

h e g

Haute école de gestion  
Genève

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

# Enquête auprès des mandants de travaux de Bachelor en filière ID

Année 2018

Cevey Matthieu (HES)  
Printemps 2019

**Depuis 2009, la filière ID effectue une enquête auprès des mandants<sup>1</sup> des travaux de Bachelor (TB) rendus dans l'année. Après une interruption dans l'annualité du processus entre 2014 et 2017, nous sommes heureux de reprendre un rythme régulier dans la conduite de l'enquête.**

**Pour l'année 2018, 40 TB ont été effectués et 40 questionnaires ont été envoyés pour un total de 27 réponses complètes (67.5% de participation). Par ailleurs, un seul TB a été réalisé en groupe.**

Cette année encore, nous sommes heureux de vous livrer dans ce document les résultats de notre enquête auprès des mandants de travaux de Bachelor. La conduite de cette enquête nous permet de régulièrement adapter les exigences et les modalités en la matière, et nous assure de rester en adéquation avec le monde professionnel.

Les réponses obtenues en 2018 nous confirment que la filière Information documentaire de la Haute école de gestion de Genève est chaque année mieux reconnue par les milieux professionnels, ce que démontrent les graphiques n°1, 4, 7 et 9.

L'utilité de faire travailler les étudiants directement sur le terrain s'affirme dans les graphiques n°8 et n°10, mais également par les retours informels des étudiants, ainsi que par l'obtention de postes dans les institutions mandantes à la suite de leur travail.

Les graphiques n°11, 12 et 13 font état de la grande satisfaction de ceux qui ont choisi de suivre un étudiant pour son TB, que cela soit vis-à-vis du résultat obtenu ou des modalités d'accompagnement mises en place par la filière ID.

La grande variété de sujets de TB, que l'on peut observer à la question n°3, montre clairement la diversité des domaines dans lesquels les étudiants ID peuvent mettre à profit leurs compétences et mener à bien des projets de qualité.

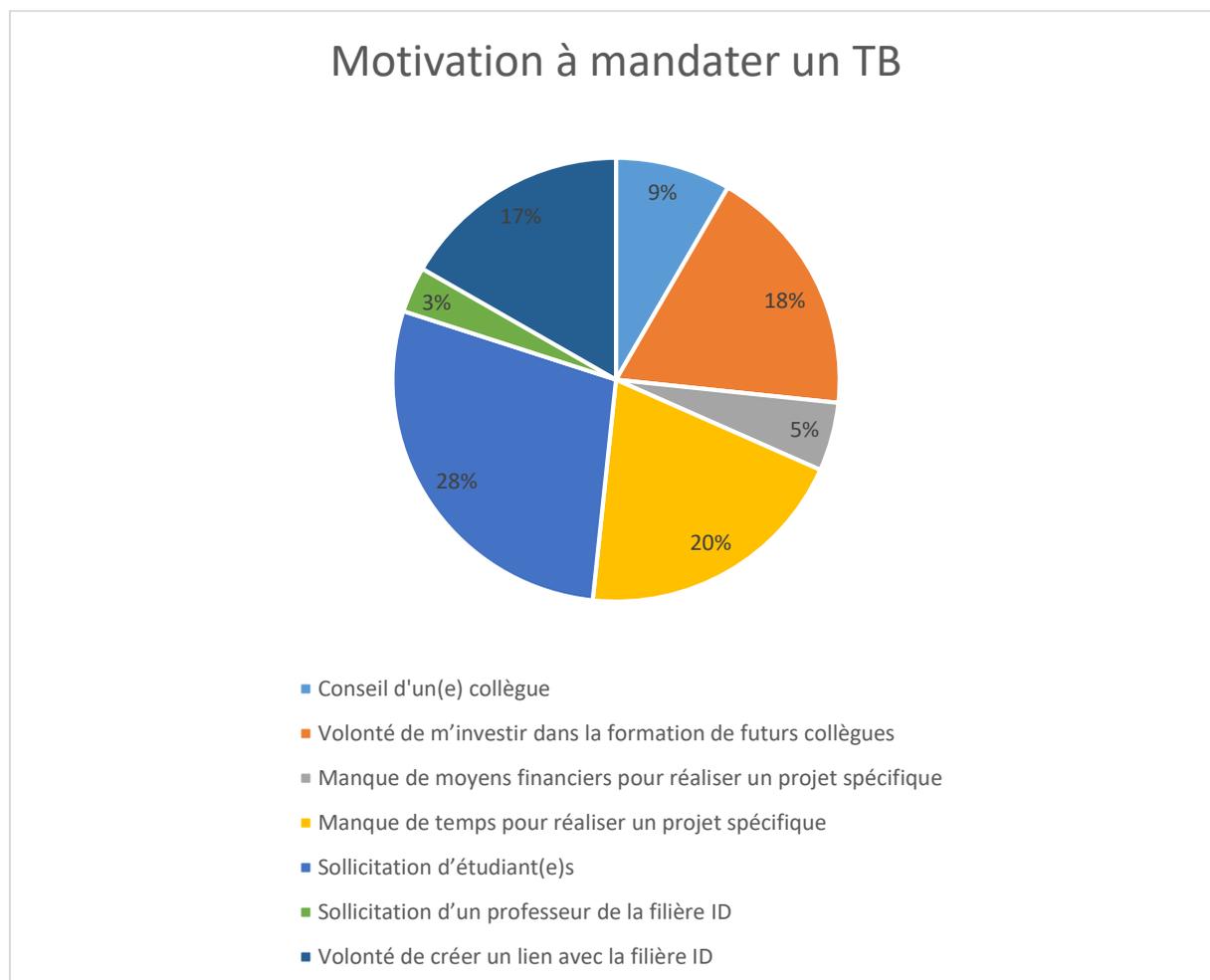
Que soient ici remerciées toutes les institutions et les personnes les représentant qui, depuis des années parfois, font confiance à notre filière en offrant à nos étudiants la possibilité de s'insérer concrètement dans le monde professionnel.

Un immense merci également à tous ceux qui ont pris de leur temps pour répondre à cette enquête : nous vous en sommes, au nom de l'ensemble de la filière ID, extrêmement reconnaissants.

---

<sup>1</sup> Dans le présent document, le genre masculin est utilisé au sens neutre et désigne les femmes autant que les hommes. Son usage n'a pour unique but que d'alléger le texte.

1. **Qu'est-ce qui vous a motivé(e) à mandater un TB auprès d'étudiant(e)s de la filière ID ?**  
(Plusieurs réponses possibles)

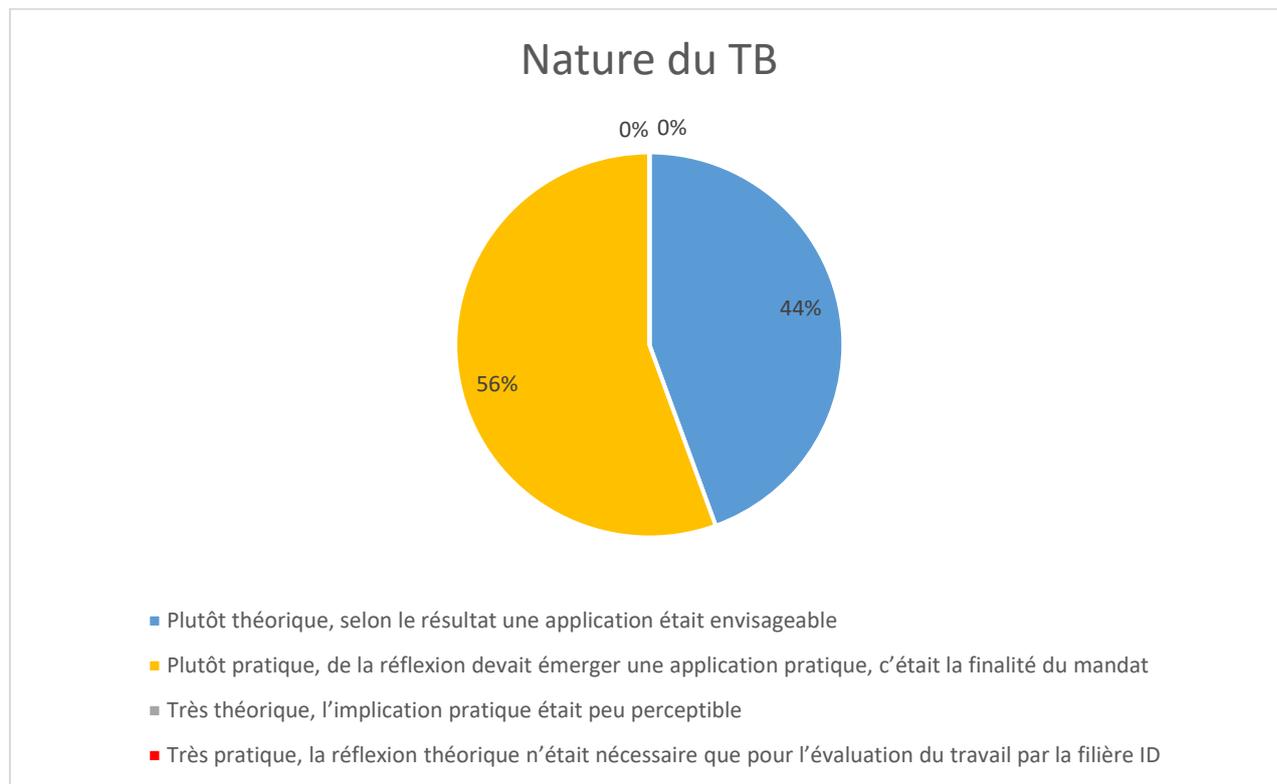


Commentaire

Comme les années précédentes, le manque de temps reste l'une des principales raisons de mandater un TB, même si de 24% en 2017, ce chiffre est passé à 20% cette année. Nous pouvons remarquer que l'attitude proactive des étudiants, que nous encourageons, est à l'origine de la majorité des travaux. Cette situation nous réjouit, puisque qu'elle démontre l'investissement qu'ils sont prêts à faire pour travailler sur un sujet qui les intéresse. Notons tout de même que trois pourcents des travaux sont sollicités par un professeur de la filière.

Pour la première fois, des commentaires ont été faits par les mandants en lien avec cette question. Il en résulte que la volonté de suivre un TB est souvent issue d'expériences passées positives, ce que confirme le graphique n°9. Ces commentaires nous apprennent également que certains travaux sont réalisés dans la continuité d'un mandat précédent, que cela soit lors du stage que les étudiants doivent effectuer dans le courant de leur dernière année d'études, ou lors du cours « *Réalisation d'un projet sur mandat* ».

**2. Le mandat que vous avez donné était-il de nature plutôt théorique ou pratique ?**  
(Une réponse possible)



Commentaire

Retour à la situation de 2016 où les extrêmes étaient absents. Notons tout de même que l'aspect pratique l'emporte toujours sur le théorique, ce qui est révélateur de l'orientation très appliquée de la filière ID.

**3. Pouvez-vous préciser en quelques mots la nature du travail que vous aviez mandaté ?**  
(Question ouverte)

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

***Plutôt théorique, selon le résultat une application était envisageable***

- (Service d'archives audiovisuelles) *Une étude sur les possibilités d'exploitation de nos archives hors des réseaux sociaux.*
- (Organisation internationale) *Retracer l'évolution du système de peer review depuis ses origines.*
- (Bibliothèque cantonale et universitaire) *Analyse de la traçabilité des collections en cas de sinistre et recherche de solutions.*
- (Bibliothèque associative) *Réflexion à faire sur l'intérêt/importance à instaurer un système de veille au sein de la bibliothèque, avec des propositions concrètes d'outils.*
- (Bibliothèque cantonale et universitaire) *Le travail portait sur le partenariat entre bibliothèques et librairies locales.*
- (Haute école spécialisée) *Outils et moyens de communication externe.*

- (Bibliothèque communale) *Réflexion et proposition de pistes d'actions autour de la question de l'e-inclusion sur la commune de XXX. Projet suivi en collaboration avec le service du développement social et emploi.*
- (Bibliothèque municipale) *La sensibilisation des usagers à la question de la protection des données personnelles.*
- (Institut de recherche) *Les tendances et l'innovation dans les bibliothèques juridiques en Suisse et à l'étranger (services et prestations, infrastructure, etc.).*
- (Cercle scolaire régional) *Analyse du système de classification électronique des documents administratifs du collège, et propositions attendues pour une nouvelle arborescence et un nouveau classement desdits documents.*
- (Réseau de bibliothèques) *Réflexion sur le développement d'une communauté autour du projet de transformation de l'actuel [réseau] et propositions de mise en œuvre.*

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

- (Service municipal d'archives) *Élaboration d'un référentiel de gestion et de classement des documents d'activité.*
- (Bibliothèque cantonale et universitaire) *Élaborer un projet pour la mise en place d'un service de référence virtuel.*
- (Bibliothèque cantonale) *Nous avons mandaté une étudiante pour nous proposer des pistes afin d'attirer dans notre bibliothèque le public allophone de la Ville de XXX. L'étudiante devait nous faire des propositions réalisables tant au niveau des animations que des collections.*
- (Association) *Étudier le site de l'association, le critiquer et proposer des solutions d'amélioration, notamment responsive.*
- (Bibliothèque cantonale et universitaire) *Établir un canevas d'analyse du comportement des usagers.*
- (Archives d'un service cantonal) *Proposer une méthode de classement (-> archivage) dans le cadre de la création d'un office puis d'un service.*
- (Bibliothèque scolaire) *Proposer une amélioration du site web du Cedoc en tenant compte des contraintes liées à l'environnement de travail.*
- (Ecole supérieure) *Réorganiser nos archives.*
- (Département cantonal) *Il s'agissait de réaliser un guide pratique pour sensibiliser les usagers-ères des bibliothèques aux problématiques de l'infobésité et de la désinformation (Fake news).*
- (Office fédéral) *Cerner la complexité, pour 3 bibliothèques typiques (petite, moyenne, grande/uni), des fonds électroniques et de leur utilisation, en termes de mesure et de statistique des bibliothèques.*
- (Archives privées) *Création d'un mode d'archivage de dessins de presse.*
- (Archives cantonales) *La présence d'une institution d'archives sur les réseaux sociaux.*
- (Bibliothèque municipale) *Réflexion sur la réorganisation des documentaires en pôles ou centres d'intérêts.*
- (Bibliothèque associative) *Développement des ressources informatiques.*
- (Service cantonal d'archives) *L'étudiante devait évaluer de quelle manière les XXX devaient être présentes sur l'intranet de l'administration.*

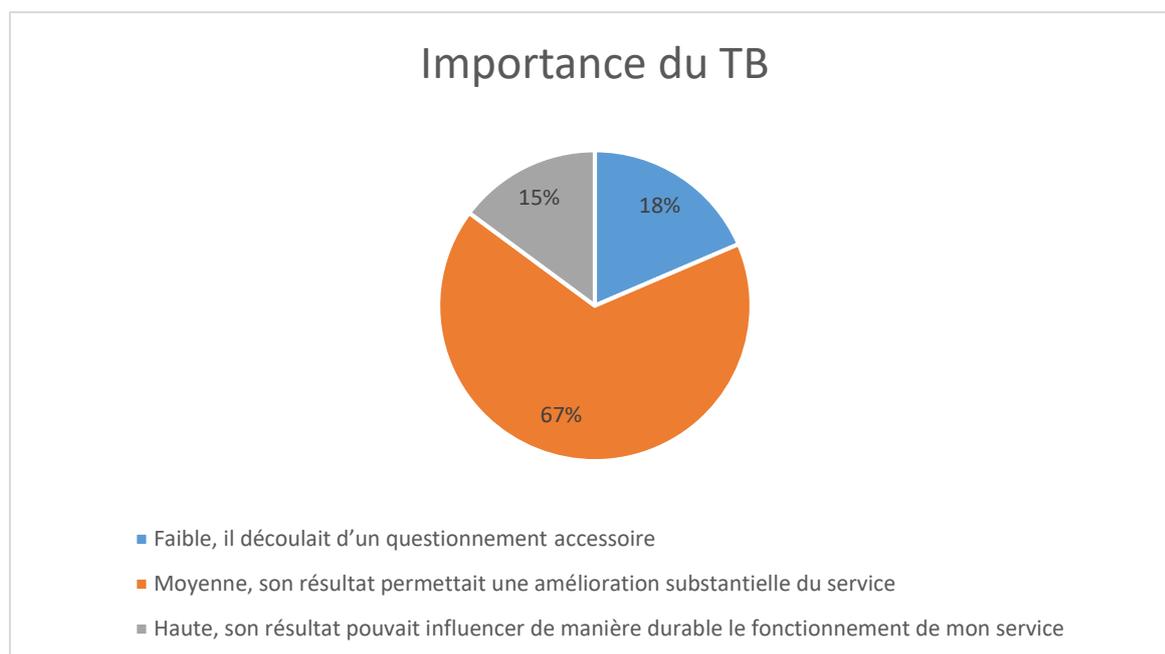
### Commentaire

Les commentaires des mandants ainsi que les sujets traités relèvent bien l'aspect pratique et concret des TB, aspect qui s'inscrit parfaitement dans la dynamique de formation voulue par la filière ID et qui offre des opportunités d'interaction très intéressantes avec les milieux professionnels. La filière ID encourage les étudiants et les mandants à proposer des sujets qui incitent à la fois à une revue de la littérature (base théorique) et à une mise en application concrète, faisant appel aux compétences professionnelles acquises lors du cursus en Information documentaire.

---

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

(Une réponse possible)



### Commentaire

Pour la première fois depuis plusieurs années, l'importance de certains TB est jugée faible, et pour la première fois également, le taux de TB de haute importance passe en dessous de 20%.

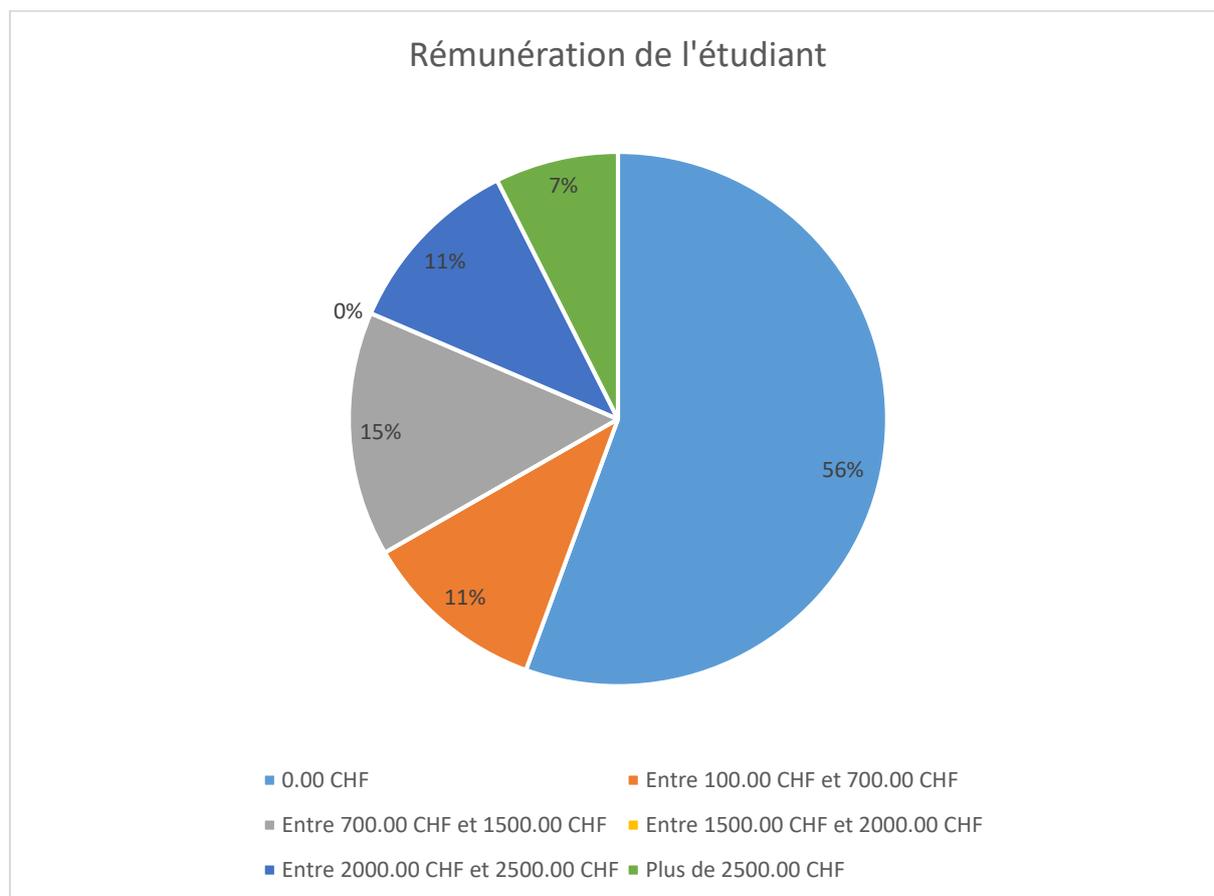
Difficile d'en déduire quelque chose de pertinent a priori. Cependant, nous pouvons envisager que même si les professionnels n'ont pas de projets de grande importance à mettre en œuvre au moment de proposer des sujets à la filière, ils désirent tout de même faire appel à nos étudiants. Pour corroborer cette affirmation, nous pouvons arguer le fait que, chaque année, des sujets proposés ne sont pas traités en raison du nombre limité d'étudiants.

---

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

Tous les mandants ont clairement signifié le degré d'importance du travail aux étudiants.

**6. Combien l'étudiant(e) a-t-il (-elle) été rémunéré(e) pour ce mandat ?**  
(Une réponse possible)



Commentaire

Comme l'année passée, le taux d'étudiants non payés pour leur TB dépasse la moitié des répondants, chiffre qui semble se stabiliser avec le temps. Le reste des rémunérations ne varie que peu, excepté la tranche 1500.-/2000.- qui a complètement disparu cette année, compensée par les tranches 100.-/700.- et 2000.-/2500.-.

Quelques précisions sont données par les mandants en commentaires ci-dessous.

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

- *J'avoue ne pas savoir exactement si elle a été rémunérée, car cela passe par un autre service.*
- *Nous n'avons pas de budget à disposition.*
- *Pas de possibilités de le faire.*
- *Pas de budget hélas.*
- *Nous n'avons pas prévu de rémunération pour ce mandat mais nous avons mis en place la structure nécessaire pour son accompagnement lors de son travail.*
- *Manque des possibilités de l'institution.*
- *Il était convenu ainsi.*
- *Ce projet de TB n'était pas prévu dans notre budget.*
- *Cela n'a pas été accepté par la direction. Aucun budget n'est prévu pour ce genre de mandat.*
- *Je n'ai pas sollicité l'étudiante, c'est plutôt la HEG qui est venue me demander de bien vouloir accepter le travail.*

- *Pas de budget pour ce type de travail.*
- *Selon norme communale.*
- *Une rémunération n'était pas prévue étant donné la nature du mandat.*
- *A aucun moment cette question n'a été évoquée.*
- *Manque de moyens financiers.*

#### Commentaire

À la lecture de ces commentaires, il est nécessaire de donner quelques précisions. Le manque de moyens financiers ou l'absence de budget correspond à une tendance qui revient chaque année et qui justifie évidemment le fait que les étudiants ne soient pas rémunérés. Certaines communes ont même instauré, pour réduire les coûts, une politique à ce sujet qui empêche les responsables de service de faire ce type de dépense, quand bien même ils en auraient les moyens. Il est à noter que la négociation de la rémunération est entièrement à la charge de l'étudiant et que la filière ID, hormis le fait qu'elle encourage l'attribution d'une indemnité financière, ne fixe ni obligation ni tarifs.

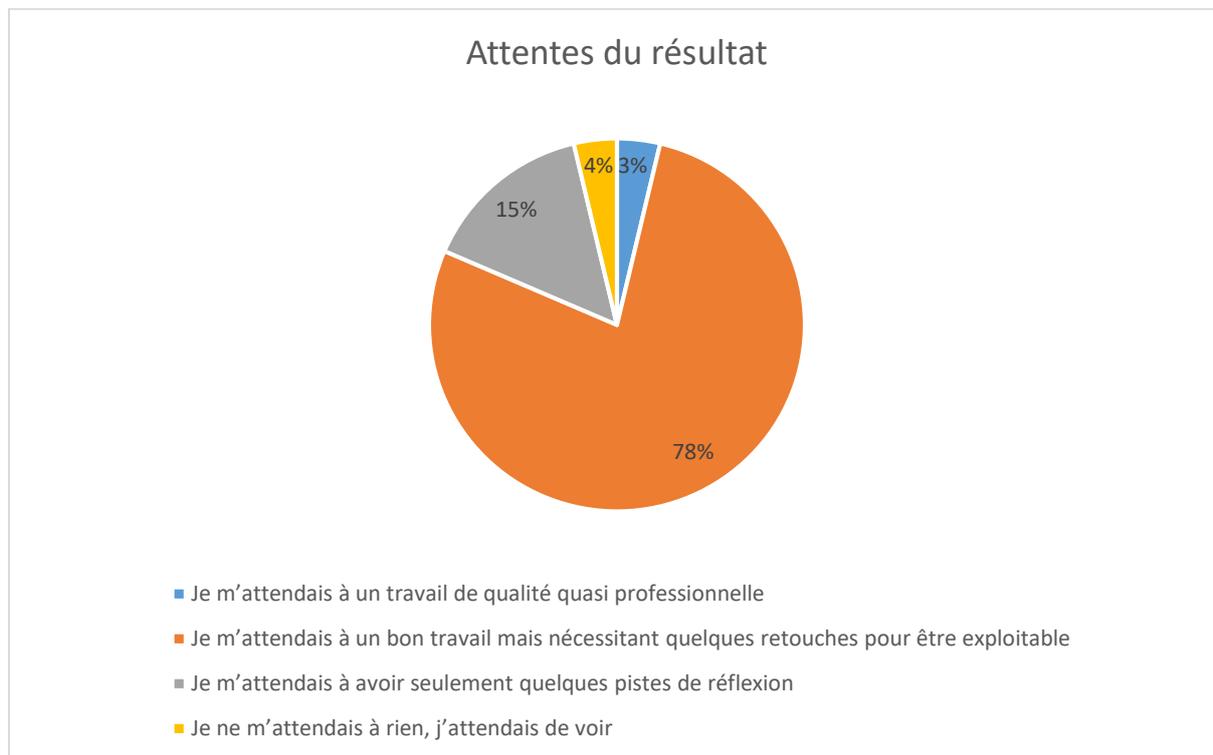
#### ***Avez-vous des remarques au sujet de la rémunération des étudiant(e)s ?***

- *Je crois qu'une rémunération de l'étudiant(e) est tout à fait justifiée.*
- *L'étudiante a été rémunérée comme une auxiliaire. Le montant ci-dessus [entre 2'000.00 CHF et 2'500.00 CHF] est pour un 50%.*
- *Aucune, salaire définit par la grille tarifaire de l'Etat.*
- *Le montant proposé est fixé par notre service RH, en fonction du niveau de formation des "stagiaires".*
- *La rémunération consistait en un dessin original par étudiante.*
- *Je pense que la rémunération devrait être obligatoire. Elle est la garante d'être dans un cadre normal de travail. Le travail bénévole est un manque de respect envers les étudiants et crée une situation de travail artificielle. Ce n'est pas une bonne première marche vers le marché du travail.*

#### Commentaire

L'objectif prioritaire des TB est évidemment la démarche pédagogique, mais comme dans la majorité des cas (56% cette année) les TB ont un aspect très pratique et sont réellement utiles aux institutions (graphique n°8, 67%), sans parler du gain de temps très apprécié qu'ils offrent (graphique n°10, 70%) et du taux de satisfaction global (graphique n°13, 89%), la filière ID estime que ces travaux méritent rémunération. Nous en profitons pour remercier ici tous les mandants qui rétribuent le travail des étudiants, tout en comprenant que les politiques budgétaires ou les directives de leurs institutions imposent aux autres de ne pas le faire.

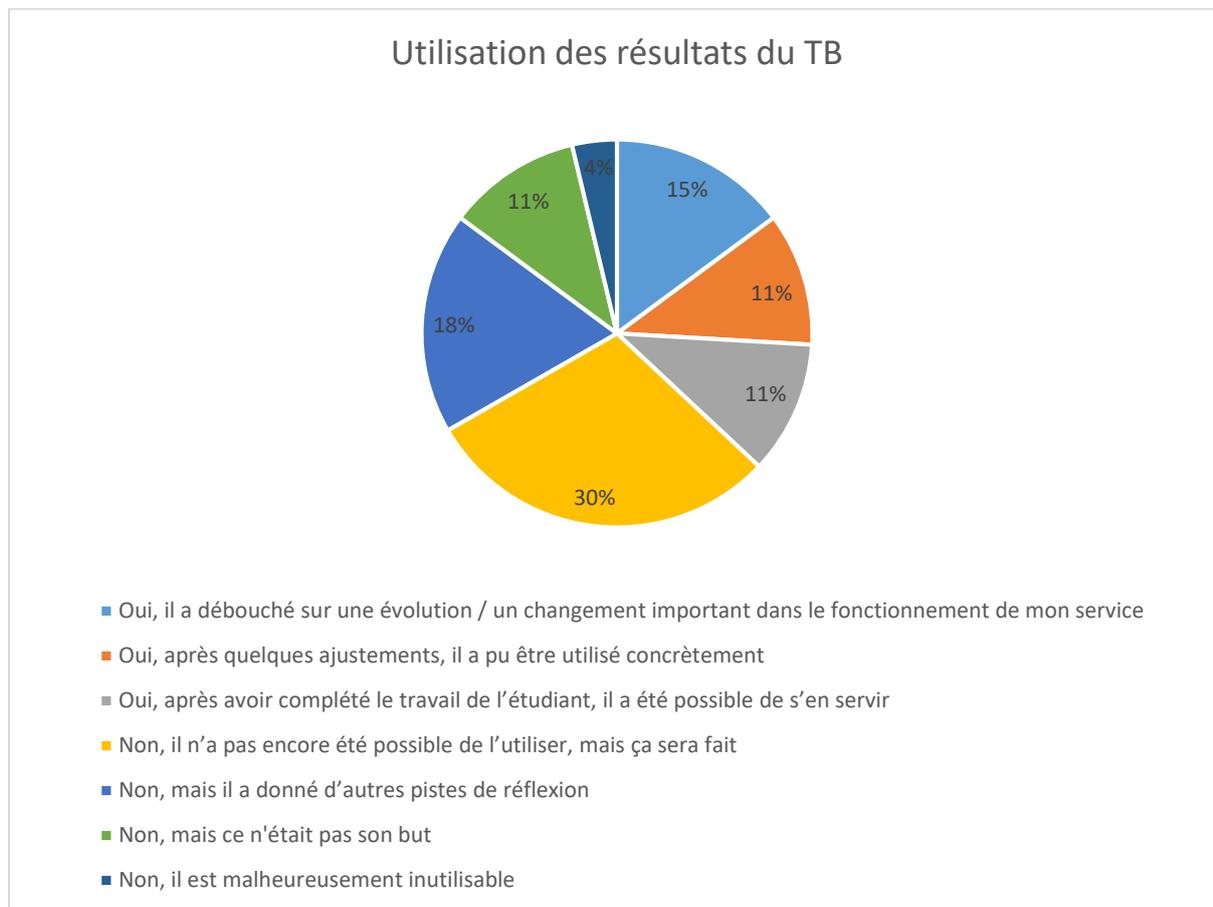
**7. A quelle qualité de résultat vous attendiez-vous ?**  
(Une réponse possible)



Commentaire

Si le pourcentage de mandants s'attendant à un travail de qualité quasi professionnelle a énormément baissé (de 34% en 2015 et 2016 à 22% en 2017, et 3% en 2018), un bon travail nécessitant quelques retouches est de plus en plus attendu. Au final, ce qui nous interroge le plus en comparant ces graphiques, ce n'est pas tant cette baisse en 2018, mais les hauts pourcentages des années précédentes. En effet, les mandants de TB savent qu'ils s'adressent à des personnes encore en formation, ce qui explique le fait que leurs attentes puissent être quelque peu modérées vis-à-vis d'un résultat exploitable.

**8. Avez-vous pu utiliser le résultat du TB concrètement et à quel niveau ?**  
(Une réponse possible)



Commentaire

En cumulant les réponses, nous arrivons à un taux de TB ayant été ou qui seront utilisés de 70%, ce qui est excellent et démontre clairement la valeur du travail des étudiants pour les institutions. Pas toujours destinés à être mis en application, les TB permettent néanmoins de creuser de nouvelles pistes de réflexion ou de faire le point sur une situation.

Il s'avère que cette année, suite à un échec, l'un des travaux est hélas inutilisable. Cet échec influence évidemment les réponses aux questions n°10 et n°13, qui font état de la satisfaction des mandants. Par ailleurs, certains résultats obtenus par les étudiants cette année se sont avérés de facture très moyenne, ce qui peut expliquer certains graphiques, comme le suivant (n°9).

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

- *Mme X. a proposé une arborescence pour classer toute notre documentation (papier, mail et informatique). Nous appliquons sa méthode pour tout le service.*
- *L'évolution du service est en cours, suite à ce travail de Bachelor. Mais cela prend du temps car il nous manque du temps pour nous y consacrer suffisamment.*
- *Pas assez de temps pour tout réaliser, suite de mandat proposée à un autre étudiant, en attente de nouvelles.*

- *Les ajustements ont eu lieu en cours de réalisation du TB, par les nombreux contacts avec le chef de projet qui l'a suivi. TB très satisfaisant et de très haut niveau.*

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

- *Certaines propositions de l'étudiante ont déjà été appliquées. D'autres nécessitent plus de temps, de moyens et seront peut-être réalisées dans un futur plus ou moins proche. Certaines propositions seront aussi laissées de côté par choix.*
- *Le projet est toujours en cours.*
- *L'étudiante a présenté son travail devant les collaborateurs de l'institution, qui ont réalisé l'importance de ce moyen de communication [les réseaux sociaux].*

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

- *L'utilité d'un travail de Bachelor ne se mesure pas seulement par son utilisation immédiate. En tout cas, le travail nous a amenés à une réflexion sur la nécessité d'une formation au peer review.*
- *Le travail a été réalisé de manière scolaire avec un niveau Bachelor. Il est utopique d'en attendre une qualité comparable à une personne en charge d'un domaine.*
- *Pas encore mis en place.*

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

- *Des ajustements sont en cours pour permettre son utilisation effective.*
- *Initialement, il était prévu de réaliser le projet à la bibliothèque. Avec le temps, il s'est avéré que la bibliothèque n'a pas les moyens en ressources humaines pour la réalisation. La décision de ne pas réaliser le projet a été prise indépendamment des résultats du travail de l'étudiante.*
- *Le résultat du TB reste une ébauche.*
- *Le projet de guide doit d'abord être présenté à la direction de [l'institution].*
- *Le travail a permis de poser une base théorique à notre réflexion, et de confirmer ce que nous constatons au quotidien dans nos pratiques. La mise en place de solutions passe par l'engagement de personnel. Long processus qui doit faire face à la réalité de notre politique communale. Nous devons en premier lieu aller chercher un accord de principe...*
- *Certaines recommandations proposées devraient être encore approuvées par la direction.*
- *Les ajustements faisant suite au travail de Bachelor et nécessaires à son implémentation ont été faits. Il faut ensuite l'inscrire dans le portefeuille de projets à réaliser par d'autres services de l'Etat, qui n'ont pas encore été en mesure de répondre à notre demande. La cause est donc externe au Bachelor.*
- *Le TB a donné des pistes de réflexion et des recommandations qu'il faudrait pouvoir maintenant mettre en place. Nous avons proposé à l'étudiante de poursuivre notre collaboration par un mandat qui pourrait lui donner l'opportunité de mettre en pratique le travail de réflexion entamé par son TB.*

Commentaire

Le dernier commentaire ci-dessus est particulièrement intéressant, car il reflète une pratique que nous encourageons : mettre en application, dans le cadre d'un mandat confié à l'ex-étudiant fraîchement diplômé, la réflexion issue de son TB est un excellent moyen de l'insérer dans le monde professionnel et de concrétiser son projet.

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

- *Les pistes proposées ne sont peut-être pas assez "pensées" pour le milieu professionnel dans lequel nous vivons.*
- *Instaurer un système de veille n'est pas anodin en terme de ressources humaines et financières. Le travail a permis une bonne analyse des besoins et de réflexion mais des pistes sont encore à explorer.*
- *Une utilisation partielle a déjà été mise en place.*
- *Le travail a ouvert des pistes théoriques intéressantes mais pas exploitables pour le service concrètement. Le travail a permis toutefois de poursuivre la réflexion engagée.*

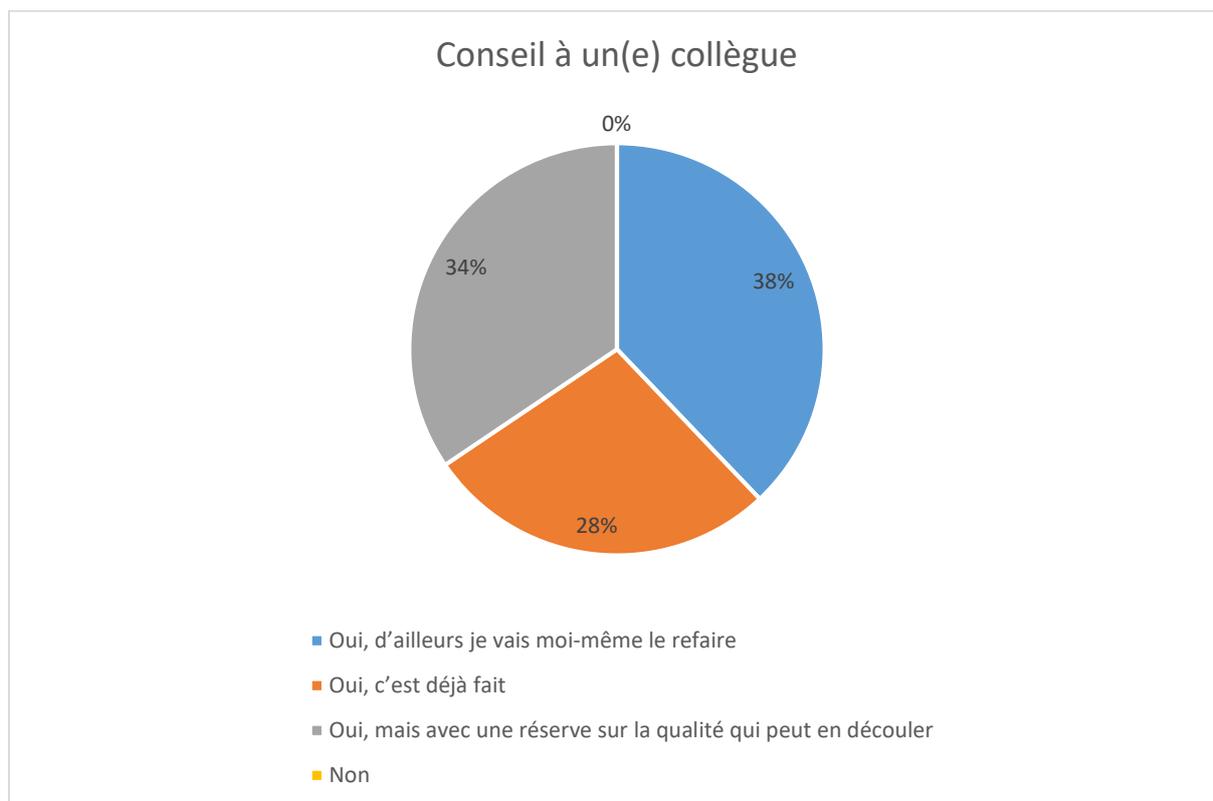
**Non, mais ce n'était pas son but**

- *Il a permis de faire un état de l'art en la matière et d'avoir un panorama de ce qui se fait au niveau européen. Il nécessite maintenant une réflexion plus aboutie pour une mise en pratique.*
- *Les relations entre la Bibliothèque et les librairies locales relèvent d'une décision politique où la marge de liberté laissée à la Bibliothèque est faible.*
- *Nous savions qu'il serait difficile pour l'institution, à l'heure actuelle, de développer le système informatique.*

**Non, il est malheureusement inutilisable**

- *Echec du travail.*

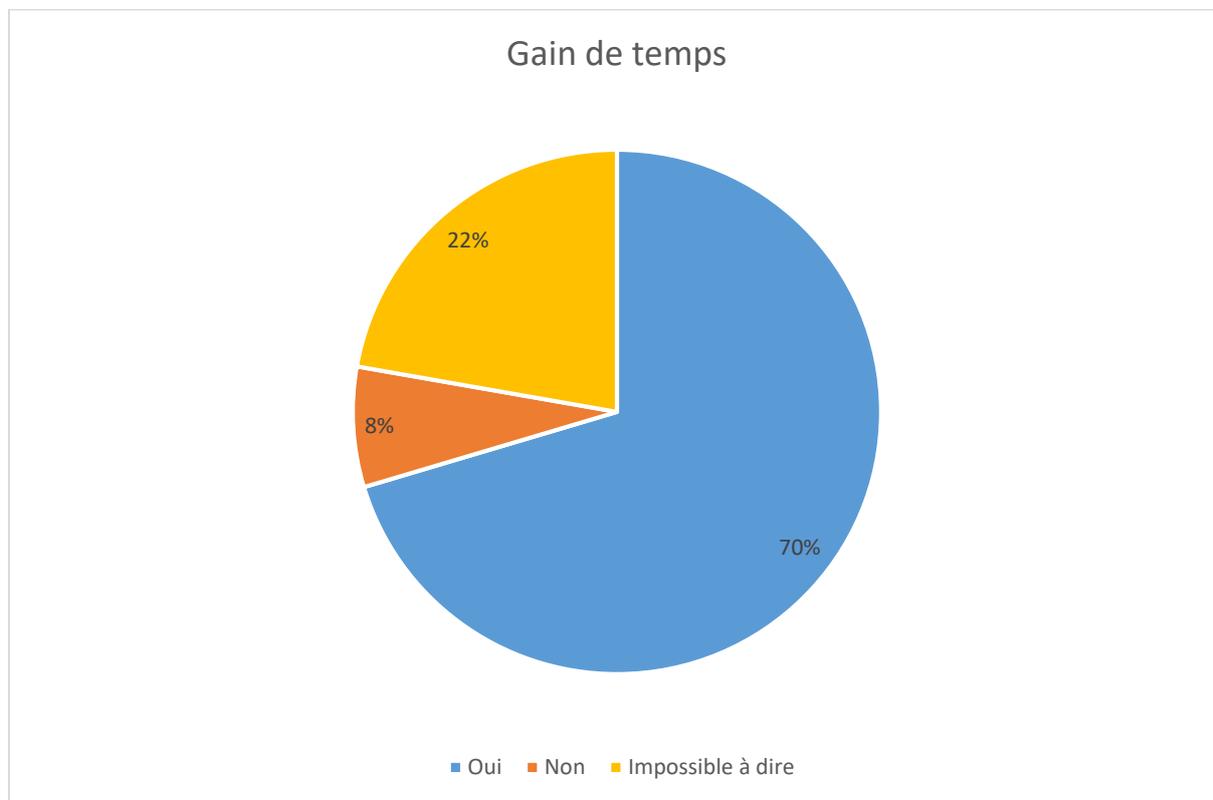
9. Conseilleriez-vous à un(e) collègue de mandater à l'avenir un TB d'un(e) étudiant(e) ID pour un projet similaire au vôtre ? (Une réponse possible)



Commentaire

Des chiffres encourageants puisque 100% des mandants sont prêts à conseiller à leurs collègues de tenter l'aventure ! Cela montre clairement la confiance accordée aux travaux réalisés par des étudiants ID. Notons quand même une augmentation de la réserve sur la qualité, qui peut s'expliquer par l'échec de l'un des étudiants, et par une moyenne générale des notes obtenues plus faible que les années précédentes.

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) ? (Une réponse possible)



#### Commentaire

Après une grande progression du « Oui » en 2016 et 2017, les pourcentages retombent presque aux mêmes taux qu'en 2015, mais restent tout de même très révélateurs de la valeur des TB pour les institutions. N'oublions pas que, selon le graphique n°8, 18% des TB n'ont donné que des pistes de réflexion et que 11% de ceux-ci n'avaient pas pour but une application concrète.

Il s'avère malgré tout que certains étudiants demandent plus de suivi que d'autres, ce qui peut réduire à néant le temps gagné grâce aux résultats obtenus au final.

#### **Impossible à dire :**

- *Le projet ne peut pas être réalisé dans la situation actuelle. Mais les réflexions faites dans le travail pourront être utilisées plus tard quand la situation change.*
- *Au vu des spécificités du marché digital, il peut être difficile pour un étudiant de comprendre tous les enjeux.*
- *D'une part, nous n'aurions pas pu effectuer une analyse aussi complète sans le TB. D'autre part, le travail de suivi a été particulièrement important et chronophage dans ce cas précis car il a été nécessaire de rassurer régulièrement l'étudiante et de valider tous les points semaines après semaines.*
- *Nous allons reprendre le projet, analyser les propositions et contacter le fournisseur du site.*
- *Mon intérêt portait principalement sur la pratique concrète des bibliothèques de Suisse romande. Les réponses obtenues étaient intéressantes mais certaines bibliothèques n'ont pas voulu répondre et les réponses obtenues n'étaient pas toutes pertinentes.*

**Non :**

- *Non en raison de l'accompagnement nécessaire face aux difficultés rencontrées par l'étudiante.*
- *Principalement, pour le temps d'encadrement de l'étudiant (mails, rencontres, explications, relectures).*

**Oui :**

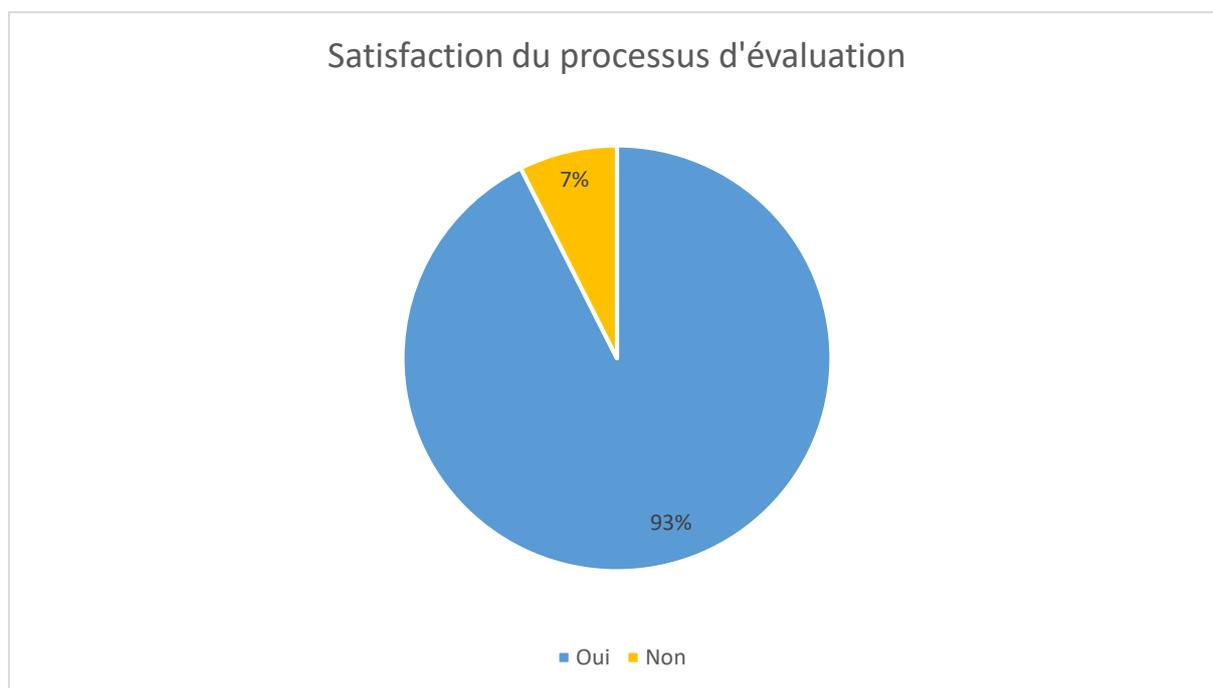
- *Gain de temps important malgré un bon encadrement nécessaire.*
- *Nous sommes tous soumis(es) aux contraintes du travail au quotidien. Ni moi, ni mes collaborateurs (-trices) n'aurions eu le temps et la possibilité de travailler avec la même intensité et concentration.*
- *Nous n'avons hélas pas le temps de mener des recherches de fond et de défricher certaines questions.*
- *Tout le travail d'enquête et de réalisation de questionnaires ainsi que leur analyse plus le test des outils, n'aurait pas pu être réalisé en interne, par manque de temps principalement.*
- *Nous n'aurions pas eu le temps de réaliser ce mandat.*
- *La création d'un système de classement adapté à la pratique nous aurait pris un temps fou. Comme le service a été créé au moment où Mme X. est venue, la concordance des besoins a été optimale.*
- *Nous n'aurions jamais réalisé ce projet (ou tout du moins pas aussi développé) si nous l'avions fait seuls.*
- *Pas de compétences de ce type chez nous, institution trop petite.*
- *Nous n'aurions pas eu les ressources internes pour travailler sur un tel projet de guide pratique.*
- *La recherche théorique nous a été très utile, ainsi que la confirmation des problématiques mises en évidence. Les pistes proposées sont par contre celles que nous avons déjà imaginées en amont du travail.*
- *Il faut prévoir un peu de temps pour l'encadrement, mais le gain, y compris en termes pédagogiques pour l'étudiant-e, est très important (si le travail est bien fait).*
- *L'institution n'avait pas les ressources en temps pour effectuer ce travail.*
- *Oui, et surtout, c'est une approche extérieure.*
- *Naturellement car nous n'avons pas consacré du temps pour l'élaborer.*
- *Quand le travail est fait avec du sérieux et tenant compte de possibilités réalisables c'est indiscutablement un gain de temps.*
- *Sans le Bachelor, le mandat confié à l'étudiante n'aurait pas été effectué.*
- *L'analyse des dossiers existants, des redondances entre les documents archivés, les démarches consistant à prendre des contacts pour se renseigner sur les pratiques dans d'autres institutions : tout ce travail de débroussaillage demande énormément de temps, et l'étudiante en charge du travail l'a réalisé à notre place. De plus, les recommandations résultant de sa démarche d'enquête sont essentielles pour nous donner les bases de l'archivage telles qu'elles seront communiquées prochainement à tous nos collaborateurs.*

## Commentaires

Notre enquête l'affirme chaque année : le recours aux étudiants ID pour des projets spécifiques permet de pallier le manque de moyens (en temps, ressources, personnel, etc.) des institutions, ce qui prouve que ce type de collaboration satisfait tout le monde. Il faut bien entendu garder à l'esprit que les mandataires sont encore en cours de formation et souvent peu expérimentés, ce qui explique parfois le besoin d'un encadrement qui peut s'avérer chronophage, cas qui est par ailleurs expressément mentionné dans la directive des TB. Le cas échéant, les enseignants responsables sont à disposition (aussi bien de l'étudiant que du mandant) pour « recadrer » le travail.

---

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



#### ***Avez-vous des remarques à ce sujet ?***

- *Tout était clairement expliqué.*
- *Les consignes pour "l'employeur" pourraient être un peu plus claires, notamment sur ce qui est clairement attendu en terme d'exigences. J'ai été surprise par certaines attentes que je n'ai comprises qu'au moment de l'oral. C'est dommage car nous aurions pu travailler ces points avec l'étudiante avant.*
- *Difficile d'évaluer un mémoire en tant que mandant, ce n'est pas vraiment notre rôle. On peut juste évaluer les résultats et le comportement général de l'étudiant*
- *En tant que mandante je suis satisfaite. En revanche j'ai été membre du jury et je trouve que les modalités d'évaluation sont peu égales entre les étudiants.*

## Commentaire

Suite à certaines remarques, nous avons décidé d'instaurer quelques modifications dans les directives en vue de simplifier l'évaluation par le mandant et ainsi rendre plus aisée leur appréciation. Nous rappelons tout de même que les enseignants responsables se tiennent à la disposition des mandants tout au long de la réalisation du travail pour les aider à accompagner au mieux les étudiants.

Toutefois, même si chaque membre du jury (mandant, conseiller et juré externe) dispose des mêmes critères d'évaluation que ses pairs, il subsiste toujours une certaine subjectivité dans un processus d'évaluation, ce qui explique probablement l'affirmation faite dans ce dernier commentaire.

---

## 12. Êtes-vous satisfait(e) du suivi du TB par la filière ?



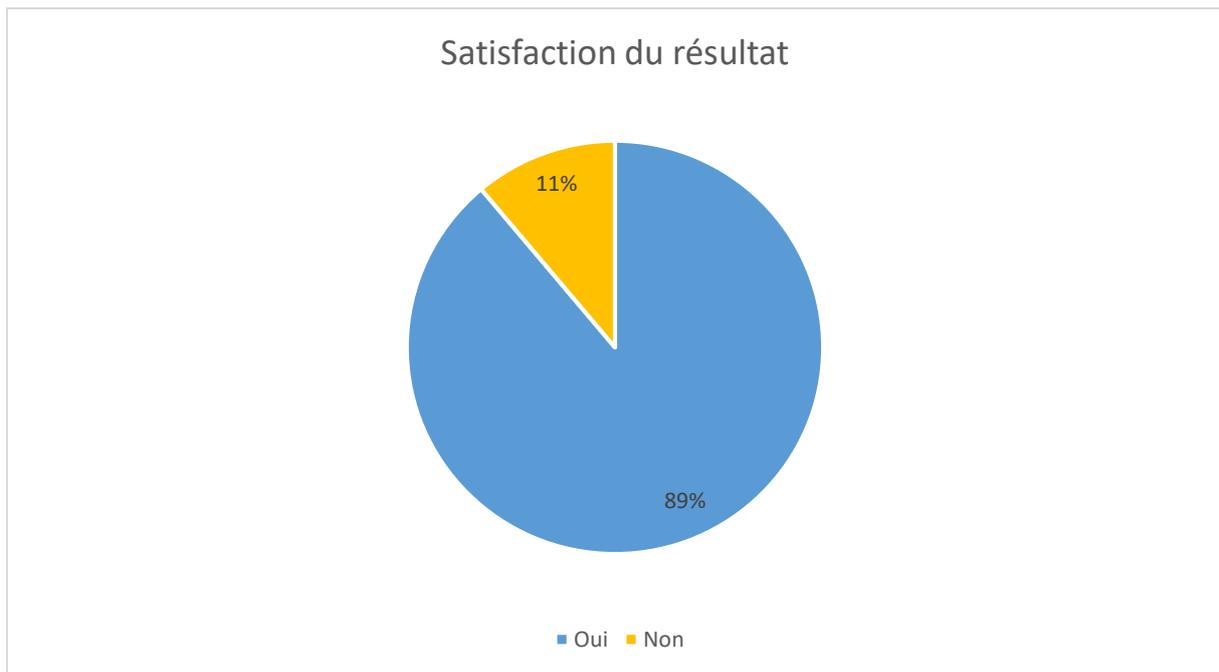
### *Si non, pourquoi ?*

- *Notre chef de projet - qui a quitté [l'institution] entre-temps - qui a suivi le TB estimait que le suivi notamment méthodologique par le professeur formellement responsable du travail à la HEG était limité.*

## Commentaire

Jamais à l'abri d'un problème de communication ou de surcharge de travail, nous espérons que les modifications apportées aux directives permettront, dans la mesure du possible, d'éviter le genre de situation décrite dans le commentaire ci-dessus. Mais n'oublions pas de souligner que nous arrivons tout de même à un taux de 96% de satisfaction, ce qui est excellent.

**13. Globalement, êtes-vous satisfait(e) du résultat de cette expérience ?**



Commentaire

Même si contrairement à l'année précédente, nous n'obtenons pas un taux de satisfaction unanime, nous sommes très heureux de voir que près de neuf mandants sur dix s'estiment satisfaits du résultat. Ce taux plus faible peut s'expliquer, comme susmentionné, par le fait qu'en 2018, il y a eu plus de travaux jugés de qualité moyenne que les années précédentes.