

Enquête auprès des mandants de travaux de Bachelor en filière ID : année 2016

Depuis 2009, la filière ID effectue des enquêtes, généralement annuelles, auprès de tous les mandants de travaux de Bachelor rendus dans l'année. En raison d'un manque de temps, cette enquête n'avait pu être effectuée depuis 2014, aussi, en 2017, nous avons décidé de la reprendre et de contacter les mandants de travaux de Bachelor rendus en 2016. Ce long intervalle explique le faible taux de participation à l'enquête (39.4%), mais celle-ci n'en reste pas moins révélatrice des opinions des mandants ayant pris malgré tout le temps de se replonger dans leurs dossiers. Qu'ils soient ici remerciés.

Pour l'année 2016, 34 TB ont été effectués et 33 questionnaires ont été envoyés (1 TB ayant été effectué sans mandant) pour un total de 13 réponses complètes (39.4%). Par ailleurs, 2 TB ont été réalisés en groupe.

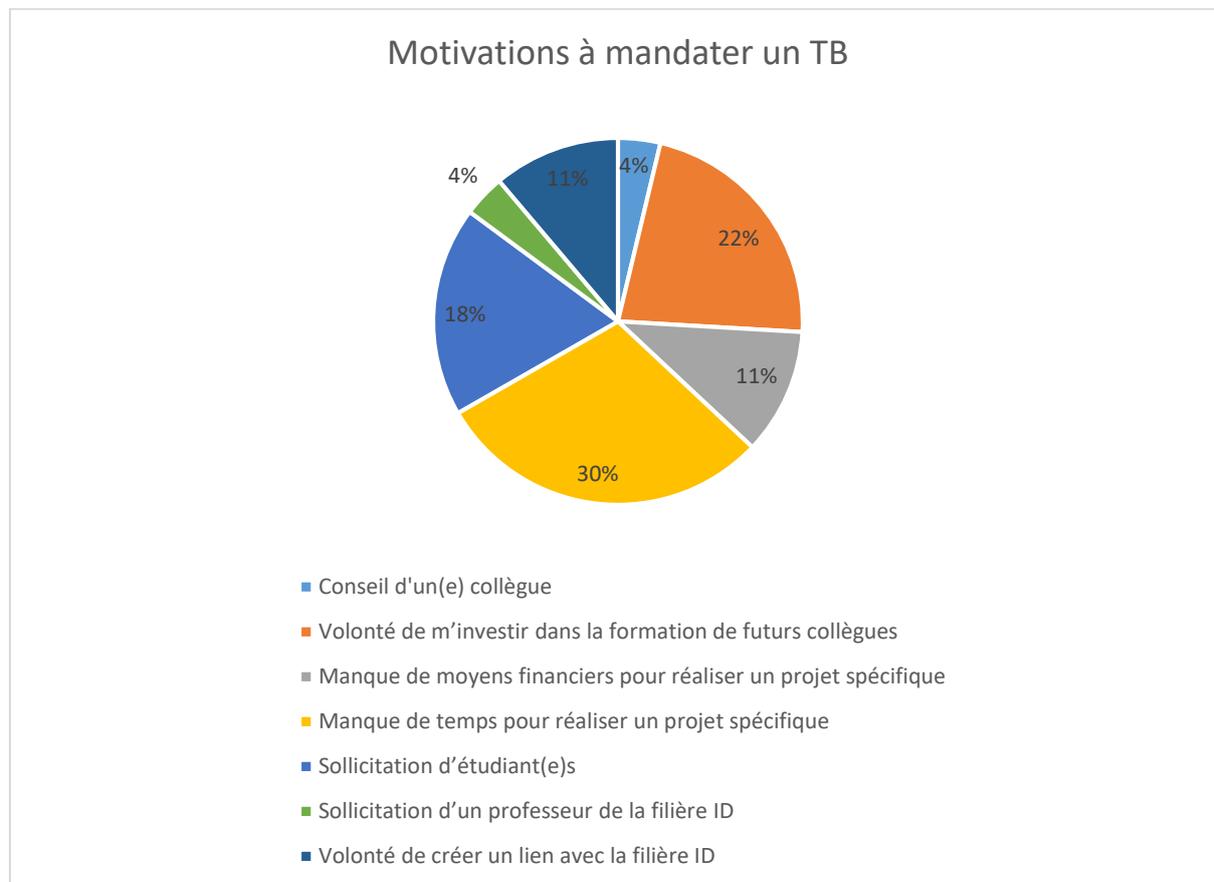
Encore une fois, nous constatons au travers de cette enquête que les retours des mandants de travaux de Bachelor sont très largement positifs. Par exemple, nous remarquons une tendance à la hausse en ce qui concerne l'importance accordée à ces travaux – et donc la confiance accordée aux étudiants (graphique n°4 : 69% en 2016, contre 22% en 2015). Par ailleurs, 92% des personnes interrogées se disaient satisfaites de cette expérience.

Pour la seconde année, nous avons intégré des questions portant sur la rémunération des étudiants, afin de mieux cerner les conditions de réalisation des travaux de Bachelor. Il s'avère que pour 2016, les chiffres sont identiques à l'année précédente, preuve d'une certaine uniformité au sein de notre domaine professionnel. Néanmoins, un tiers des étudiants ne sont pas rémunérés.

L'image que le monde professionnel documentaire se fait de notre filière est donc satisfaisante, du moins si l'on se penche sur certains chiffres issus de cette enquête, comme le taux de répondants prêts à conseiller à un collègue de se lancer dans cette expérience (100% d'entre eux !), ou les 84% estimant que confier un travail à un étudiant ID représente un gain de temps considérable.

Mais tous ces chiffres seront analysés dans le corps de l'enquête, et bien évidemment mis en relation avec les années précédentes, de manière à déceler les évolutions des pratiques et à adapter à la fois nos exigences en tant qu'institution formatrice, et les relations avec nos partenaires professionnels, sans oublier d'assurer la pertinence et l'adéquation de cette enquête.

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

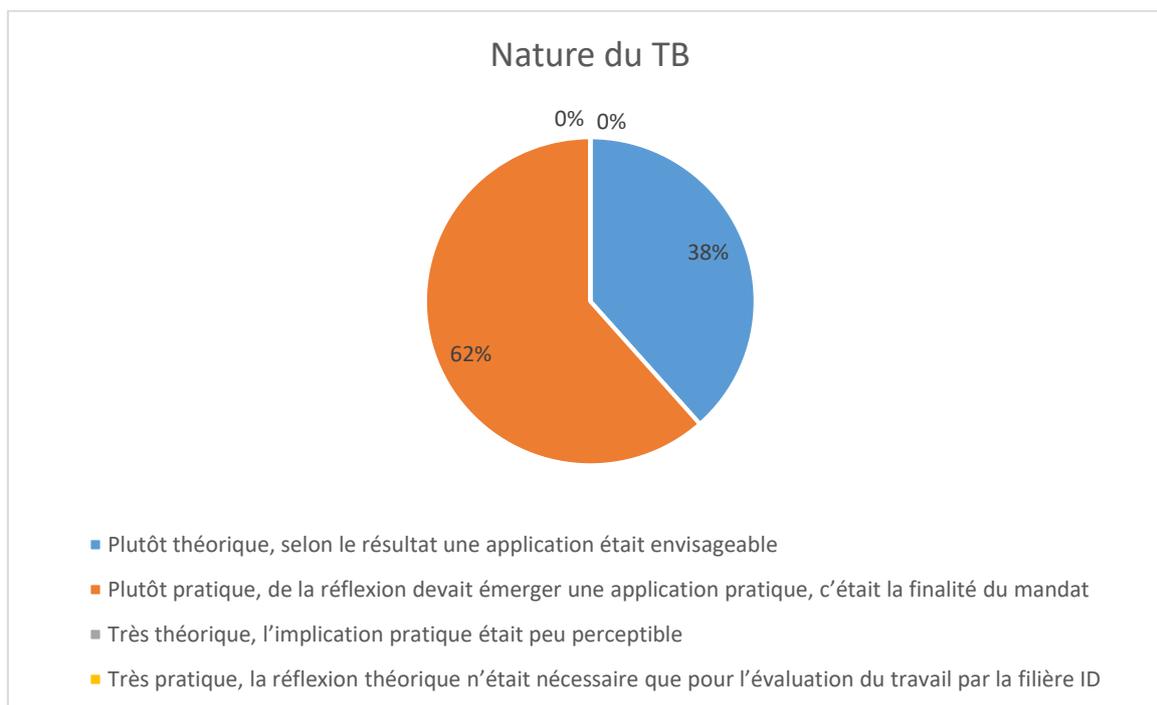
En 2016, près d'un tiers des TB ont été confiés à des étudiants en raison d'un manque de temps, alors qu'en 2015, ce chiffre était de 16%. Les institutions prennent-elles l'habitude de confier plus facilement des responsabilités aux futurs jeunes professionnels dès qu'apparaît un besoin ? Ou s'agit-il simplement d'un chiffre révélateur d'un manque de personnel dans les centres de documentation ? Quelle que soit la réponse, ces chiffres montrent la confiance accordée aux futurs spécialistes en information documentaire...

L'autre chiffre qui étonne dans ce graphique, c'est la baisse du pourcentage d'étudiants ayant dû eux-mêmes faire les démarches nécessaires auprès d'une institution pour se voir confier un TB : 26% en 2015, et 18% seulement en 2016. Nous disions de l'année passée que cela pouvait être significatif d'une attitude proactive de la part des étudiants ; nous pouvons imaginer que cette année, plusieurs mandants ont repris à charge des TB suite à une bonne expérience, ce qui expliquerait également les 4% de sollicitation d'un professeur, pourcentage qui atteignait 10% en 2015...

Le commentaire ci-dessous, laissé par un mandant, fait bien ressortir l'un des points forts de la formation ID : l'insertion rapide dans le monde professionnel par des stages et autres travaux sur mandats, qui débouchent assez logiquement sur plus de confiance, et donc d'autres mandats, et souvent sur des emplois...

- *Intérêt important pour le thème du TB ; Connaissance de la qualité du travail de l'étudiante car elle avait au préalable effectué un stage professionnel au sein de notre institution.*

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



Commentaire

Cette année, aucun TB très théorique, pas plus que très pratique. Avec 18% de plus qu'en 2015, les TB plutôt pratiques ont renversé une certaine tendance qui faisait la part belle aux TB plutôt théoriques (45% en 2015).

3. Pouvez-vous préciser en quelques mots la nature du travail que vous avez mandaté ?
(Question ouverte) Nous avons également indiqué, entre parenthèses, le type de mandant.

Plutôt théorique, selon le résultat une application était envisageable

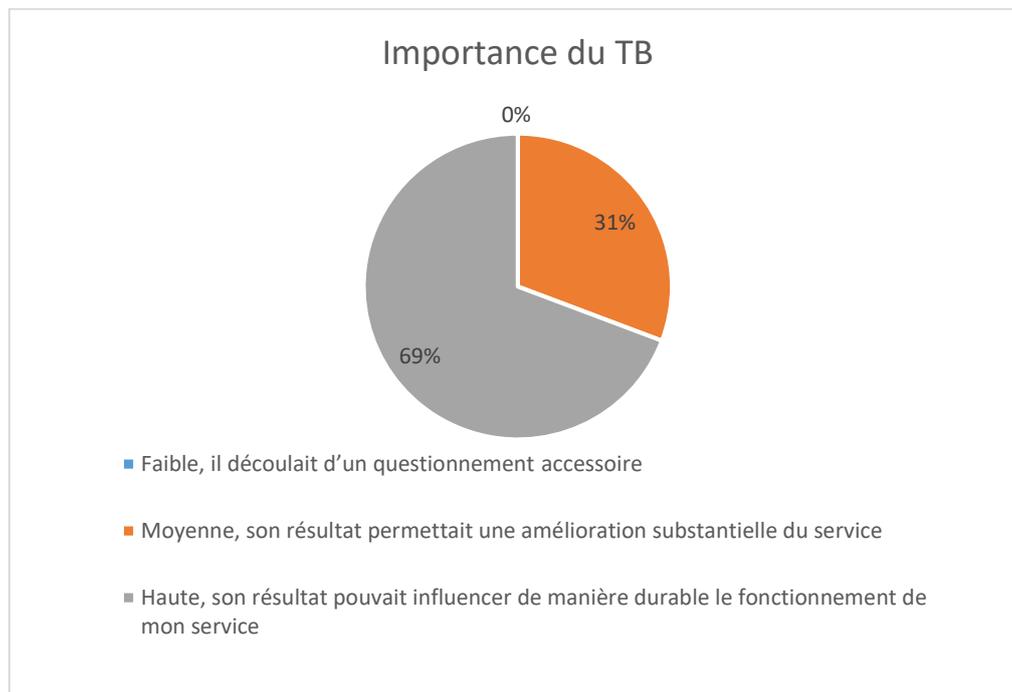
- (École polytechnique fédérale) *Conception d'une formation à distance.*
- (Association) *Etablir un jugement sur la valeur potentielle du patrimoine imprimé de la section cantonale d'une association et suggérer un certain nombre d'orientations ou d'actions stratégiques.*
- (Institution universitaire) *Le travail portait sur la valorisation de la fonction information et le choix d'indicateurs.*
- (Médiathèque) *Bibliothèque 3e lieu : étude de l'art, analyse de l'existant, recommandations et propositions dans l'idéal et dans la réalité d'un budget, y compris pour les horaires d'ouverture.*
- (Bibliothèque mixte communale & scolaire) *Désirant proposer de nouveaux services, notre bibliothèque doit réfléchir à son avenir en prévision d'un futur déménagement. En effet, les locaux actuels sont trop étroits pour pouvoir étoffer son offre. Le but du travail était de proposer un dossier aux autorités communales afin de leur présenter ce qui se fait dans le métier en matière de troisième lieu et qui est nécessaire au développement de notre bibliothèque.*

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

- (Bibliothèque mixte intercommunale & scolaire) *Séparation des toutes premières lectures des autres au rayon primaire et mise en place de logos de genre pour les fictions ado.*
- (École polytechnique fédérale) *Le TB portait sur la gamification comme outil pour proposer un parcours d'autoformation aux compétences informationnelles.*
- (Bibliothèque HES) *Etude des non-usagers de la bibliothèque et proposition pour les toucher.*
- (Bibliothèque communale) *Enquête d'un public cible pour connaître ses pratiques et dégager des actions pour remédier à des problèmes identifiés.*
- (Association de bibliothèques) *Il s'agissait de développer un flyer destiné à appuyer les démarches de lobby des bibliothécaires auprès des représentants politiques et de la population.*
- (Bibliothèque cantonale et universitaire) *Faire un état des lieux de l'offre en ressources audio et vidéo en "streaming" disponible pour les bibliothèques et évaluation de l'offre en vue des besoins et possibilités de la Bibliothèque Cantonale et Universitaire de X.*
- (Bibliothèque HES) *Proposer des pistes pour valoriser des archives d'entreprise.*
- (Institut de promotion de la lecture) *Creuser la question de la lecture à l'adolescence, avec propositions de titres et d'actions de médiations culturelles, pour un public d'adolescents en milieu fermé. Ce travail devait soutenir un groupe de travail de l'association L. auquel la soussignée faisait partie et souhaitait renforcer avec un apport expert. Nous espérons, aussi y retirer un regard plus approfondi de la question, regard susceptible de déboucher sur de nouvelles actions de notre institution à moyen terme. Aux questions sur l'importance du TB pour le service, la soussignée répondra en prenant le point de vue de l'association L.*

4. Quelle importance revêtait ce TB pour votre service ?

(Une réponse possible)



Commentaire

Un graphique très différent de l'année 2015 : en effet, les tendances ont été complètement inversées ! 69% d'importance haute contre 22% en 2015... Une nouvelle preuve de confiance de la part des mandants qui n'hésitent plus à confier des projets conséquents aux futurs diplômés en Information documentaire...

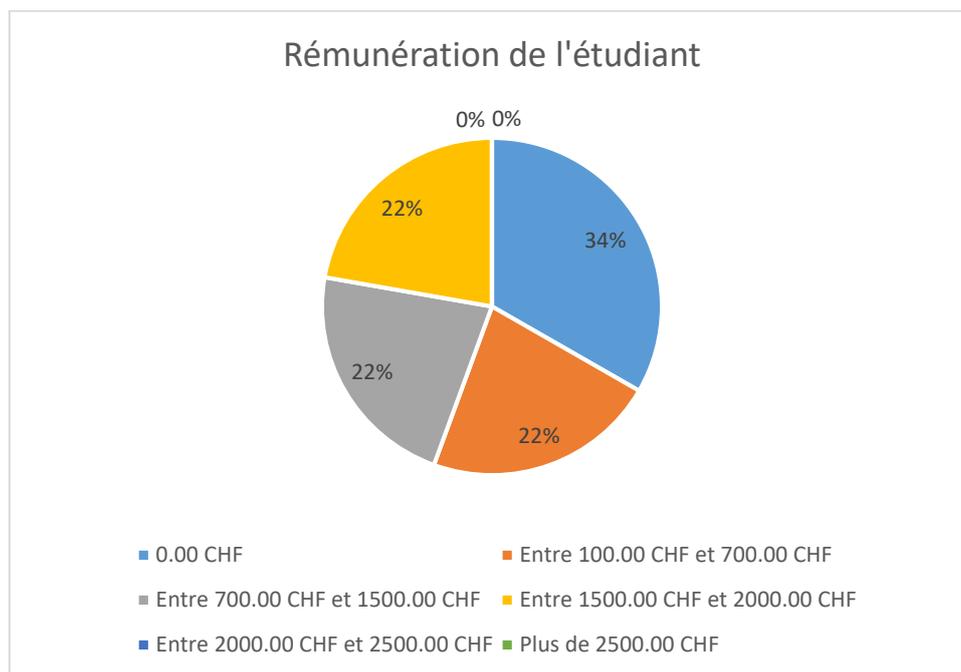
5. Aviez-vous fait part de ce degré d'importance aux étudiant(e)s concerné(e)s ?

Un seul mandant n'a pas signifié à l'étudiant le degré d'importance du travail confié ; il l'explique ci-dessous, en confirmant encore une fois la bonne réputation de nos futurs diplômés... :

Si non, pourquoi ?

- *Le but n'était pas forcément de mettre la pression sur l'étudiante. De plus, j'avais totalement confiance en elle et dans la qualité de son travail. Je pense cependant qu'elle avait conscience de cette importance.*

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



Commentaire

C'est seulement la deuxième fois que nous abordons cette problématique dans cette enquête. Or, il s'avère que les chiffres de 2016 sont exactement les mêmes que ceux de 2015... Difficile d'en tirer des conclusions dès lors, si ce n'est que cette régularité semble refléter une certaine réalité du terrain qui veut qu'un bon tiers des étudiants ne soient pas rémunérés pour leur travail.

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

- *Il n'a jamais été question de rémunérer l'étudiant. Nous n'avons pas demandé un résultat précis mais plutôt des pistes de réflexion. Un travail de Bachelor est généralement réalisé par un junior qui n'a pas beaucoup d'expérience professionnelle et répond plutôt aux exigences de la HES. Il est difficilement applicable tel quel. D'ailleurs, les critères d'évaluation du travail insistent un peu trop, à mon avis, sur les aspects méthodologiques et sur l'état des lieux de la question.*
- *Pas de financement prévu, car première expérience, toutefois cela a débouché sur l'engagement de l'étudiant.*
- *La section Genevoise du club est une association qui s'appuie sur le bénévolat de ses membres pour fonctionner et qui possède très peu de moyens financiers pour développer ses actions patrimoniales.*
- *Les TB ne sont pas rémunérés.*
- *Non, pas spécialement. Je sais simplement que les étudiants ne sont pas rémunérés pour les TB.*
- *Le travail a été proposé par une Association dont les fonds sont relativement restreints et qui fonctionne en grande partie sur la base du bénévolat des personnes qui s'y investissent.*
- *La Bibliothèque Universitaire de X. ne dispose pas d'un budget pour des mandats dans ce domaine.*
- *Pas prévu et pas de budget.*

- *Car nous n'avions pas de budget à cet effet.*
- *Le travail réalisé découlait de notre engagement auprès d'un groupe de travail de l'association L. et qui nous paraît important en termes de promotion de la lecture auprès des populations cibles défavorisées – ce n'était donc pas un projet central de notre institution.*

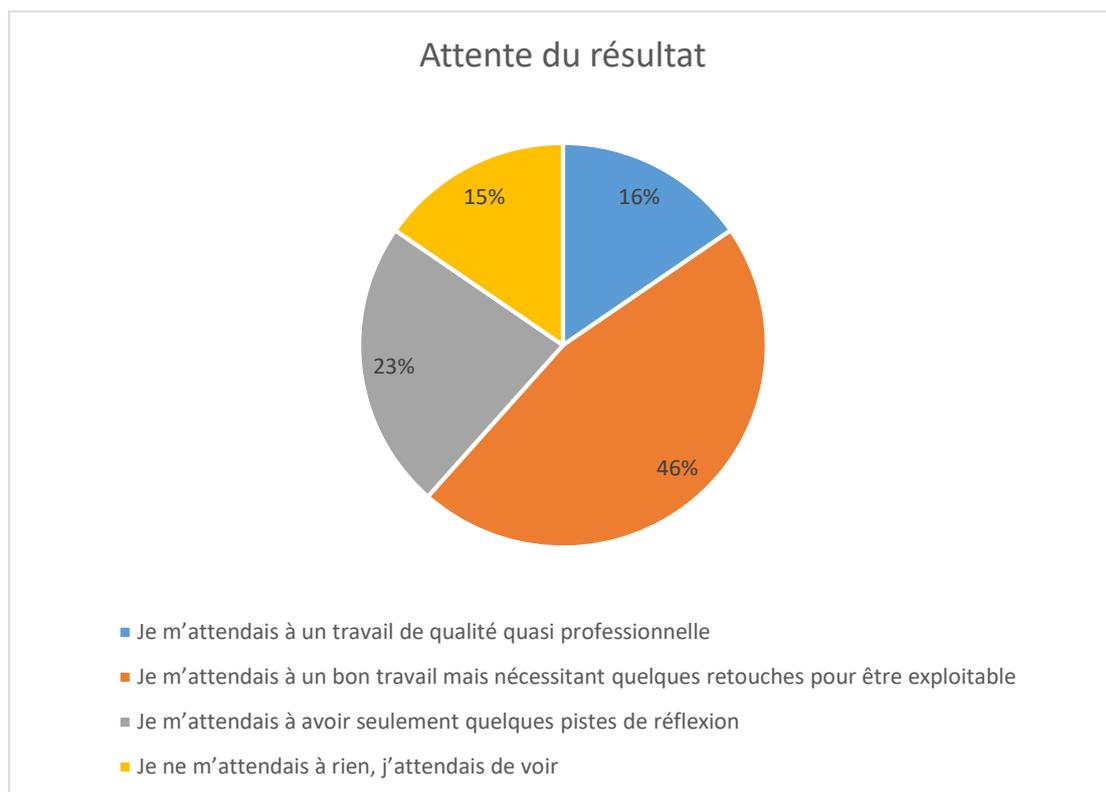
Avez-vous des remarques au sujet de la rémunération des étudiant(e)s ?

- *Des recommandations issues de l'école permettraient de négocier avec le service financier (fourchette de rétribution)*

Commentaire

Cette remarque, déjà présente dans l'enquête 2015, nous interpelle, et nous ne manquerons pas de mener une réflexion approfondie sur le sujet, ainsi que sur le positionnement de la filière en nous basant sur les commentaires ci-dessus.

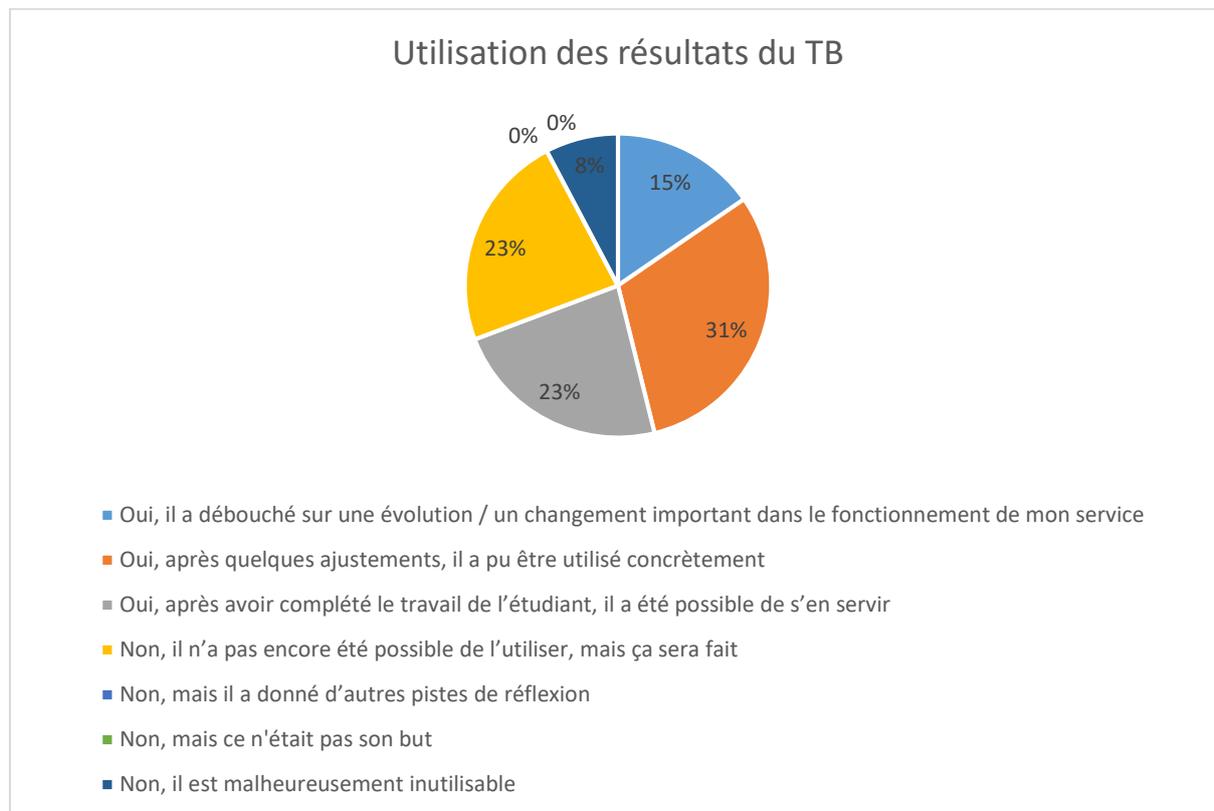
7. A quelle qualité de résultat vous attendiez-vous ?
(Une réponse possible)



Commentaire

Des chiffres sensiblement différents de 2015 puisque les mandants ne s'attendant qu'à quelques pistes de réflexions ont plus que doublé, et que 15% d'entre eux ne s'attendaient à rien contre 0% en 2015. Logiquement, le nombre de mandants s'attendant à un bon travail a drastiquement baissé (de 67% à 46%). Ces chiffres entrent un peu en contradiction avec la confiance qui ressort des questions 1 à 5, mais peuvent s'expliquer par la nature disparate des types de mandats proposés aux étudiants.

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



Commentaire

Le taux de travaux inutilisables était tombé à 0% en 2015 et nous nous en réjouissons, mais force est de constater qu'en 2016, cette expérience n'a pas été satisfaisante pour au moins l'un des mandants, et nous retrouvons ce constat aux questions 10 à 13. Par ailleurs, le taux de travaux qui n'ont pas encore été utilisés mais qui le seront a plus que doublé et le nombre de travaux ayant immédiatement débouché sur une évolution dans le service a un peu baissé (de 22% à 15%). Dans l'ensemble, ces résultats ainsi que les commentaires ci-dessous nous montrent que les travaux de Bachelor sont généralement utiles et exploitables assez rapidement, même si personne n'est à l'abri d'une mauvaise expérience...

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

- *Un constat assez clair a été fait sur ce public cible grâce au TB, nous a permis de faire des ajustements, et nous a permis de déclencher des projets liés à ces constats.*
- *Le TB s'est révélé comprendre une revue de la littérature sur la question de la lecture à l'adolescence, ainsi que les autres parties plus pratiques décrites ci-dessus ; donc un travail extrêmement complet, au-delà de toute attente. Le travail a permis au groupe de travail de l'association L. d'augmenter considérablement sa connaissance du public adolescent en général ainsi que du public concret concerné en matière de : pratiques, goûts et actions de médiation de lecture. Des actions ont pu être mises rapidement en œuvre sur le terrain. L'association L. ainsi que l'étudiante à l'origine du TB ont déposé leur candidature pour un Prix.*

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

- *Est en cours de finalisation...*
- *Les orientations stratégiques proposées sont en cours de réalisation.*
- *Le contenu proposé pour le flyer était quasiment utilisable tel quel, nous avons plutôt discuté des questions de forme pour la réalisation concrète du dépliant.*
- *Le dossier a été transmis à la Municipalité et il a débouché sur la présentation d'un projet concret de déménagement dont la date n'est pas encore fixée (+ ou - long terme). Mais ce projet est dorénavant inscrit dans les priorités de la commune.*

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

- *Cela a confirmé qu'il fallait développer au sein de mon institution les points qui ont été traités dans le travail de BA.*
- *Certaines propositions étaient immédiatement possibles à réaliser, d'autres moins.*
- *La partie concernant les horaires a débouché sur un changement concret, celle sur le réaménagement sera exploitée ultérieurement.*

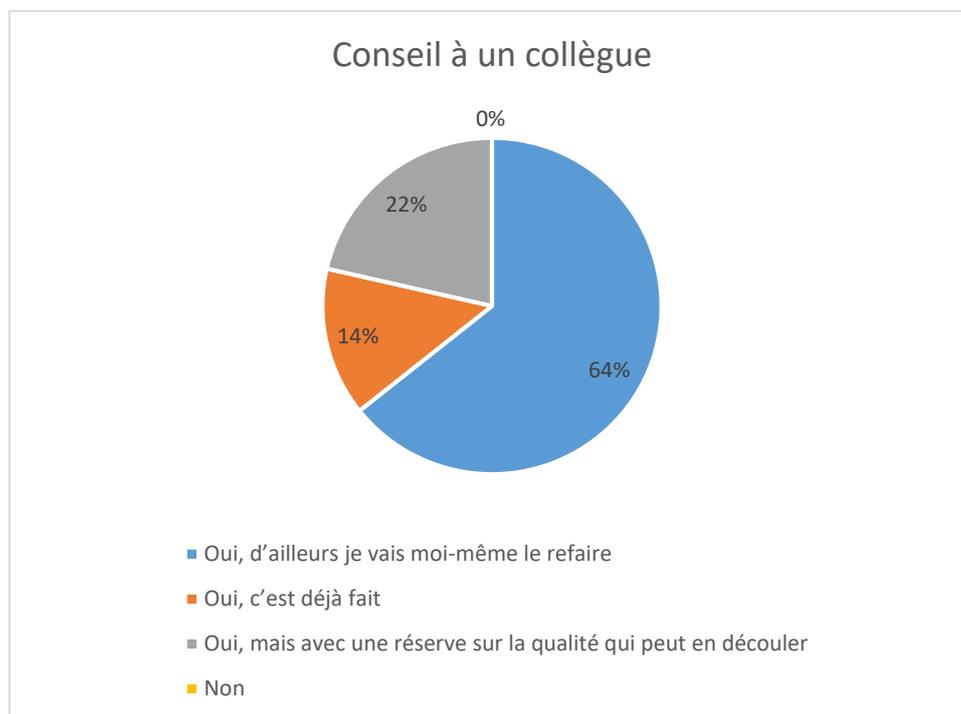
Non, il n'a pas encore été possible de l'utiliser, mais ça sera fait

- *Si ce n'est pas encore fait, une année plus tard, ce n'est que par manque de temps (et c'est un peu frustrant).*
- *La présentation de l'offre en documents audio et vidéos en streaming dans le travail de Bachelor a manqué de systématique. Il faudra encore investir du temps pour un classement des offres en vue des possibilités de la Bibliothèque Universitaire de X.*
- *Ce sera fait si les nouvelles personnes en charge des archives le décident.*

Non, il est malheureusement inutilisable

- *Travail décevant.*

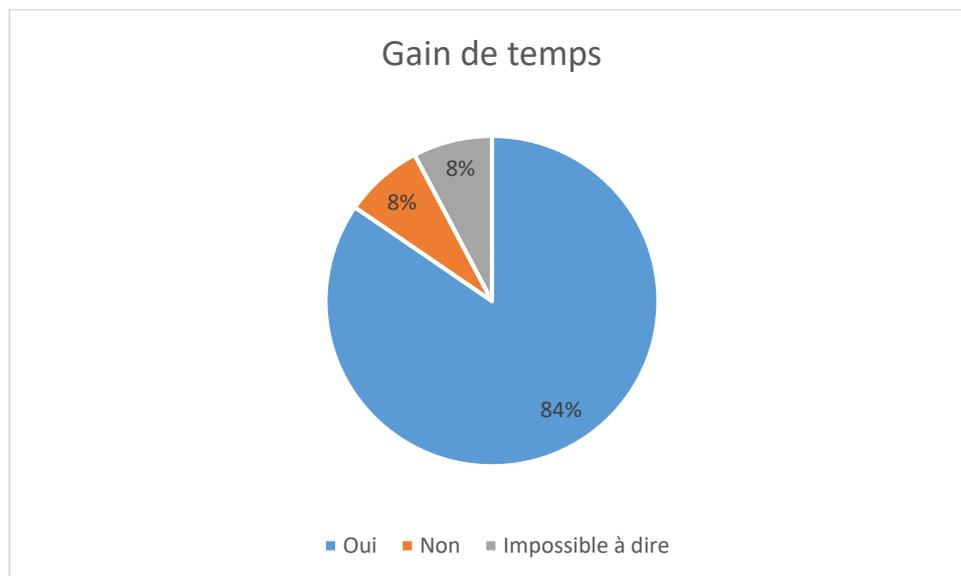
9. Conseilleriez-vous à un(e) collègue de mandater à l'avenir un TB d'un(e) étudiant(e) ID pour un projet similaire au vôtre ? (Une réponse possible)



Commentaire

Des chiffres qui, encore une fois, prouvent la confiance des mandants dans les travaux des étudiants ! 64% des mandants sont prêts à retenter l'expérience, alors qu'ils n'étaient que 34% l'année dernière, 14% ont déjà conseillé un collègue de proposer un mandat à un étudiant (11% en 2015), et seulement 22% le feront en émettant une réserve (33% en 2015) : tous ces chiffres, ainsi que l'absence de réponses négatives (contre 22% de « Non » en 2015) montrent bien la haute estime que la plupart des mandants ont de nos étudiants de la qualité de leur travail.

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

Grosse progression : de 68% en 2014 et de 67% en 2015, nous passons à 84% des mandants estimant que confier un TB à un étudiant représente un gain de temps considérable ! Les indécis passent de 22% à 8% seulement, et les 8% de réponses négatives correspondent au cas déjà discuté à la question n°8.

Quelques exemples concrets sont listés ci-dessous.

Impossible à dire :

- *Il a confirmé ce que nous pensions et a peut-être accéléré le projet en interne.*

Non :

- *Nous avons perdu beaucoup de temps et rien gagné.*

Oui :

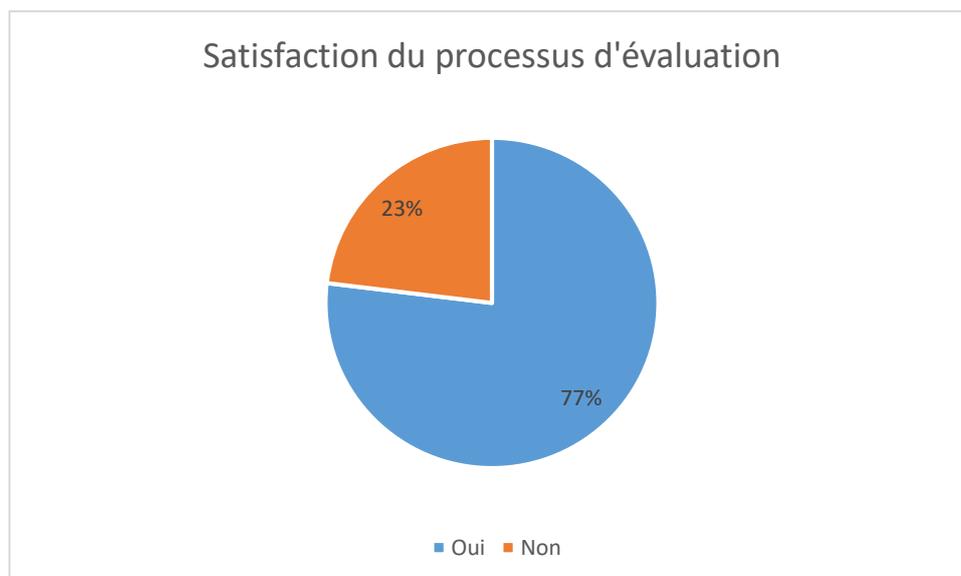
- *Sans le travail effectué par l'étudiant, nous n'aurions pas envisagé de faire ce travail, pas assez de temps ni de moyen en personnel.*
- *Nous avons plus d'idées que de temps, alors s'en remettre à des étudiants réalisant leur TB, c'est une très bonne solution pour nous.*
- *Il n'y a pas de "service" pour gérer le patrimoine de la Section cantonale. Il n'est possible de l'entretenir que par des travaux de ce genre (appel aux universités).*
- *Gain de temps, mais surtout œil externe, d'une personne de même génération que notre premier public cible.*
- *L'état de l'art et l'analyse de l'existant nécessitaient du temps que nous n'avions pas à disposition.*
- *Nous n'aurions pas eu le temps de mener cette enquête.*

- *Clairement. Mon emploi du temps ne me permettait pas de réaliser ce projet moi-même. Cependant, je pense que ce gain de temps et la qualité du travail dépend grandement de l'étudiant qui l'effectue et de sa personnalité. Ainsi, pour ma part, j'ai proposé le sujet du travail directement à une étudiante que je connaissais et que je savais capable de rendre un travail de qualité. Je ne suis pas sûre que je me serais lancée sans connaître au préalable la personne.*
- *Oui, globalement, le travail m'a permis de gagner une vue d'ensemble de ce qui est disponible sur le marché.*
- *Oui, nous n'avons pas de collaborateur dans ce domaine, de plus une **étude en Bachelor offre une certaine liberté et distance (neutralité).***
- *Nous n'avions tout simplement pas le temps de le faire. La présentation du projet aurait été moins alléchante.*
- *Vu les cahiers des charges des membres de notre équipe, il n'aurait pas été possible de produire un travail autant approfondi durant l'année 2016. Nous avons eu deux expériences de TB ces 14 dernières années et elles ont toutes deux été excellentes.*

Commentaire

La remarque sur la liberté et la distance qu'offrent les étudiants Bachelor dans la réalisation d'un travail de bachelor sur mandat est particulièrement pertinente d'après nous. En effet, un étudiant en fin de cursus est capable de poser un regard avisé sur une problématique, tout en ayant encore un recul bienvenu, ce qui est parfois difficile lorsque l'on travaille depuis un certain temps dans une institution. D'autre part, en raison de sa distance par rapport à son mandant, l'étudiant se sent plus libre d'imaginer des solutions innovantes à la problématique traitée.

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



Commentaire

Une légère baisse de satisfaction au sujet du processus et des modalités d'évaluation : de 89% en 2015, nous tombons à 77%. Les commentaires ci-dessous nous seront d'une grande utilité pour affiner la gestion de l'évaluation des travaux de Bachelor.

Avez-vous des remarques à ce sujet ?

- *On nous a laissé un peu seul pour l'évaluation, surtout quand c'est notre premier TB à suivre... par contre, cela m'a dérangé de devoir modifier ma demande (tout au moins à l'écrit) pour rentrer dans le moule HES. Nous ne sommes plus des étudiants ! ;-)*
- *Etudiant mal (pas) accompagné par le référent HEG.*
- *Des rencontres entre le mandant et l'enseignant en charge du suivi du travail de l'étudiant devraient être organisées (au moins au début du projet et à mi-chemin).*
- *Comme mentionné ci-dessus, les modalités répondent plutôt aux critères de la HES ce qui est normal d'ailleurs.*
- *Satisfaite d'avoir pu participer à l'évaluation (ce n'était pas le cas il y a quelques années, et c'était dommage).*
- *Comme l'étudiante suivait un cursus en cours d'emploi, son travail n'a pas eu la possibilité d'être évalué dans le cadre du prix romand de bibliothéconomie. Je trouve cela dommage, car j'estime que ce travail aurait pu remporter un tel prix.*
- *J'ai eu un bon contact avec la personne de référence de l'étudiante.*

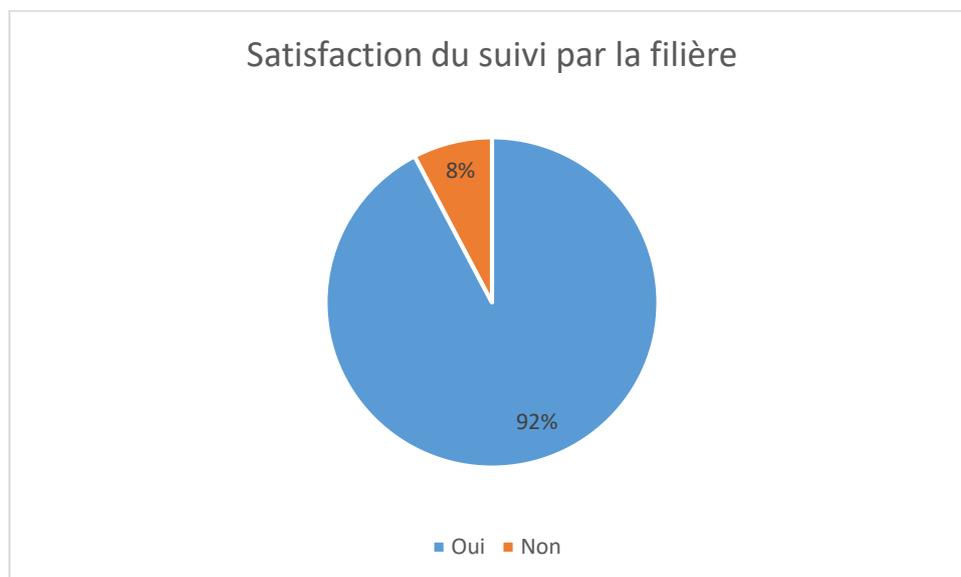
Commentaire

Nous devons visiblement, à l'avenir, faire en sorte que le suivi du travail de Bachelor par la filière soit encore mieux assuré. Cela dit, si un problème se pose, quel qu'il soit, c'est logiquement au mandant ou à l'étudiant concerné d'en avvertir le conseiller. Pour des raisons de temps et de moyens, il est évident qu'il est impossible à chaque enseignant d'être constamment proactif et de suivre pas à pas le déroulement des nombreux TB qu'il encadre, sans compter que l'un des buts d'un tel travail de fin d'études est de responsabiliser l'étudiant. Par ailleurs, des rencontres entre le conseiller, l'étudiant et le mandant sont fortement conseillées, bien que la directive ne le mentionne pas explicitement.

Cette dernière est par contre très claire sur l'importance de responsabiliser l'étudiant (point 3.4) à qui revient la charge de s'assurer du bon déroulement du projet.

Nous sommes par ailleurs assez surpris du commentaire annonçant que comme l'étudiant était en cursus en cours d'emploi, il n'avait pu soumettre son travail pour le Prix Romand de Bibliothéconomie. Il s'avère que tout étudiant peut concourir pour ce prix, du moment qu'il le soumet dans les délais annoncés. Le fait de ne pas être à plein temps à l'école n'influence pas le calendrier du travail de Bachelor : c'est de toute façon à l'étudiant d'organiser son planning en accord avec le conseiller et le mandant.

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



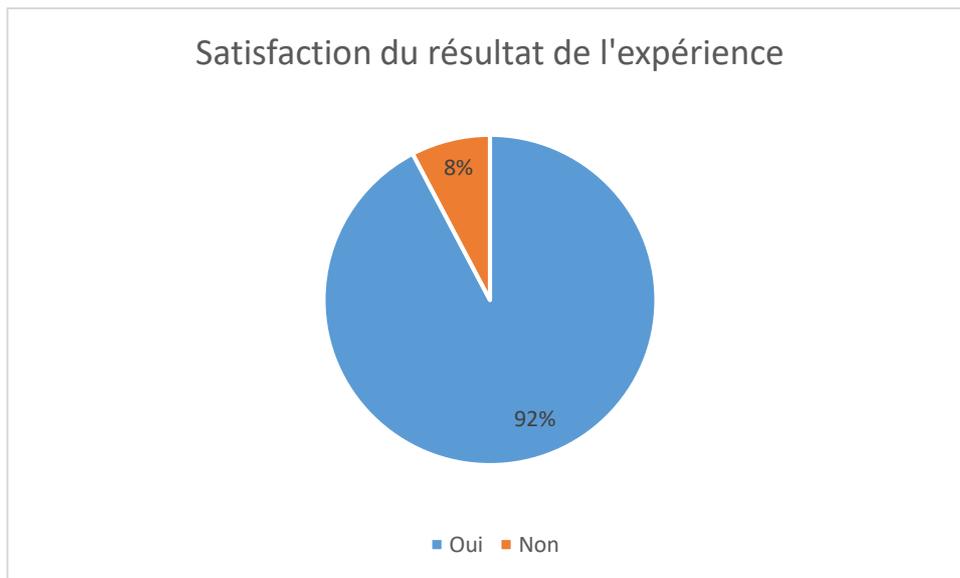
Commentaire

Comme déjà spécifié à la question n°8, un TB ne s'est pas bien déroulé cette année, ce qui explique les 8% de réponses négatives. Nous en tirerons les enseignements nécessaires pour que cela ne se reproduise plus.

Si non, pourquoi ?

- *Aucun investissement sérieux*

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



Commentaire

Si l'on excepte le problème survenu déjà signalé précédemment, l'ensemble des mandants sont satisfaits de cette expérience, ce qui confirme l'évolution positive remarquée ces dernières années.