dépendants du nombre et de la nature de ces derniers.
7. Volonté de créer un lien avec la filière ID.
  - a. Le chiffre 2020 (25%) est en baisse par rapport à 2019 (26.1%), mais pas de manière significative.

## 2. Le mandat que vous avez donné est-il de nature plutôt théorique ou pratique ?



### Commentaires

Cette année, les proportions des catégories sont différentes de l'année précédente. Les autres années, une nette augmentation de la volonté de faire des travaux à l'aspect pratique était visible. La majorité des projets 2018 étaient tournés vers cette dimension (78.3%).

Cette année, comme nous pouvons le constater, c'est le retour en force de l'importance des aspects théoriques dans le travail des étudiant.e.s. Les réponses dites « extrêmes » (très théorique ou très pratique) sont aussi de retour, avec (à part égale) 14.2% des résultats. Ceci montre la diversité des attentes des mandant.e.s. L'aspect pratique, lui, est toujours fortement présent et tend à prouver que c'est une constante dans les attentes en matière de TB. Ceci va dans le sens des prestations et de la formation que doit proposer une école comme la nôtre.

## 3. Pouvez-vous préciser en quelques mots la nature du travail que vous aviez mandaté ?

Nous avons également indiqué, entre parenthèses, le type de mandat.

### Plutôt théorique, selon le résultat une application était envisageable.

- (Bibliothèque universitaire) RFID : services améliorés. *Etat des lieux des bibliothèques universitaires en Suisse romande*
- (Bibliothèque spécialisée) *Depuis plus de 20 ans, le CERN (Organisation européenne pour la recherche nucléaire) est un partisan et un pionnier de la philosophie open*

*source. Un bon moyen d'être ouvert passe par des projets collaboratifs sur le web comme ceux sous l'égide de Wikimedia: Wikipédia, Wikimedia Commons, mais aussi et surtout Wikidata. Fondée en 2012, l'objectif principal de Wikidata est de proposer un répertoire de données sémantiques pour les projets Wikimedia. En utilisant des données structurées d'un ensemble de sources du CERN comme cas d'utilisation concret (et avec un mandat de l'organisation pour le rendre plus ouvert et plus accessible en ligne), ce projet [a] tenté d'identifier des moyens et de présenter des exemples concrets de la façon dont Wikidata et des outils tels en tant que web sémantique, peut aider à améliorer la présence en ligne et la découvrabilité d'une institution universitaire.*

- *(Espace muséal) Dans le cadre d'un projet de création d'un tiers lieu sur la crise environnementale au Muséum, une réflexion et des propositions en information documentaire étaient un aspect très important pour le développement des propositions à nos publics. L'étudiant étant lui-même très motivé et déjà documenté sur ces sujets, la collaboration dans le cadre d'un master<sup>2</sup> [sic] nous a semblé très opportune. Le mandat : réfléchir au développement type tiers lieu et faire des propositions en rapport avec ce type de lieu, du point de vue documentaire et/ou de médiation.*
- *(Bibliothèque universitaire) Le Plan d'action de la Stratégie numérique de l'Université de Genève prévoit de « mettre en place un projet de définition d'une politique d'archivage institutionnelle des documents de l'Université et de doter le service des archives d'une infrastructure numérique assurant l'accès, la pérennité, la sécurité et l'identité de l'UNIGE » (<https://www.unige.ch/numerique/fr/strategie-numerique/plan-action>). Le travail de Bachelor mandaté [avait] pour objectif de préparer le terrain à ce projet et consistait en une analyse systématique et approfondie des besoins et des pratiques informationnelles au sein des diverses entités de l'Université.*
- *(Bibliothèque municipale) Identifizierung einer neuen Vision, einer neuen Mission und neuer Werte für den Strategieplan der Kornhausbibliotheken durch die Analyse von derjenigen in öffentlichen Bibliotheken im Ausland.*
- *(Bibliothèque municipale) Recommandations de médiations par le jeu pour le public jeune adulte (20-30 ans) de la bibliothèque municipale de Vevey.*
- *(Média public) Mener une réflexion sur les possibilités de valorisation d'une collection radiophonique.*
- *(Bibliothèque scolaire) Je remettais en cause le bien-fondé des livres documentaires en bibliothèque secondaire vu que tout le monde va sur internet pour trouver l'info de nos jours.*
- *(Cinémathèque) Travail sur un corpus de films : identification, classement, propositions de mise en valeur.*

---

<sup>2</sup> Lire « Bachelor »

- (Conservatoire de musique) *Réflexion sur une valorisation des collections de la bibliothèque du Conservatoire de Musique de Genève entre médiation documentaire et promotion des collections.*
- (Fondation) *Examen des archives de la Fondation Ste-Croix.*
- (Bibliothèque interculturelle) *Etat de l'art et analyse des besoins des usagers en termes d'apprentissage du français et de l'allemand au sein de la bibliothèque interculturelle LivrEchange.*
- (Bibliothèque de recherche) *Recherche documentaire [sur le] web.*

**Plutôt pratique, de la réflexion devait émerger une application pratique, c'était la finalité du mandat.**

- (Bibliothèque spécialisée) *Dresser un inventaire des sites de cartes géographiques et proposer une valorisation des documents cartographiques.*
- (Infothèque) *Trouver des moyens de valorisation et de conservation des anciens travaux de diplômés de l'Ecole de bibliothécaires.*
- (Musée) *Cyberexposition en relation avec le Musée Sherlock Holmes de Lucens et le fonds d'archives Conan Doyle déposé à la BCUL ; mise en valeur de ces objets et documents.*
- (Bibliothèque spécialisée) *Il s'agissait de proposer des solutions pour améliorer l'usabilité du texte intégral d'une série de rapports scientifiques publiés dans les années '50-'90 et numérisés par le CERN.*
- (Bibliothèque jeunesse) *L'étudiante devait proposer une réflexion sur l'élaboration d'une politique numérique jeunesse en lien avec une proposition d'animations, de collections à envisager et/ou une médiation afin de développer des ateliers pratiques pour jeunes.*
- (Club Alpin) *Optimisation [de] site web.*
- (Institution publique, Service d'incendie et de secours) *Réflexion autour de la gestion des archives courantes et du traitement de l'information.*
- (Bibliothèque municipale) *Innovation en bibliothèque : recommandations pour la bibliothèque actuelle et la future bibliothèque-médiathèque-ludothèque (horizon 2030).*
- (Bibliothèque cantonale et universitaire) *L'étudiant devait étudier les différentes solutions d'accès direct aux ressources numériques en texte intégral, leurs avantages et inconvénients, et formuler des recommandations pour le réseau Renouvaud.*

- (Institution publique, Département des infrastructures) *Il s'agissait d'avoir une vision d'ensemble des pratiques documentaires d'un Office et d'établir des recommandations pour une entité en vue d'une dématérialisation.*
- (Bibliothèque municipale) *Un travail sur la visibilité de notre bibliothèque et le classement idéal des documents.*

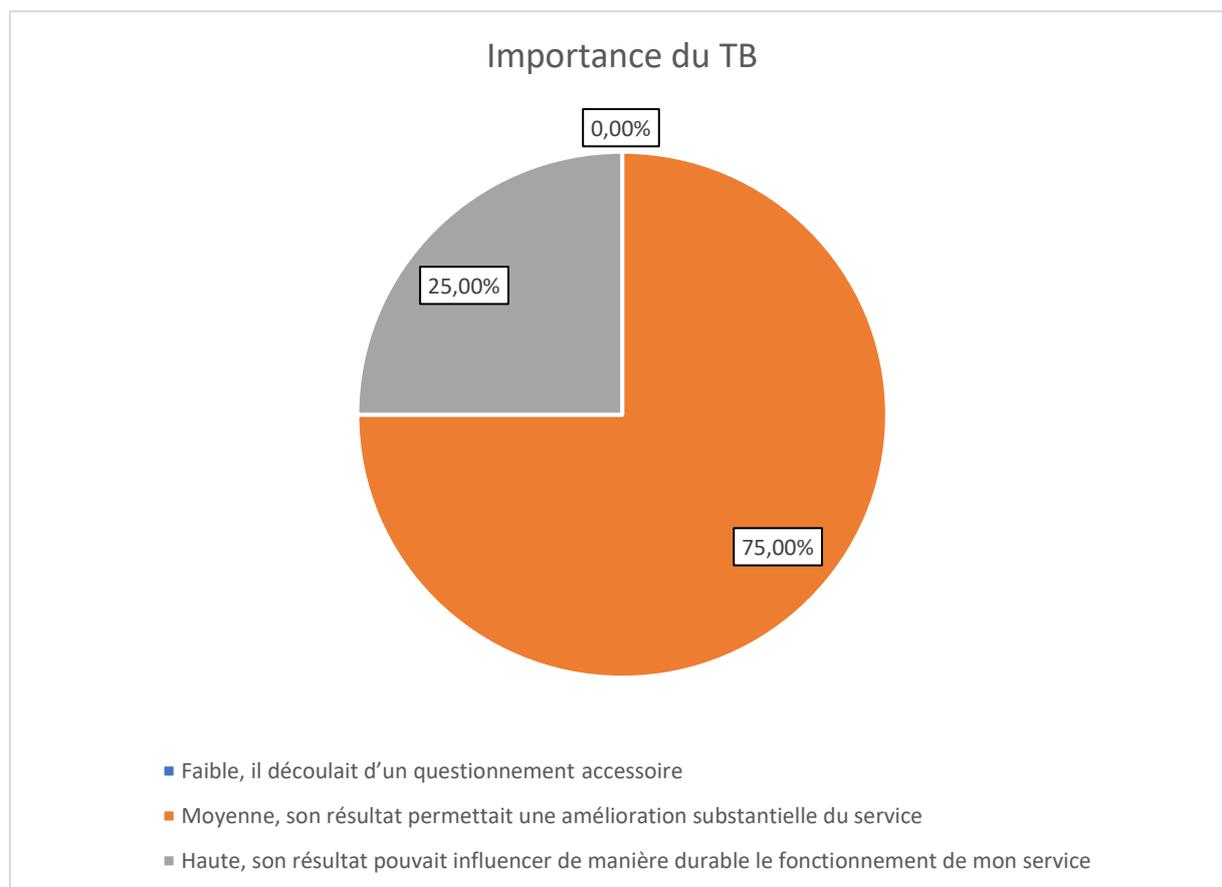
**Très théorique, l'implication pratique était peu perceptible.**

- (Bibliothèque scolaire) *Mettre à jour ou "inventer" la classification et le mode de classement des documents de notre centre de documentation scolaire en fonction des besoins réels des usagers et proposer des mesures pratiques et une feuille de route pour la mise en place.*
- (Bibliothèque cantonale) *Réflexion pour la mise en place de lignes directrices pour une politique cantonale des bibliothèques du canton du Jura. Le TB était mandaté par la Commission des bibliothèques jurassiennes qui souhaitait avoir une base de réflexion pour établir des lignes directrices pour la politique des bibliothèques.*

**Très pratique, la réflexion théorique n'était nécessaire que pour l'évaluation du travail par la filière ID.**

- (Club associatif) *Réalisation d'un site web pour notre association.*
- (Centre de documentation) *Enquête de satisfaction et analyse des résultats de l'enquête pour aboutir à des recommandations.*

#### 4. Quelle importance revêtait ce TB pour votre service ?



#### Commentaire

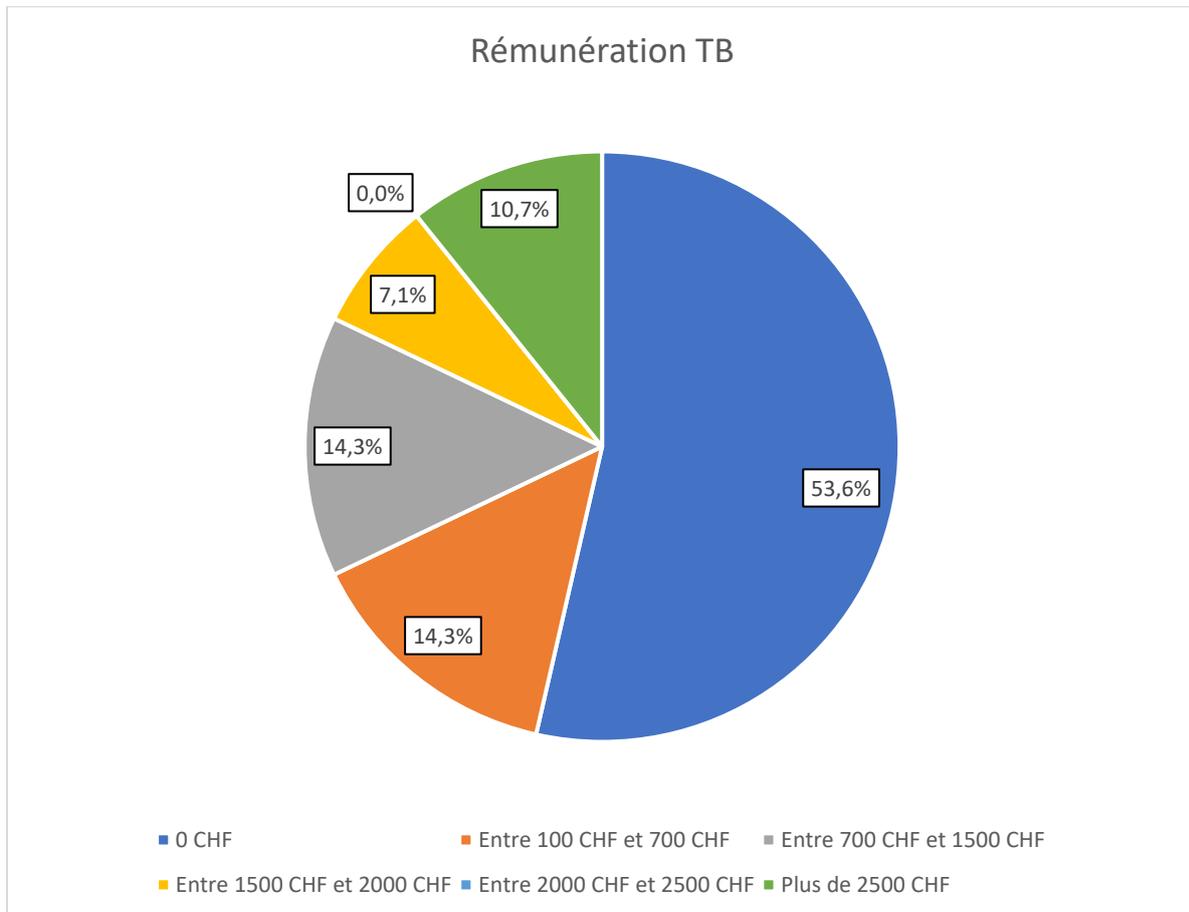
Nous remarquons une augmentation des deux indicateurs « moyen » (+5,6%) et « haut » (+3,3%) pour l'importance des TB. Nous constatons aussi que la catégorie « faible » est aux abonnés absents. Cependant rien de plus significatif à relever par rapport aux autres années.

#### 5. Aviez-vous fait part de ce degré d'importance aux étudiant.e.s concerné.e.s ?

Presque toutes les réponses sont affirmatives (92.9 %), à l'exception de deux réponses qui contiennent les justifications suivantes :

- « *La hauteur de l'enjeu est apparue en cours de travail, [à la suite des] propositions faites par l'étudiante.* »
- « *Nous n'y avons pas pensé dans ces termes.* »

## 6. Combien l'étudiant.e a-t-il/-elle été rémunéré.e pour ce mandat ?



### Commentaire

Nous voyons une certaine amélioration des rémunérations d'étudiant.e. Bien que la majorité des TB reste effectuée sans aucune reconnaissance pécuniaire, on assiste à un net recul (53.6%) par rapport à l'année 2019 (73.9%). En revanche, ce seuil se situe toujours au-dessus de la moitié depuis 2015 (49.33%).

Autre fait notable, l'augmentation de la proportion de TB payés plus de 2500 CHF : 10.7% en 2020 pour une moyenne générale à 5.92%.

**Si vous n'avez pas rémunéré l'étudiant.e, pouvez-vous nous dire pourquoi ?**

- *« Dans notre institution, et il me semble à la Ville, il n'est pas d'usage de rémunérer des étudiants au stade du Bachelor, ni même du Master. »*
- *« Die Arbeit war eher für die Studierende, für mein Unternehmen war die Hilfe weniger nötig.»*
- *« Parce que la direction ne l'a pas autorisé. »*
- *« Une rémunération a été demandée par le mandant et était prévue. Elle aurait dû être versée mais la demande a été bloquée au niveau du Département de l'instruction publique pour des motifs peu clairs mais très probablement liés à la crise sanitaire. A mon avis, il serait utile que la HEG établisse avec le DIP un accord type qui prévoit ce genre de disposition afin que les bibliothèques qui veulent engager un étudiant de la HEG puisse le faire plus aisément et que la décision financière soit plus facilement accordée et plus rapidement aussi. »*
- *« Je n'ai pas de ligne budgétaire pour des mandats. 2 ans en avance pour changer les budgets si jamais. De plus c'était une sollicitation de l'étudiant et non la mienne. »*
- *« Ce n'était pas prévu dans le cadre du TB. »*
- *« C'est malheureusement la décision de notre entreprise qui est sujette à des plans d'économie successifs. Je le regrette beaucoup. »*
- *« La politique cantonale jurassienne est claire quant à la rémunération des étudiants ; les stages obligatoires en entreprises sont rémunérés, mais les TB qui se font généralement à distance et n'apportent pas une plus-value directe au fonctionnement de l'institution ne sont pas rémunérés. »*
- *« Travail théorique qui ne contenait pas un travail concret sur place (catalogage, signalétique etc.) »*
- *« Il n'est pas prévu de rémunération pour des travaux de Bachelor. »*
- *« Pas de budget à disposition. »*
- *« Car il s'agit d'un travail de Bachelor et qu'il nous a été dit que ce genre de travail n'était pas rémunéré. »*
- *« L'association n'a pas les moyens de rémunérer les étudiants »*
- *« Pas besoin de rémunération - et surtout, un travail théorique largement indépendant de l'institution. »*
- *« Parce que ce sont les étudiantes qui sont venues nous demander de pouvoir faire leur TB au sein de notre bibliothèque. »*

**Avez-vous des remarques au sujet de la rémunération des étudiant.e.s ?**

- « *Je pense qu'elle se justifie dans pas mal de cas. »*
- « *Rémunération = forfait »*
- « *C'est une pratique toute nouvelle pour moi, je ne savais pas du tout comment fixer le montant de la rémunération. »*
- « *L'étudiant était déjà auxiliaire dans notre service, son taux d'activité a été augmenté de 20% pendant 5 mois pour qu'il puisse effectuer ce travail. »*
- « *Je ne suis pas sûr du chiffre, il a été payé selon les normes en vigueur de l'Etat de Genève... »*

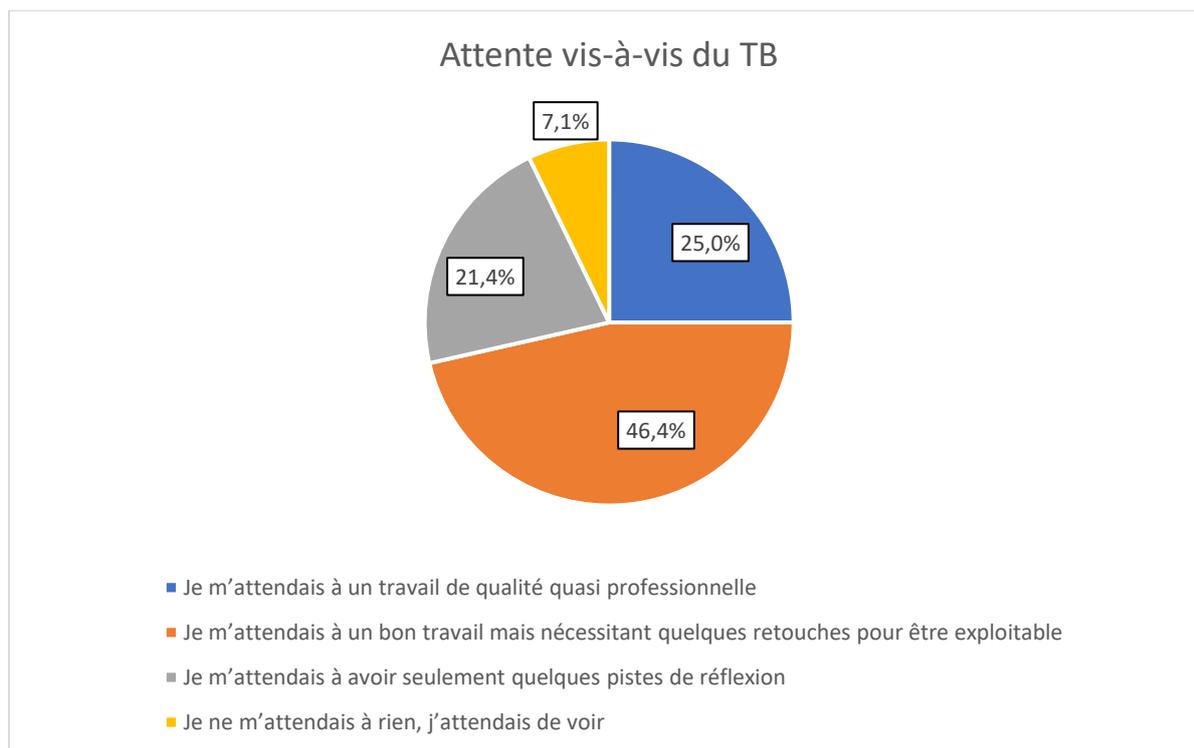
**Commentaires**

Notre politique consiste à toujours privilégier l'intérêt pédagogique d'un TB, qui prime dans tous les cas sur la possibilité pour l'étudiant.e de se voir octroyer une indemnité financière.

Néanmoins, et contrairement à ce qu'un commentaire laisse entendre, il y a toujours plus-value pour le mandant (plus ou moins grande, bien sûr), donc nous encourageons les mandant.e.s à verser une indemnité si cela leur est possible – mais cela ne sera donc jamais une obligation.

Indépendamment d'une reconnaissance pécuniaire, le fait de réaliser un TB pour un.e mandant.e, a fortiori lorsque le résultat est jugé bon, représente en soi une reconnaissance à faire valoir par les étudiants dans leurs CV.

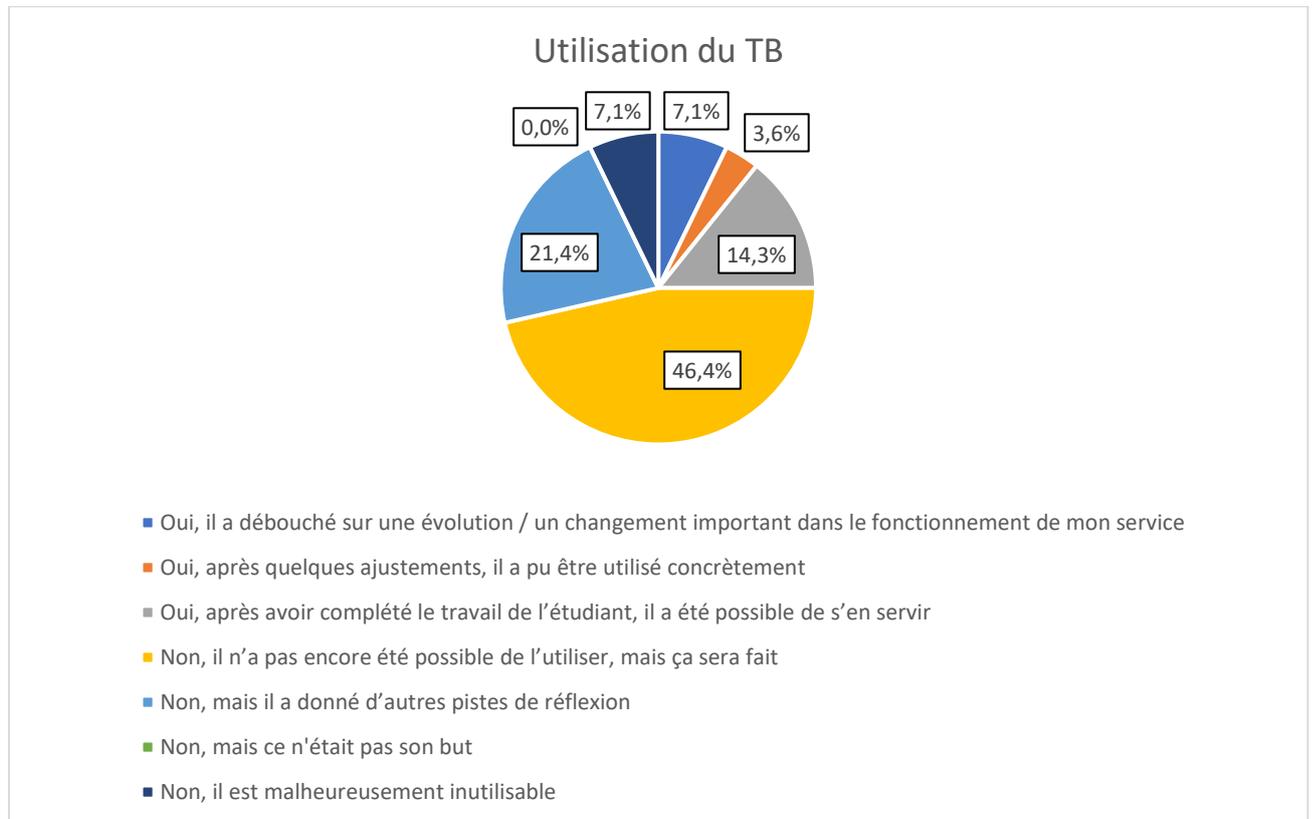
## 7. À quelle qualité de résultat vous attendiez-vous ?



### Commentaire

Nous constatons une augmentation significative des personnes attendant un travail de qualité quasi professionnelle : 25% en 2020 contre 8.7% en 2019. Autrement, la mention d'un travail nécessitant quelques retouches a baissé de moitié par rapport à 2019, passant de 87% à 46.4% cette année. Cela est peut-être le signe que les mandant.e.s deviennent plus exigeants vis-à-vis de nos étudiant.e.s et attendent un travail abouti en regard du temps investi dans l'encadrement des diplômant.e.s. Bien que cela ne nous dérange pas, il est nécessaire de rappeler que ces derniers sont encore en formation, qu'ils ne sont pas des professionnels aguerris dont on peut attendre un travail forcément irréprochable.

## 8. Avez-vous pu utiliser le résultat du TB concrètement et à quel niveau ?



### Commentaires

Nous constatons un très net recul dans la catégorie « oui, après quelques ajustements, il a pu être utilisé concrètement », passant de 43.5% (2019) à 3.6% (2020). Comme l'attestent plusieurs commentaires, la crise du COVID19 n'est pas étrangère à cette baisse, car elle a énormément sollicité l'attention des mandant.e.s, au détriment de la mise en application des conclusions et recommandations figurant dans les TB. Allant dans ce sens, nous constatons également une grande augmentation des réponses dans la catégorie « Non, il n'a pas encore été possible de l'utiliser, mais ça sera fait », passant de 26.1% en 2019 à 46.4% en 2020.

### Oui, il a débouché sur une évolution / un changement important dans le fonctionnement de mon service

- « Dès la fin de son Bachelor, un engagement (CDD) a été proposé à l'étudiant, étant donné la grande qualité de son travail et le fait que son travail pouvait donner lieu aux développements proposés et espérés par la mandante et le bachelier :) La collaboration se passe très bien. Nous avons seulement hâte de retrouver nos publics et de pouvoir enfin ouvrir notre espace AG!R...»
- « Une bonne pratique a été définie. Pour l'instant, les documentaires ne sont pas la priorité car un travail sur les romans doit être achevé mais certaines modifications et améliorations ont déjà été mises en place surtout au niveau numérique. »

**Oui, après quelques ajustements, il a pu être utilisé concrètement**

- « *Le travail a débouché sur une décision très concrète, l'engagement de l'étudiante qui l'a rédigé... ».*

**Oui, après avoir complété le travail de l'étudiant.e, il a été possible de s'en servir**

- « *Le travail de Bachelor a permis l'élaboration d'une feuille de route pour la mise en place de la gouvernance de l'information. Le projet en tant que tel n'a cependant pas encore pu démarrer, car il a des implications en termes de ressources et compétences métier qui doivent encore être discutées et affinées. »*
- « *Les données statistiques que j'ai reçues sont utilisables pour défendre le CIDOC vis-à-vis de ses institutions de tutelle. »*
- « *Le TB, essentiellement théorique, fournira une base pour la suite de la planification. »*
- « *Cela a donné une base de travail qui a permis à l'Office de mesurer la grandeur de la tâche et [à la suite de] ce travail, deux personnes ont été engagées. Le travail a permis de mettre en lumière la volumétrie et la complexité d'une dématérialisation. »*

**Non, il n'a pas encore été possible de l'utiliser, mais ça sera fait**

- « *Grâce au travail de [...], nous avons approfondi la problématique des bibliothèques autonomes et nous espérons pouvoir en implémenter quelques-unes prochainement dans notre institution. »*
- « *Comme l'inventaire des pièces à valoriser n'est pas achevé, il n'est pas encore possible de les valoriser. »*
- « *Vu le contexte COVID, il n'a pas été possible d'exploiter en temps utile le projet dans la mesure prévue, mais les contacts sont maintenus et le travail progresse de manière satisfaisante. »*
- « *Un éventail de solutions a été proposé par l'étudiant. La plupart seront utilisées quand le contexte sanitaire s'améliorera et que notre environnement de travail sera plus propice au lancement de gros projets. »*
- « *Le manque de ressources budgétaires et de personnel nous empêche d'avancer dans ce projet, mais on espère pouvoir la lancer prochainement. »*
- « *La Commission des bibliothèques n'a pas réussi à se rencontrer après la fin du TB. Cependant, les propositions formulées par l'étudiante devraient pouvoir servir à mettre sur pied une politique des bibliothèques dans le canton du Jura. »*
- « *L'étudiante a d'abord été engagée pour remplacer une personne absente pendant 3 mois de septembre à décembre avec l'idée de développer pratiquement son travail à la BJ Lausanne. Puis le poste étant vacant, la nouvelle diplômée a été engagée et son*

*travail est en train de devenir un point de développement de la politique documentaire numérique jeunesse. »*

- *« Le COVID est apparu en cours de travail et a singulièrement compliqué les choses. »*
- *« Il nous faut du temps. »*
- *« Ce travail vient d'être reçu et transmis à la Direction du service qui doit désormais prendre en considération le contenu et entamer les différents projets soulevés. »*
- *« Ressources insuffisantes pour innover fortement en ce moment. »*
- *« Les résultats du travail vont être exploités cette année. »*
- *« La pandémie impacte lourdement notre fonctionnement en 2021 encore. Nous espérons dès 2022 pouvoir nous lancer dans de nouveaux projets. »*

### **Non, mais il a donné d'autres pistes de réflexion**

- *« Nous n'avons pas encore eu la capacité pour faire le suivi. »*
- *« Le travail n'était pas convenable, à peine passable, mais il a permis de "lancer la machine" pour que quelque chose soit fait. »*
- *« Die Strategie kann nicht von einem Augenblick auf den nächsten geändert werden. »*
- *« Le TB n'était pas très bon mais a donné quelques pistes que je pourrai exploiter prochainement. »*
- *« L'application des conclusions ne pourra s'appliquer que dans la perspective de nouveaux locaux. »*
- *« Nous avons pu utiliser certaines propositions faites dans le TB. Les étudiantes à cause de la situation liée au Covid-19 ne sont pas beaucoup venues sur place et il manquait des idées peut-être plus concrètes. »*

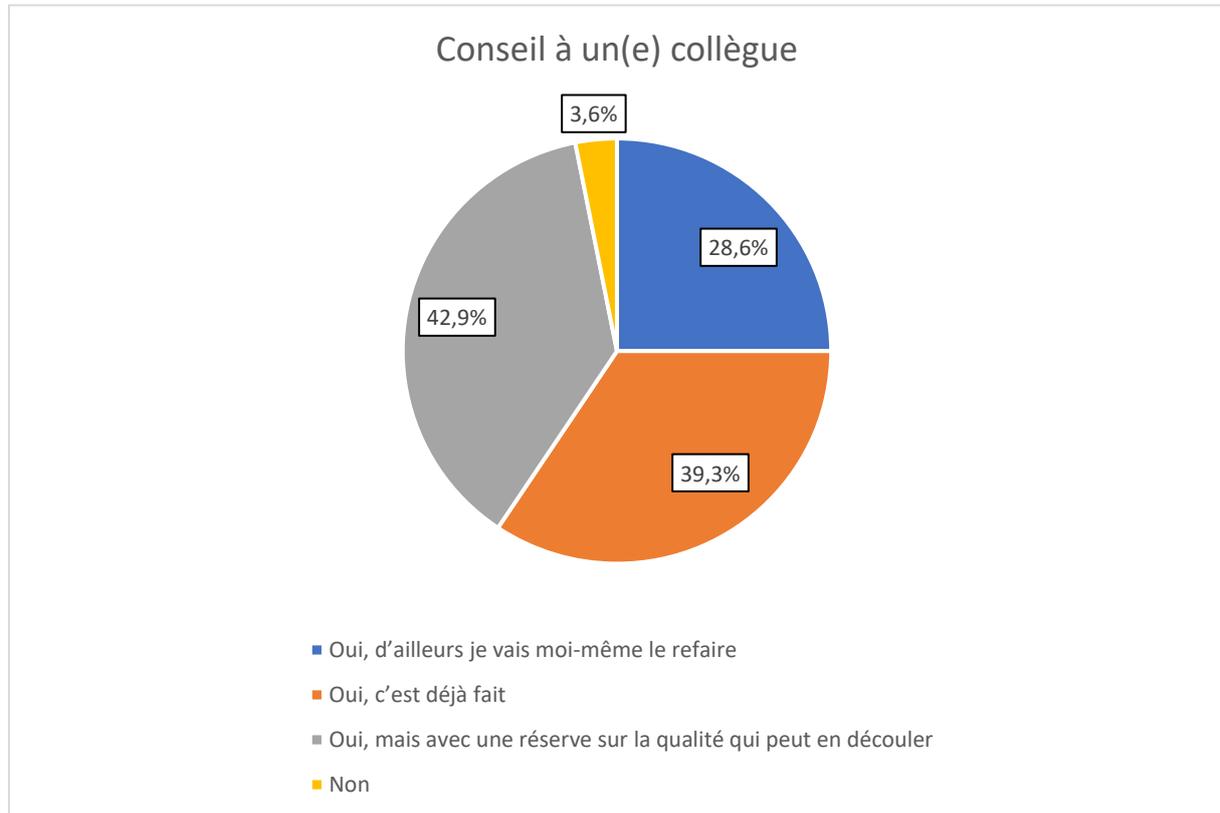
### **Non, il est malheureusement inutilisable**

- *« Le rendu ne correspondait absolument pas à nos besoins. Le TB a été annulé et l'étudiant a refait son TB sur un autre sujet, avec un autre mandant. »*
- *« En bref, l'étudiant est venu quelques fois dans notre bibliothèque mais à notre surprise, s'il a beaucoup parlé il a très peu étudié les locaux, le classement, etc. J'ai eu quelques contacts téléphoniques avec lui puis, d'un jour à l'autre, il n'a plus donné signe de vie. Avant la soutenance, je n'ai pas pu voir une seule page de production écrite de son travail. J'ai assisté à la soutenance qui s'est moyennement bien passée. L'évaluation qui lui a été donnée m'a semblé trop... généreuse. »*

Pour rappel, l'évaluation des différents travaux se fait sur la base de grilles d'évaluation, comprenant des indicateurs précis pour chaque partie prenante. Ces indicateurs sont en

partie différents d'un membre du jury à l'autre et font appel à différentes pondérations. C'est ainsi que l'évaluation globale d'un TB (sa note finale) peut apparaître trop généreuse (ou, au contraire, trop sévère) à l'une des personnes qui fait partie du jury.

### 9. Conseilleriez-vous à un.e collègue de mandater à l'avenir un TB d'un.e étudiant.e ID pour un projet similaire au vôtre ?



#### Commentaires

Une chose peut être mentionnée ici : les différences avec les moyennes générales.

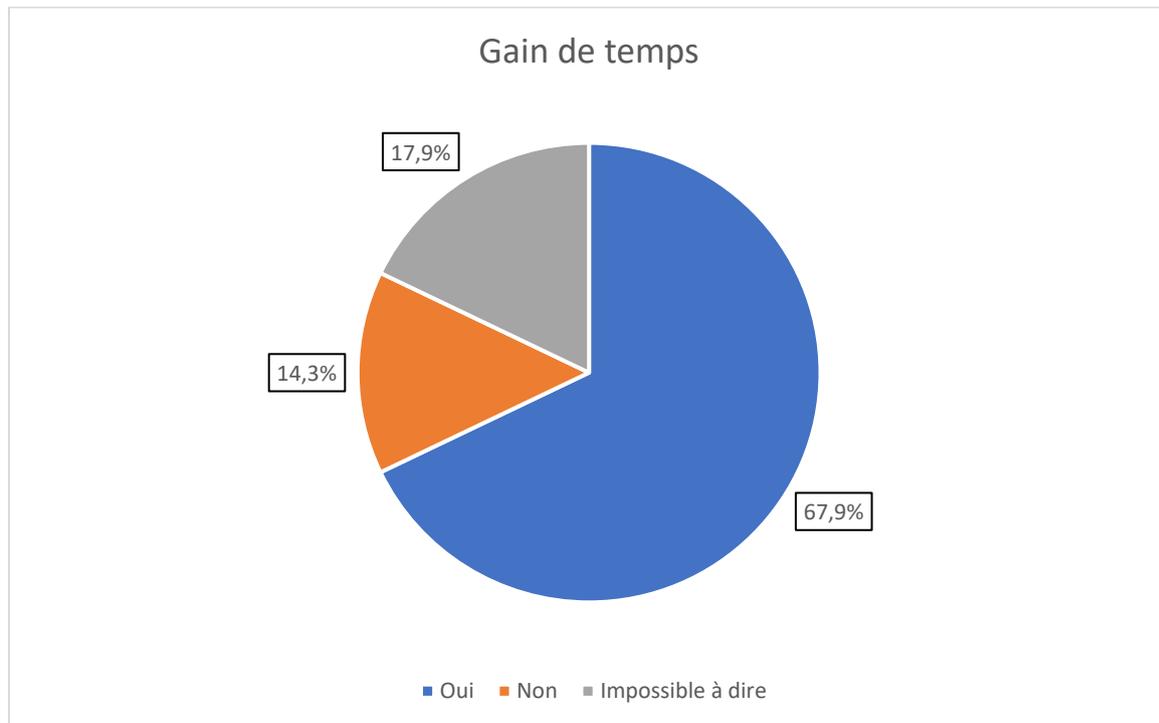
Pour la réponse « Oui, d'ailleurs je vais moi-même le refaire » nous constatons un taux de réponse à 28,6% pour une moyenne générale à 44%. Pour la réponse suivante « Oui, c'est déjà fait », 39,3% en 2020 pour une moyenne à 25,65%. La part la plus importante de 2020, à 42,9%, est la réponse « Oui, mais avec une réserve sur la qualité qui peut en découler ». Sa moyenne générale se situe à 35,07%.

Enfin la réponse « Non » reste dans des proportions habituelles en affichant 3,6% (en 2020) pour une moyenne générale à 3,51%.

Par rapport aux 42,9% répondant « Oui, mais avec une réserve sur la qualité qui peut en découler », nous vous renvoyons à nos commentaires des questions 7 et 8. En effet, il est normal (c'est-à-dire qu'il ne s'agit pas d'un signe de mauvaise qualité des TB, comme le démontrent les appréciations positives de la majorité des mandant.e.s) de ne pas pouvoir compter sur un travail totalement professionnel lorsqu'on a affaire à des diplômants et non

pas à des professionnels aguerris. Nous vous renvoyons également à la question 11 pour les appréciations générales quant au processus et aux modalités d'évaluation.

10. Globalement, estimez-vous que ce mandat a permis un gain de temps par rapport au fait de le réaliser par vous-même ou par l'intermédiaire de l'un.e de vos collaborateurs/-trices ?



### Commentaires

Nous constatons une légère augmentation, peu significative, des réponses « non » et « impossible à dire » par rapport aux chiffres des années précédentes, passant de 13% (en 2019) à 14.3% et 17.9% en 2020. Voici le détail des différentes réponses données sur les raisons de ces choix :

#### Oui :

- « Notre charge de travail ne nous permet pas de découvrir des solutions innovantes, nous arrivons tout juste à réaliser nos tâches courantes. Confier ce travail de réflexion à des étudiants nous permet de bénéficier de pistes pour la réalisation de nouveaux projets. »
- « Le candidat a effectué une recherche et a présenté des résultats qui ne sont pas encore ma priorité. De ce fait, le travail est précieux pour moi. »
- « C'est plus qu'un gain de temps, mais un gain de compétences sur un projet qui n'avait pas la possibilité sinon de bénéficier de ces compétences (service documentaire surchargé et en baisse d'effectif chez nous ces derniers temps). De plus, il n'est pas usuel

*chez nous de travailler dès la conception d'un projet avec des compétences en information documentaire (chez nous plus dédiées aux scientifiques). »*

- *« L'institution n'a pas la capacité de gérer elle-même un pareil projet. »*
- *« Plongés dans le travail courant, il nous est difficile de prendre le recul et le temps nécessaire à une recherche, des réflexions et le développement d'un tel projet. »*
- *« Nous sommes une petite équipe et le travail des étudiants est très précieux. Toutefois, nous tenons beaucoup à ce que leur travail n'ait pas seulement une utilité immédiate pour notre service. »*
- *« Dans le cas qui nous concerne il n'aurait pas été possible de réaliser ces réflexions par manque de temps, mais également par manque de cohésion au sein de la Commission. Un regard extérieur et neutre était nécessaire. Et le regard d'une étudiante très compétente a permis d'apporter des pistes de réflexions que nous n'aurions pas imaginées. »*
- *« Oui, le travail aurait pu être confié à une/e collaborateur/trice du service, mais il/elle n'aurait pas pu s'y consacrer à plein temps, et la partie théorique aurait certainement été laissée de côté par manque de temps. »*
- *« Il est évident qu'un tel travail (élaborer un questionnaire, choisir un outil adéquat, analyser les résultats) prend énormément de temps. J'étais donc satisfait de pouvoir compter sur le travail effectué en amont par l'étudiante. »*
- *« Il existait déjà une ébauche de réflexion concernant une politique numérique jeunesse, mais il manquait l'état de la littérature et des exemples de mise en pratique concrets, ce qu'a apporté ce travail. »*
- *« Ce travail a permis une réflexion que nous n'aurions pas eu le temps d'accomplir par nos propres moyens »*
- *« Le recours à un étudiant HES nous a donné accès à toute l'approche théorique, des extraits de littérature, un ensemble de connaissances fondées en lien avec le domaine fort méconnu de l'archivistique et auquel nous n'aurions pas eu accès. L'exercice est pour nous tout à fait probant. »*
- *« Dans le contexte professionnel il est très difficile de pouvoir dégager une ressource RH pour un travail aussi conséquent. »*
- *« Si on avait dû mener ce mandat à l'interne, nos forces de travail actuelles ne nous auraient pas permis de faire une étude approfondie comme c'était le cas de ce travail de Bachelor. »*
- *« Une recherche bibliographique prend beaucoup de temps »*
- *« Oui car ce travail a démontré à la direction l'ampleur de la tâche, par ricochet, je peux m'en servir comme base pour d'autres Offices ayant un projet similaire. »*

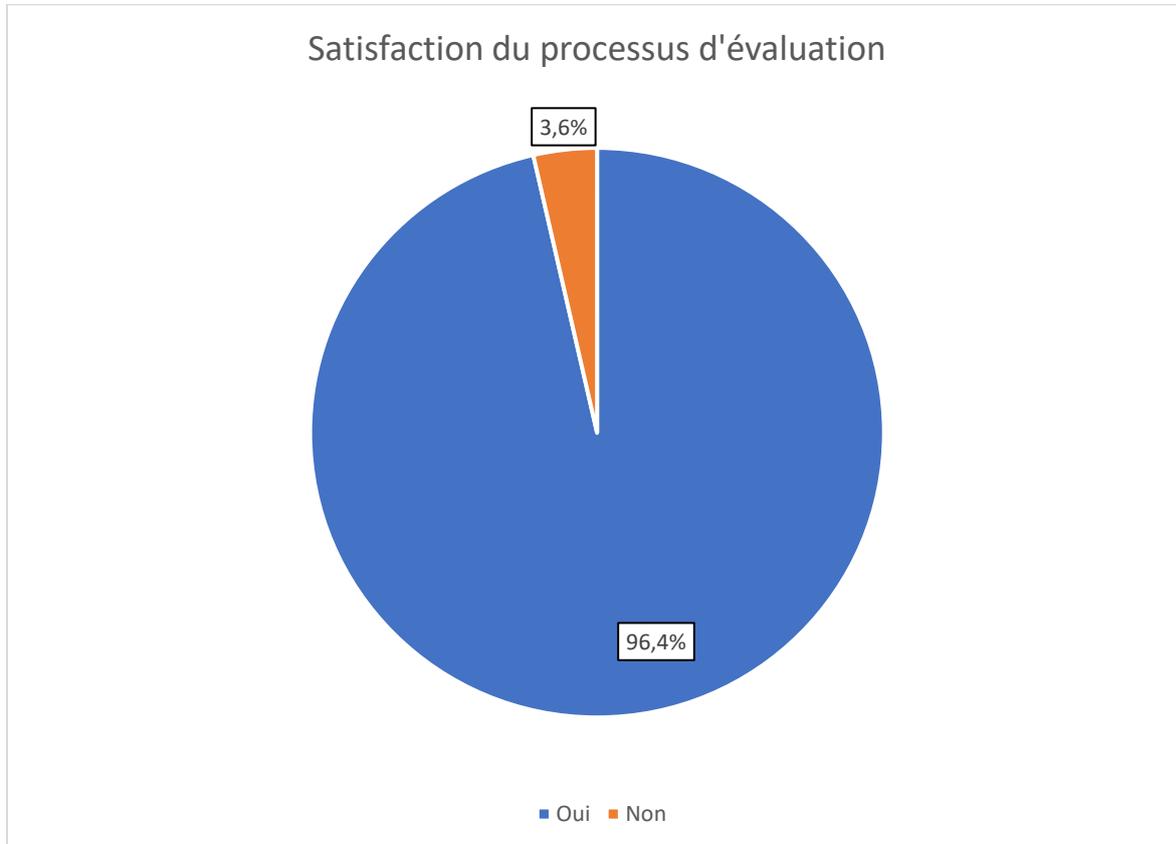
Non :

- « *Nous sommes mal tombés, mais nous gardons espoir pour le prochain :)* »
- « *Aucun gain de temps mais pas de grande perte non plus si ce n'est le temps consacré à l'étudiant et la demi-journée de la soutenance.* »
- « *La partie intéressante était le questionnaire et les résultats. Mais la méthodologie utilisée ne permet pas d'utiliser les résultats dans l'état.* »
- « *Cela a donné des indications et des idées qui seraient sans doute survenues naturellement à part quelques points. Ce travail a permis de confirmer une intuition.* »

Impossible à dire :

- « *Pour l'instant c'est plutôt un exercice "nice to have"/théorique, mais je suis convaincu que le principe va être appliqué par des grandes bibliothèques world wide.* »
- « *Si j'avais eu le temps, je l'aurais fait moi-même, et sûrement mieux... Mais je n'avais pas le temps, donc voilà.* »
- « *Plus qu'un gain de temps, il importait pour nous d'avoir une analyse faite par un/spécialiste de la gouvernance de l'information. Nous avons eu la chance de pouvoir confier ce mandat à une étudiante brillante, et avons aussi pu bénéficier des compétences de la professeure qui supervisait le travail de Bachelor.* »
- « *C'est très difficile de répondre car nous n'avons pas de point de comparaison.* »
- « *Les quelques discussions que nous avons eues avec les deux étudiantes étaient constructives.* »

11. Êtes-vous satisfait.e du processus et des modalités d'évaluation ?

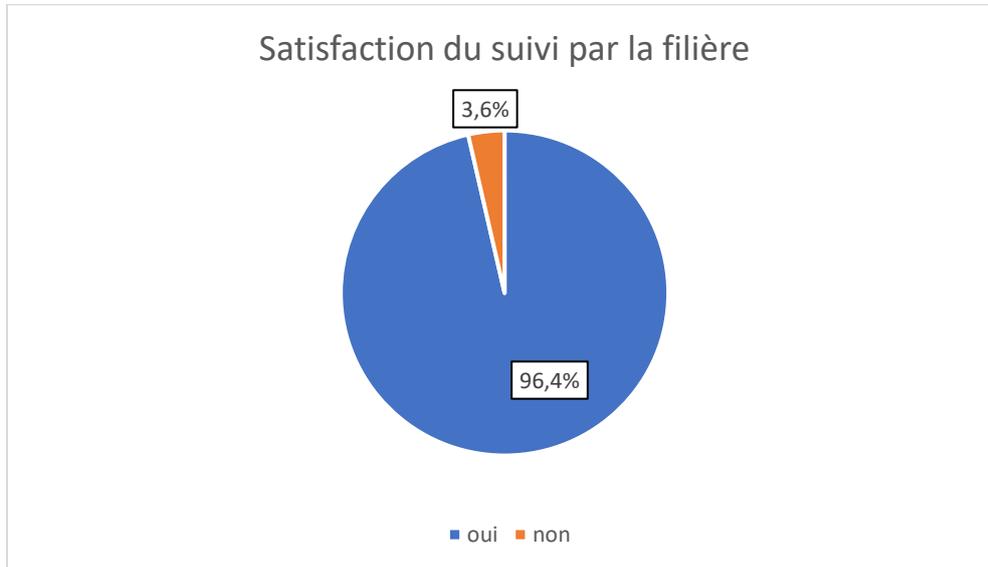


Commentaires

Globalement, les taux de satisfaction face au processus d'évaluation sont excellents. À noter quelques remarques des personnes participantes :

- « A mon avis, les modalités sont bonnes mais l'impartialité des évaluateurs ou plutôt leur "générosité" dans la manière d'évaluer est à revoir. »
- « Au niveau personnel, je trouve très motivant de pouvoir suivre et évaluer un travail de bachelor. Cela permet aussi d'être au courant de la manière dont sont évalués actuellement les étudiant-e-s. »
- « Le jury a bien travaillé ensemble. »

12. Êtes-vous satisfait.e du suivi du TB par la filière ?  
(Responsable des TB, conseiller.ère, secrétariat)

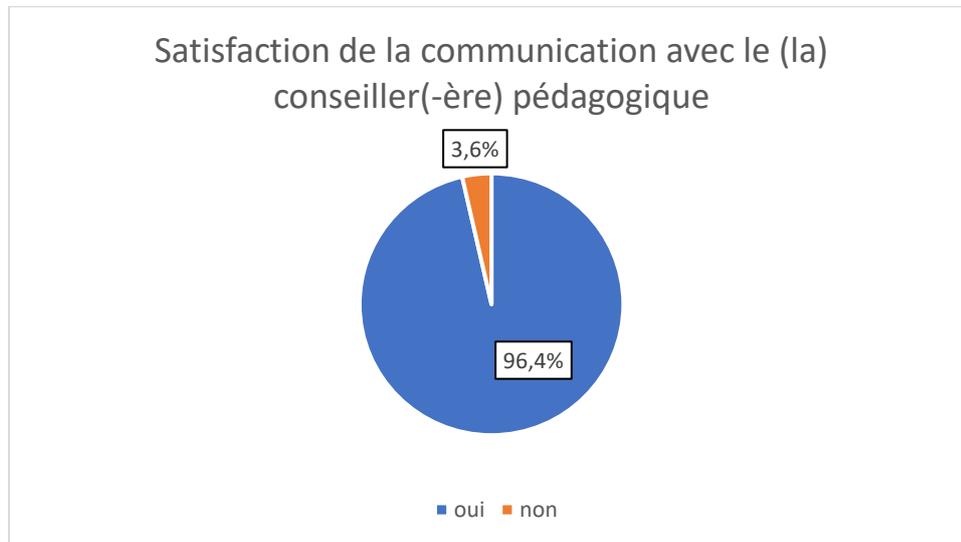


Commentaires

Nous constatons l'évidente satisfaction générale vis-à-vis du suivi effectué par la filière. Une seule personne ressort insatisfaite de l'expérience, ce qui reste dans la moyenne des années précédentes. Une seule remarque a été formulée par cette même-personne :

- « D'abord, selon l'étudiant, la personne qui l'encadrait [...] n'était pas en mesure de répondre à ses questionnements et difficultés. Ensuite, la principale orientation du TB (choix de la classification) a été décidée par la conseillère qui, en dépit des évidences, a orienté le travail dans une direction qui n'était ni souhaitée par notre bibliothèque, ni par l'étudiant lui-même. Toutefois, je reconnais que les contacts téléphoniques avec cette personne se sont bien déroulés ; elle était disponible, agréable et rassurante. »

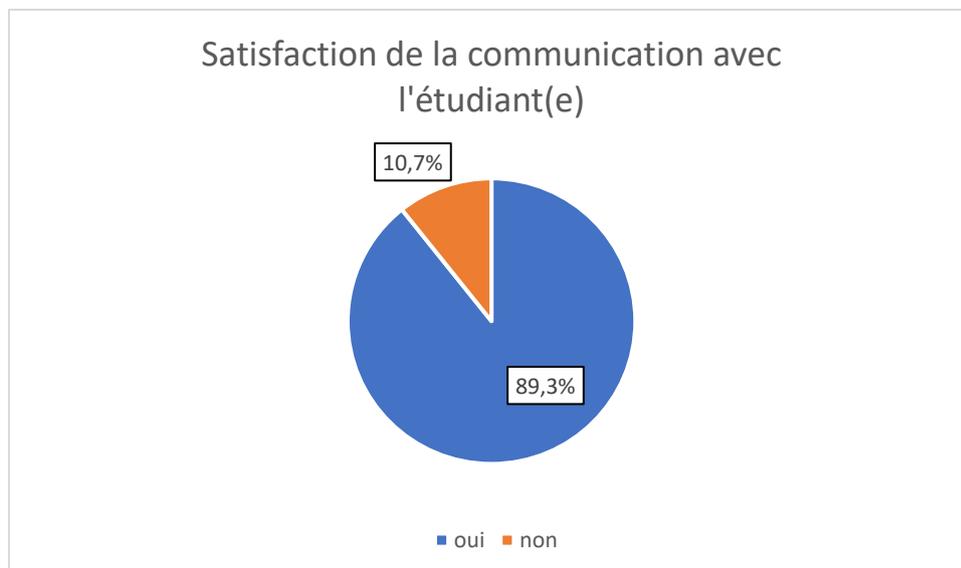
13. Êtes-vous satisfait.e de la communication avec le (la) conseiller.ère pédagogique ?



Commentaires

Même constat qu'au-dessus : la majorité des mandant.e.s est satisfaite de la communication avec le/la conseiller.ère en charge du TB. Nouvelle question ajoutée en 2020, elle doit nous permettre de suivre l'évolution du degré de satisfaction en matière de communication avec la HEG.

14. Êtes-vous satisfait.e de la communication avec l'étudiant.e ?



Commentaires

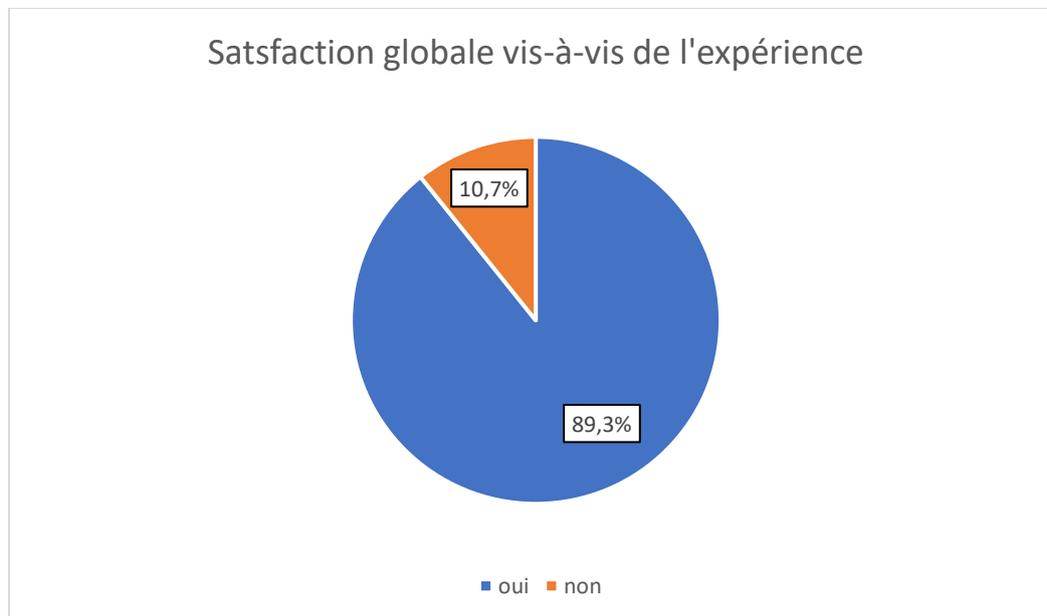
Les résultats se montrent ici un peu moins réjouissants que pour les précédentes questions. Trois personnes se sont montrées insatisfaites de la communication avec l'étudiant.e. Pour les trois, le niveau global d'appréciation du TB est évalué négativement dans cette enquête.

Également ajoutée en 2020, cette question n'a pas encore de comparatif avec les années précédentes.

Quelques explications sont données en commentaire par les personnes interrogées :

- « Situation de Covid, l'étudiant était aux abonnés absents, alors qu'avant nous faisons des points réguliers... Son travail s'en est ressenti. »
- « L'étudiant ne répondait que sporadiquement à nos mails et ne nous donnait pas de nouvelles sur l'avancement de son travail. »

### 15. Globalement, êtes-vous satisfait.e du résultat de cette expérience ?



#### Commentaires

Pour ce qui est de l'appréciation globale de l'expérience, trois personnes (correspondant à 10.7% de la masse totale répondante) sont ressorties insatisfaites. Il est nécessaire de préciser ici que ces trois personnes sont les mêmes qu'à la question précédente. En regard des autres années, nous voyons que nous restons, dans une grande majorité, avec des projets remplis à la satisfaction du mandant.e.