

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

Années 2021-2022

Pierre Guanzini (HES)  
Printemps 2023

**Hes·SO** GENÈVE  
Haute Ecole Spécialisée  
de Suisse occidentale

**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 2021, 35 TB ont été effectués et 37 questionnaires ont été envoyés pour un total de 21 réponses complètes.**

**Pour l'année 2022, 48 TB ont été effectués et 61 questionnaires ont été envoyés pour un total de 29 réponses complètes.**

Ce rapport compile les résultats des enquêtes envoyées aux mandant·e·s en automne 2021 et en automne 2022. Les observations, encore impactées par les conséquences du COVID, montrent des tendances que nous allons énumérer ci-dessous.

Outre les variations normales dans les réponses à une telle enquête, nous avons repéré divers points à améliorer, qui méritent une attention toute particulière :

1. En 2021, l'importance que revêt le travail de Bachelor pour les mandant·e·s, était faible. Nous constatons que les travaux de cette année-là relevaient d'un questionnement accessoire.
2. A contrario, en 2021, le souhait d'une qualité de niveau quasi-professionnelle était en nette augmentation – traduisant une attente forte de la part des mandant·e·s. En 2022, en revanche, nous constatons que la part des mandant·e·s ayant peu d'attentes (voire aucune) était en progression.
3. En 2021, quasiment un quart des répondant·e·s estimait la communication avec l'étudiant·e insatisfaisante. Bien que cela soit corrélé à la qualité des travaux rendus cette année-là, il est nécessaire de garder un œil sur l'évolution de cette question.
4. Pour les deux années, l'augmentation du taux de réponse « *Non, il est malheureusement inutilisable* » à la question « *Avez-vous pu utiliser le résultat du TB concrètement et à quel niveau ?* » est particulièrement préoccupante. Cette question et l'évolution des réponses qui lui sont apportées doivent bénéficier d'une attention toute particulière lors des prochaines enquêtes. Si cette tendance se confirme, des mesures doivent être prises – notamment en commençant par demander aux répondant·e·s de préciser leur réponse.

Certains points positifs sont à relever :

1. De manière générale, les mandant·e·s sont largement satisfait·e·s de la communication avec notre filière – que ce soit au travers de son administration ou des conseiller·ère·s pédagogiques.
2. Outre la communication avec notre filière, la satisfaction globale pour le travail de Bachelor reste majoritairement positive.

Nous tenons ici 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

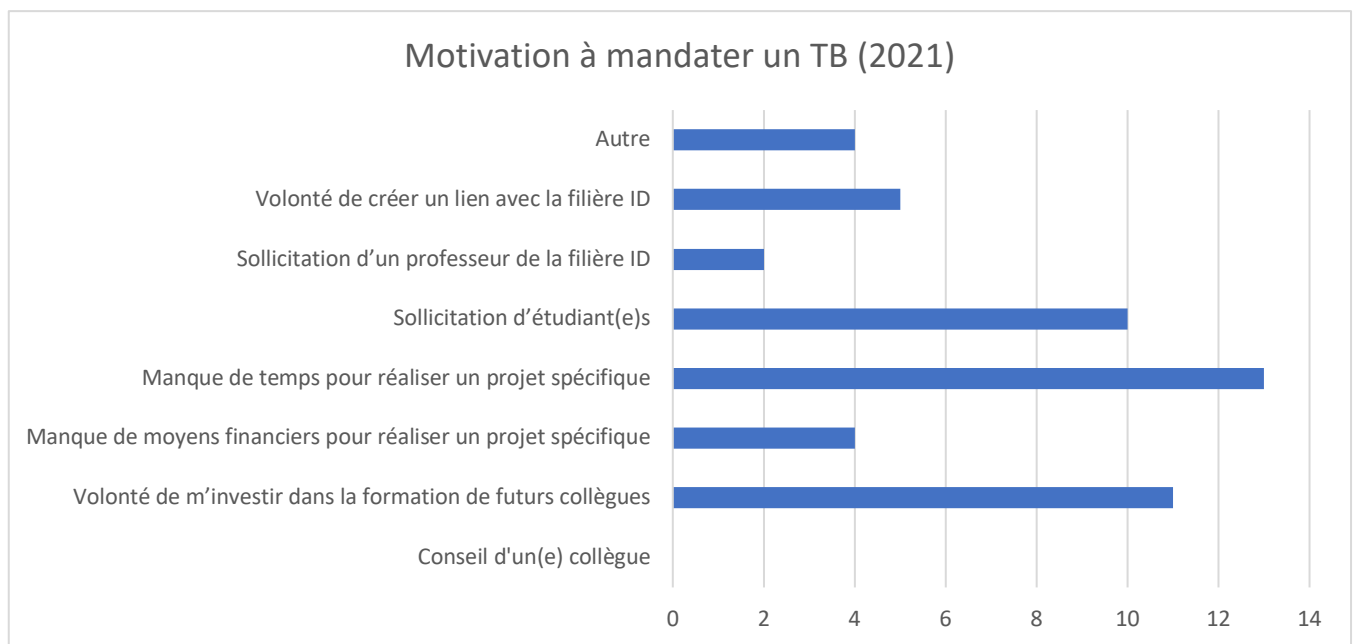
Enquête auprès des mandants de travaux de Bachelor en filière ID : années 2021-2022

ce lien : <https://www.hesge.ch/heg/sites/default/files/formation-base/IS/collaboration-etudiants.pdf>

## Table des matières

Table des matières.....	3
1. Qu'est-ce qui vous a motivé·e à mandater un TB auprès d'étudiant·e·s de la filière ID ?	4
2. Le mandat que vous avez donné est-il de nature plutôt théorique ou pratique ?	6
3. Pouvez-vous préciser en quelques mots la nature du travail que vous aviez mandaté ?	7
4. Quelle importance revêtait ce TB pour votre service ?	11
5. Aviez-vous fait part de ce degré d'importance aux étudiant·e·s concerné·e·s ?	13
6. Combien l'étudiant·e a-t-il/-elle été rémunéré·e pour ce mandat ?	15
7. À quelle qualité de résultat vous attendiez-vous ?	17
8. Avez-vous pu utiliser le résultat du TB concrètement et à quel niveau ?	19
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 ?	21
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 ?	23
11. Êtes-vous satisfait·e du processus et des modalités d'évaluation ?	25
12. Êtes-vous satisfait·e du suivi du TB par la filière ? (Responsable des TB, conseiller·ère, secrétariat).....	27
13. Êtes-vous satisfait·e de la communication avec le (la) conseiller·ère pédagogique ?	29
14. Êtes-vous satisfait·e de la communication avec l'étudiant·e ?	31
15. Globalement, êtes-vous satisfait·e du résultat de cette expérience ?	32

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



### Commentaire

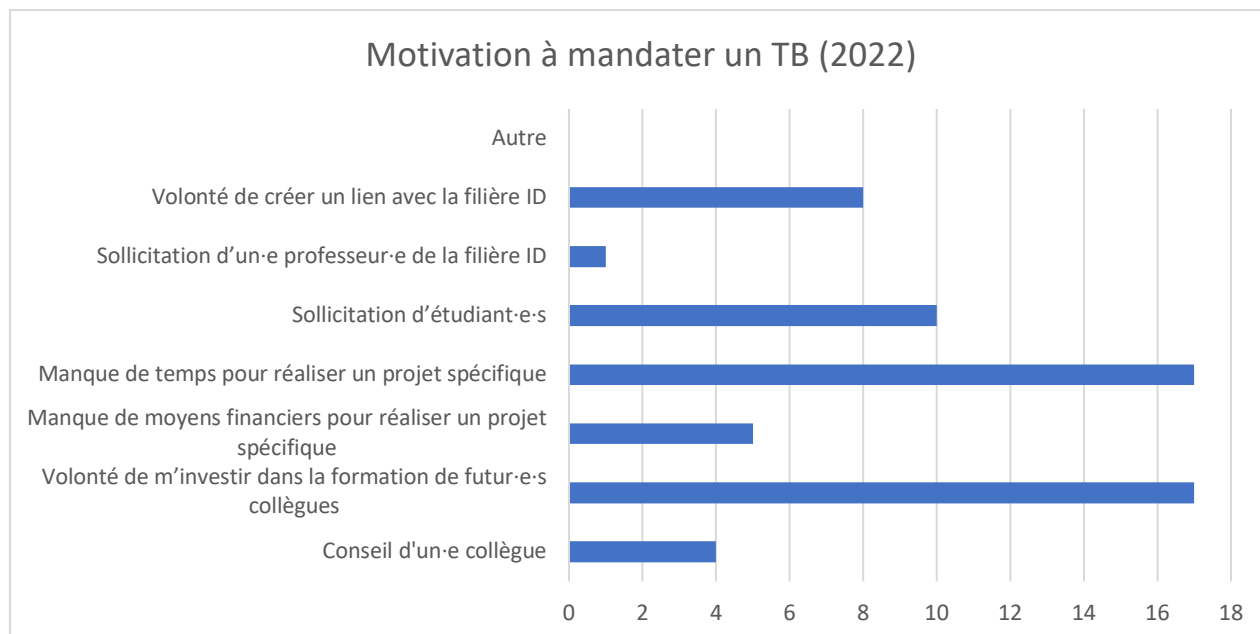
Nous constatons un net recul de la motivation à faire un TB avec notre filière sur le « *conseil d'un-e collègue* » lors de l'année 2021 (année 2021 = 0% | moyenne de toutes les années depuis 2009 à 10.22%). Cela peut s'expliquer par le contexte sanitaire dû au COVID-19, qui était peu propice à des discussions informelles pouvant mener à conseiller un-e collègue de collaborer avec un-e de nos étudiant·e·s.

L'un des autres faits remarquables est la proportion supérieure à la moyenne de volonté des professionnel·le·s de s'investir dans la formation des futur·e·s collègues. En effet, 52.4% des répondant·e·s ont coché cette réponse (moyenne de toutes les années à 42.7%).

Enfin nous voyons une nette augmentation des réponses mentionnant un manque de temps pour réaliser un projet spécifique. L'année 2021 voit son taux de réponse grimper à 61.9% des réponses (moyenne de toutes les années à 49.3%). Cela s'explique à nouveau certainement par le fait que le contexte sanitaire de cette année a provoqué nombre de bouleversements au sein des habitudes professionnelles - qui n'ont pas permis de s'occuper de projets plus spécifiques.

La catégorie « autre » comprend les commentaires suivants :

- « *Invitation sur swiss-lib.* »
- « *Situation particulière, l'étudiant ne trouvait pas de Mandant.* »
- « *Offrir à un étudiant la possibilité de s'investir dans un projet que nous jugeons suffisamment intéressant.* »
- « *Prise d'un nouveau poste dans une institution.* »



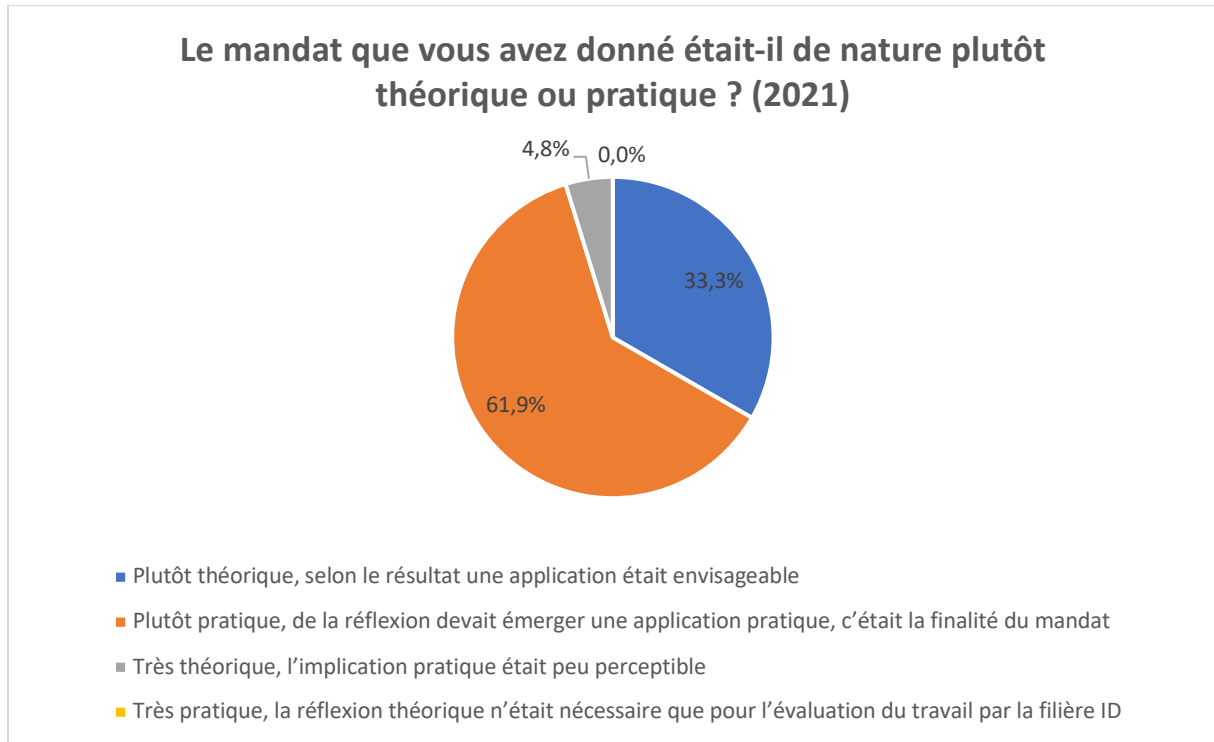
### Commentaire

Comme pour l'année précédente (2021), la catégorie « *volonté de m'investir dans la formation de futur-e-s collègues* » est bien au-dessus de la moyenne (année 2022 = 58,6% | moyenne de toutes les années à 42,7%).

À nouveau, le « *manque de temps pour réaliser un projet spécifique* » est très au-dessus de la moyenne (année 2022 = 58,6% | moyenne de toutes les années à 17.1%).

Dernier fait notable, le nombre de personnes ayant répondu à la sollicitation d'un-e étudiant-e (34,5%) a chuté par rapport à la moyenne de toutes les années (à 45.0%). Régulièrement, les stages effectués en deuxième année permettent aux personnes de trouver une thématique de travail pour leur Bachelor. Ayant effectué leur stage en plein durant la pandémie, à la fin de l'été 2021, cela a pu influencer la capacité des étudiant-e-s à trouver une thématique en lien avec leur avenir professionnel.

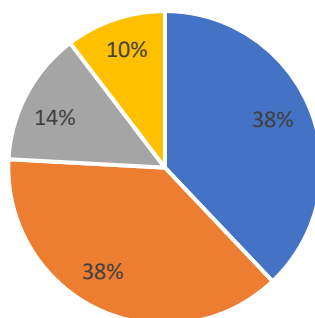
## 2. Le mandat que vous avez donné est-il de nature plutôt théorique ou pratique ?



### Commentaire

L'année 2021 est proche des moyennes générales en ce qui concerne la répartition des pourcentages dans les différentes catégories. Un point est remarquable pour cette année : la nette augmentation des réponses « *Plutôt pratique, de la réflexion devait émerger une application pratique, c'était la finalité du mandat* ». Cette augmentation peut s'expliquer par le contexte favorable entourant la réouverture à la suite des confinements et restrictions liés au COVID-19. En effet, l'année 2020 voyait chuter drastiquement les travaux d'aspect plutôt pratique.

### Le mandat que vous avez donné était-il de nature plutôt théorique ou pratique ? (2022)



- Plutôt théorique, selon le résultat une application était envisageable
- Plutôt pratique, de la réflexion devait émerger une application pratique, c'était la finalité du mandat
- Très théorique, l'implication pratique était peu perceptible
- Très pratique, la réflexion théorique n'était nécessaire que pour l'évaluation du travail par la filière ID

#### Commentaire

Pour l'année 2022, nous voyons une nette augmentation des travaux très théoriques (« *très théorique, l'implication pratique était peu perceptible* ») par rapport à la moyenne de toutes les années à 5,4%. En revanche, l'aspect « *plutôt pratique, de la réflexion devait émerger une application pratique, c'était la finalité du mandat* » est en recul (moyenne de toutes les années à 55,8%).

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

Les réponses ci-dessous sont extraites des commentaires faits par les mandant·e·s lors des deux enquêtes. Certaines réponses ont été modifiées pour garantir l'anonymat des sujets entourant les travaux.

Pour l'année 2021 :

- « *Tenter de répondre à la question : les taxes de retard en bibliothèque sont-elles utiles ou non ?* »
- « *Nous souhaitons avoir un aperçu : comment les autres bibliothèques travaillent-elle avec les médias sociaux ?* »
- « *Étude des publics d'archives communales* »
- « *Analyser les besoins en formation d'une Administration cantonale* »
- « *Mise en place d'un site Web dédié dans une bibliothèque communale et scolaire en appliquant les méthodes du « design centré utilisateur » et de « l'expérience utilisateur »* »



- « *Création d'une politique de numérisation de collections documentaires.* »
- « *Établir un état de l'art sur la virtualisation des services en Suisse et dans le monde et mesurer l'impact de la pandémie sur la vitesse du changement.* »
- « *Proposer une solution concrète de conservation et de valorisation d'anciens (1910-2000) travaux de diplômés.* »
- « *La mise en place d'un système de gestion des documents électroniques et papiers d'une entreprise.* »
- « *Sur la base de l'analyse des archives proposer un plan de classement des archives pénales, RH et comptables, ainsi qu'une méthodologie d'archivage efficace et respectant le cadre légal en lien avec les délais de prescription des affaires pénales et de conservation des documents administratifs.* »
- « *Une analyse fine de l'existant était requise afin de délimiter et de caractériser les méthodologies et recommandations qui pourront s'inscrire dans le futur d'un service d'information documentaire. Afin de cerner la dimension humaine de ce projet, une partie de ce travail s'est déroulée in situ dans le but d'observer et de qualifier les dynamiques et fonctions en place. Le but de ce Travail de Bachelor était d'analyser puis de sélectionner les méthodes permettant d'apporter des éléments de réponses aux changements sociétaux et internes d'envergure à la bibliothèque.* »
- « *Réflexion pour réorganiser un service [d'une bibliothèque scolaire].* »
- « *Connaître les pratiques des informaticiens en matière d'information et de documentation afin de pouvoir éventuellement adapter l'offre de services d'un centre documentaire.* »
- « *Permettre d'identifier la procédure et l'outil adéquat pour implémenter et organiser une veille stratégique.* »
- « *Élaboration d'un catalogue d'animations pour le Biblioweekend 2022.* »
- « *Mise en place d'une stratégie de gestion et de conservation pour un fonds de cartes et plans.* »
- « *Déterminer dans quelle mesure le stockage ADN est compatible avec OAIS.* »
- « *Développement durable en bibliothèque, élaboration d'une méthode visant à aider les SID à mettre en place des projets durables.* »
- « *Évaluation d'une collection.* »
- « *Évaluer la pertinence d'une veille mutualisée.* »
- « *Réflexion sur l'organisation d'un service en libre accès en bibliothèque.* »

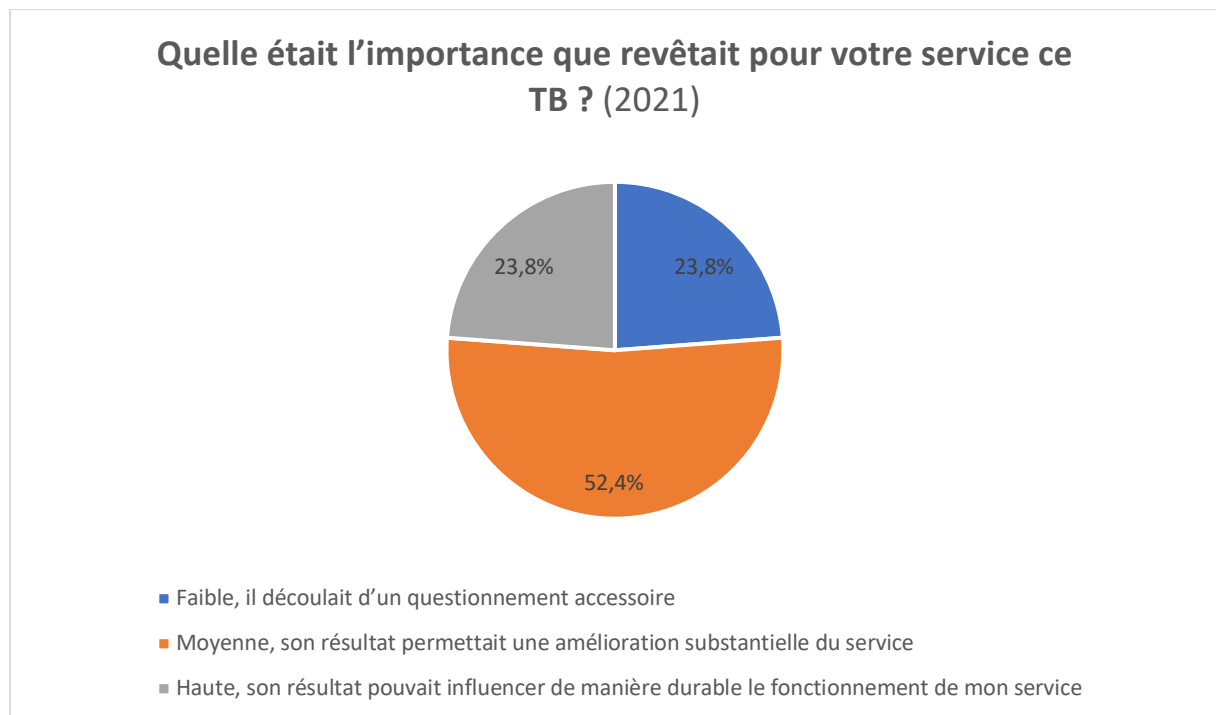
Pour l'année 2022 :

- « *Réalisation d'une enquête de satisfaction, analyse des réponses et choix de recommandations finales pour un bibliobus.* »
- « *Définir les publics empêchés pour une institution et proposer des recommandations pour les accueillir et les toucher.* »

- « *Proposer des systèmes de classement adéquat pour une école d'art en vue de la refonte de notre plan de classement.* »
- « *Réflexion sur les collections papier en sciences d'un SID (revues, livres et travaux de diplômés) et les missions de celui-ci sur ce point.* »
- « *Une analyse de notre newsletter et du concept de veille en général.* »
- « *Guide de bonne pratique pour le traitement de photographies numériques.* »
- « *Ein Konzept für eine Wanderausstellung entwerfen anhand einer Sammlung Plakate, Briefe, Bücher und Filme.* »
- « *Réaliser une « étude comparée » des deux métiers de libraire et bibliothécaire.* »
- « *La création d'un espace jeu dans une bibliothèque.* »
- « *Définir un catalogue d'actions de médiation valorisées par les objectifs de développement durable de l'ONU.* »
- « *Recommandations pour une politique documentaire inscrite dans la durabilité.* »
- « *La fracture numérique et le rôle des Bibliothèques.* »
- « *Le futur de la médiathèque et comment se développer d'un point de vue jeunesse.* »
- « *Recommandations concernant les aspects de la convivialité dans un futur tiers lieu.* »
- « *Adaptation de la méthode Observe Collect Draw au domaine des Sciences de l'information.* »
- « *Réflexion sur l'utilisation des différents espaces (zonage) à disposition à la bibliothèque par les élèves, leurs besoins, le problème du bruit et de la signalétique.* »
- « *Réflexion sur l'uniformisation/standardisation des ressources de veille.* »
- « *Comparer de plateforme d'information différents, sélectionner une meilleure solution et faire un prototype de système.* »
- « *État de l'art, proposition de service et réflexion sur la place du jeu et du jeu vidéo en bibliothèque 3ème lieu, dans le modèle des 4 espaces et en tant qu'objet culturel interdisciplinaire.* »
- « *Recommandation pour la numérisation courante dans l'Administration.* »
- « *Modèle de valorisation d'un fonds spécifique et composite par une exposition itinérante.* »
- « *Les élèves peinent à choisir/trouver un roman, surtout lorsque cela leur est « imposé » par leur enseignant. Les romans sont classés par ordre alphabétique uniquement et sont difficilement identifiables selon leur genre. Réaliser un état de l'art relatif au classement et à la mise en valeur des documents de fiction dans les bibliothèques publiques et scolaires, ainsi qu'aux difficultés rencontrées par les usagers que ce classement et cette mise en valeur cherchent à pallier. Analyser la nature des difficultés rencontrées par les élèves pour trouver et/ou choisir un document de fiction. Analyser le traitement et la signalétique actuellement en vigueur concernant les œuvres de fiction. Sur la base des éléments qui précèdent, proposer des solutions en matière - de classement, - d'indexation, - de mise en valeur des documents de fiction, avec les avantages et inconvénients respectifs de chacune d'entre elles. Préparer la mise en œuvre des solutions retenues d'entente avec la mandante (budget, planification, formation, traitement d'un échantillon, etc.).* »

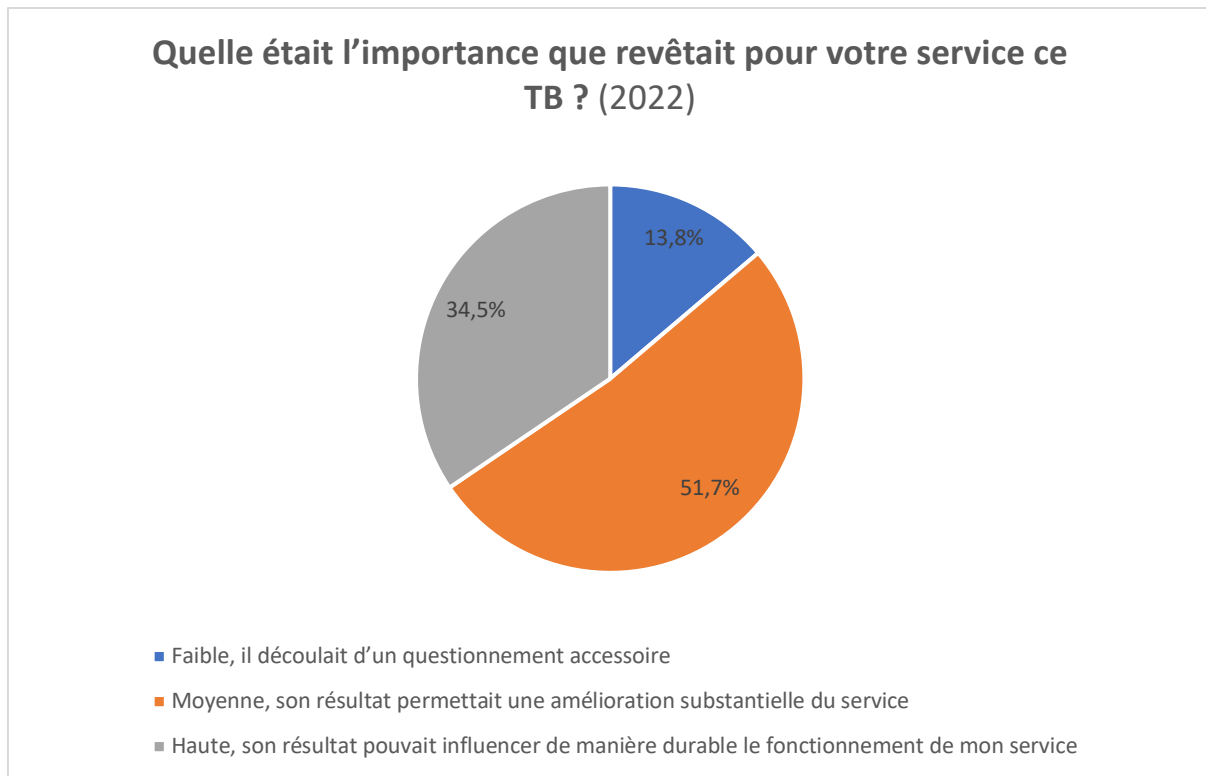
- « *Stratégies pour élaborer un réseau de bibliothèque régionale.* »
- « *Réalisation d'un état de l'art du thésaurus et élaboration d'une politique d'indexation.* »
- « *Une évaluation de différentes méthodes de géoréférencement de cartes (géographiques).* »
- « *Réflexion sur l'installation d'une section en libre accès dans une bibliothèque.* »
- « *Étude de l'art sur la participation du public et proposition de quelques applications sur le terrain.* »
- « *Création d'un espace de gaming dans la future médiathèque actuellement en réaménagement.* »
- « *Analyse et élaborations de recommandations pour une bibliothèque publique].* »

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



#### Commentaire

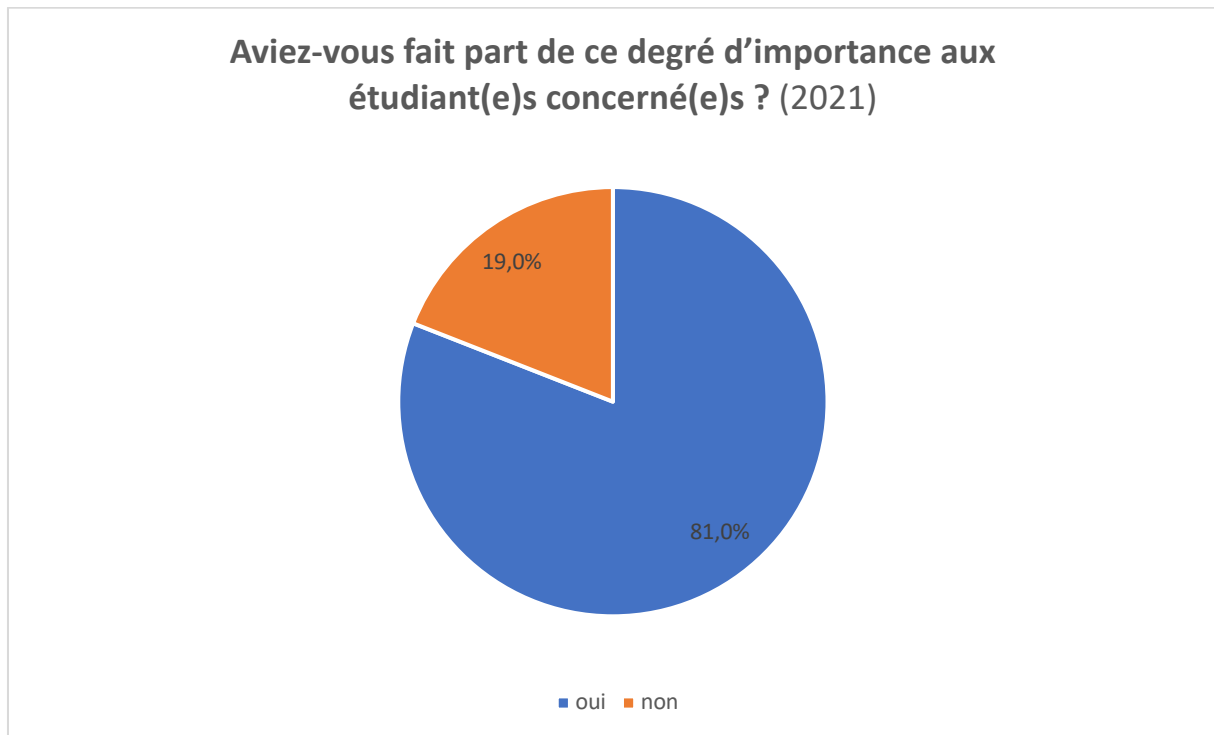
Pour cette année, il y a une nette augmentation des réponses « *Faible, il découlait d'un questionnaire accessoire* » par rapport à la moyenne de toutes les années (à 8,5%).



Commentaire

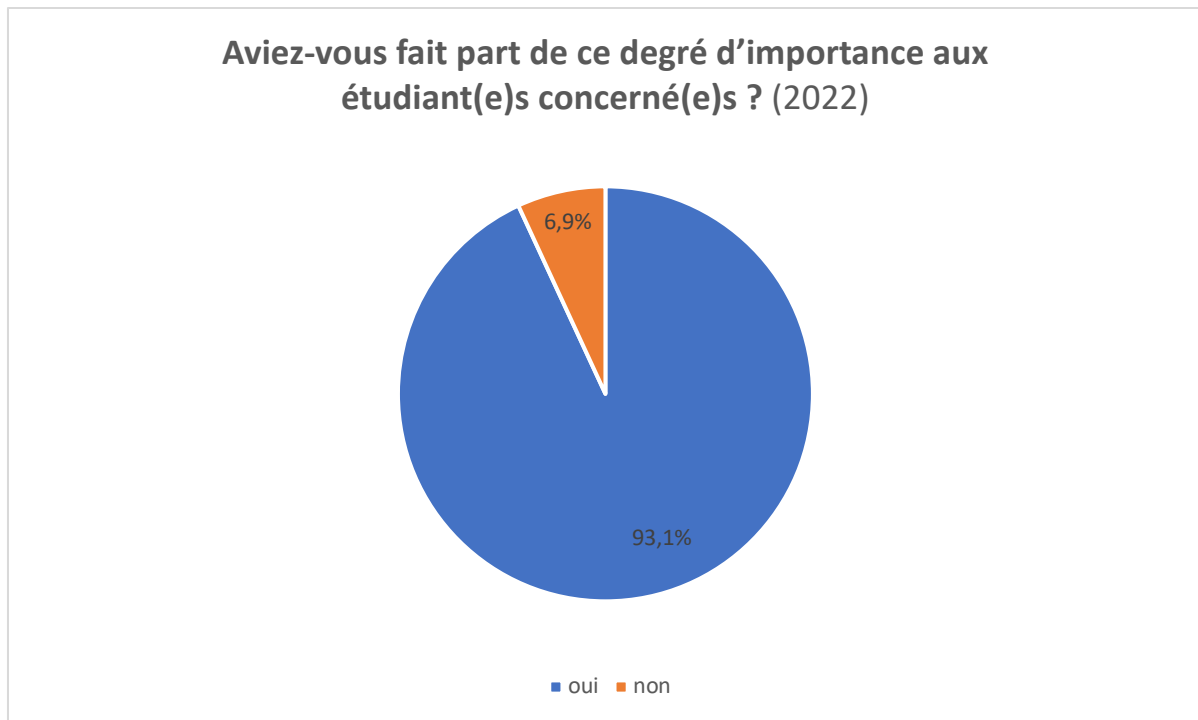
Il n'y a rien de particulier à relever ici.

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



Commentaire

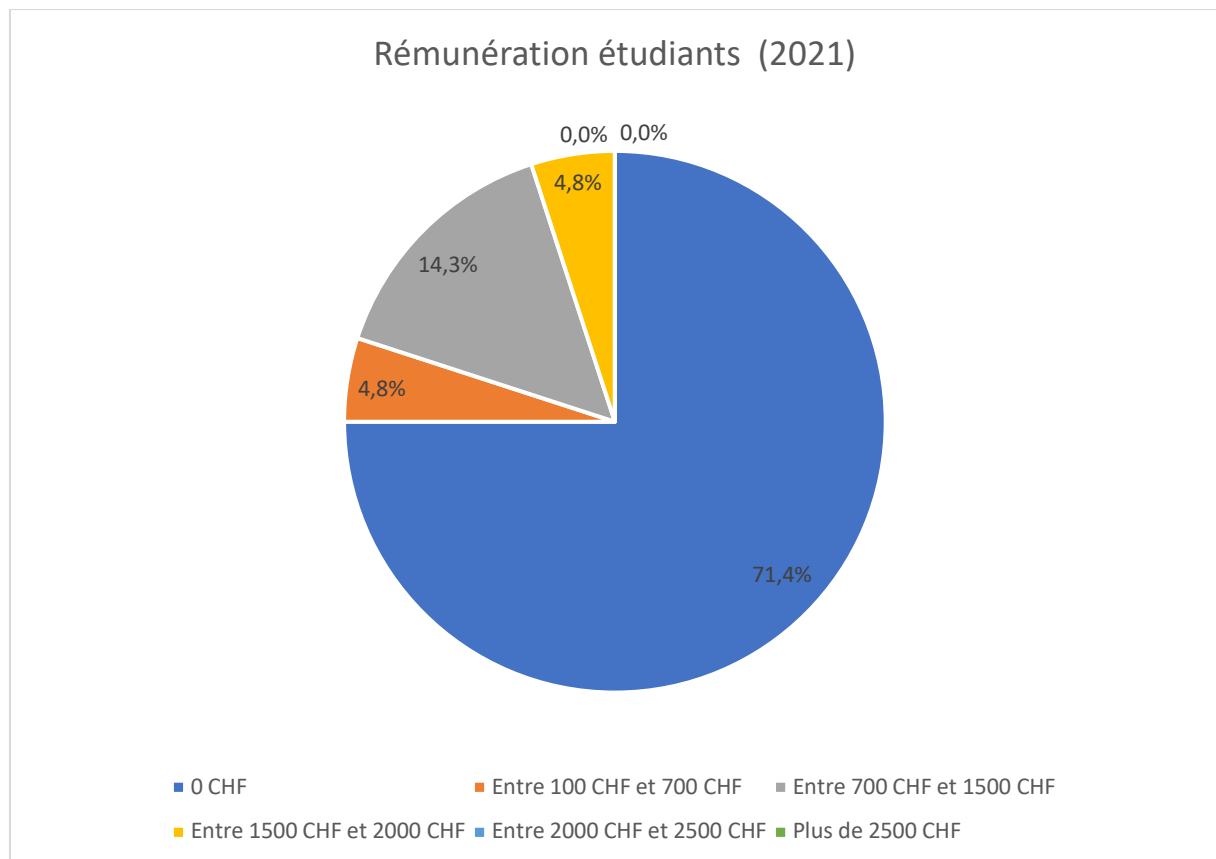
Pour l'année 2021, nous constatons une baisse des personnes ayant répondu « *oui* » à cette question par rapport à la moyenne de toutes les années (à 95,5%).



Commentaire

Pour l'année 2022, les résultats sont proches de la moyenne des réponses à cette question.

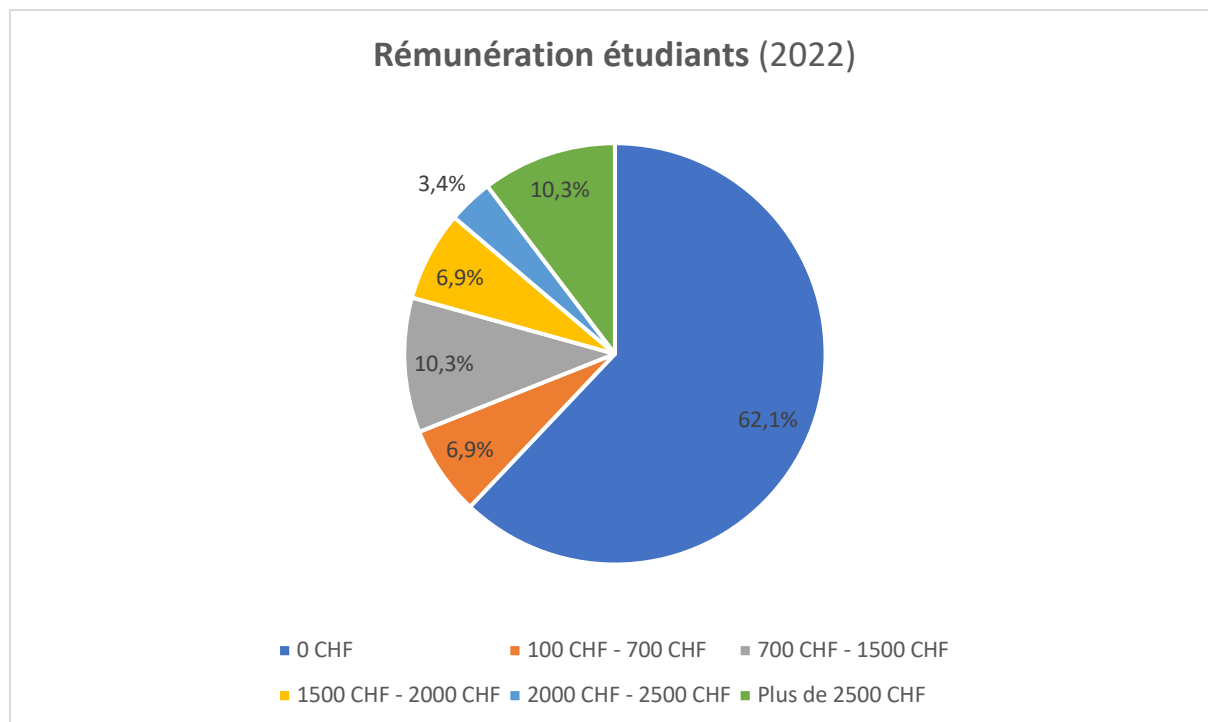
## 6. Combien l'étudiant·e a-t-il/-elle été rémunéré·e pour ce mandat ?



### Commentaire

Pour l'année 2021, nous constatons une nette augmentation des travaux non-rémunérés par rapport à la moyenne de toutes les années (à 53,7 %).

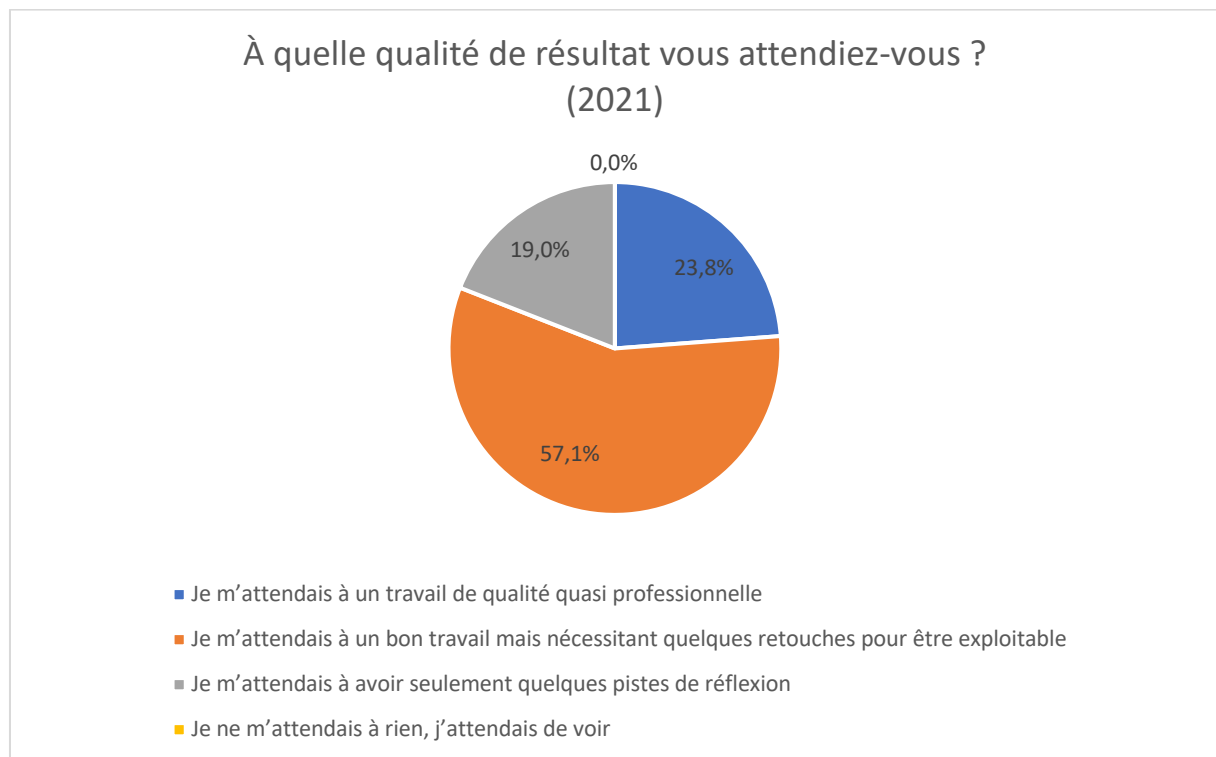




### Commentaire

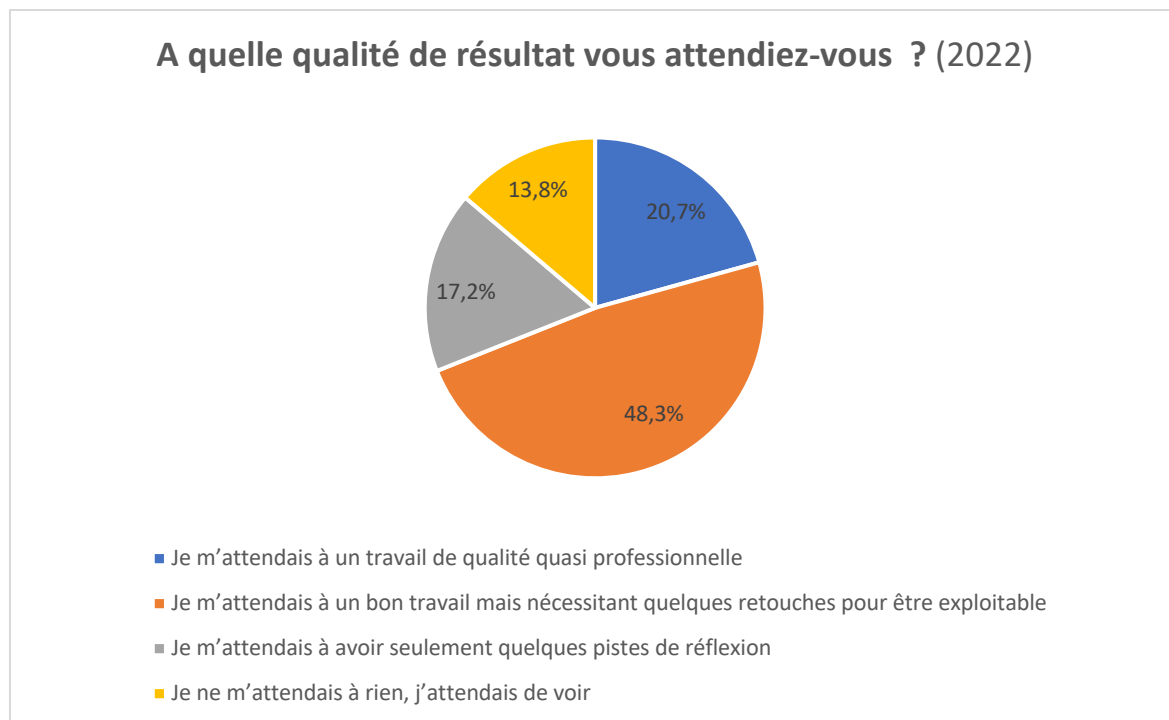
L'année 2022 est plus équilibrée par rapport aux moyennes générales, même si la proportion de travaux non-rémunérés reste supérieure à la moyenne de toutes les années (à 53,7%).

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



### Commentaire

Nous remarquons que la proportion de travaux à la qualité attendue quasi-professionnelle est supérieure à la moyenne de toutes les années (à 17,7 %). En ce qui concerne la catégorie « *je m'attendais à un bon travail mais nécessitant quelques retouches pour être exploitable* », elle se situe en dessous de la moyenne de toutes les années (à 63,1%).



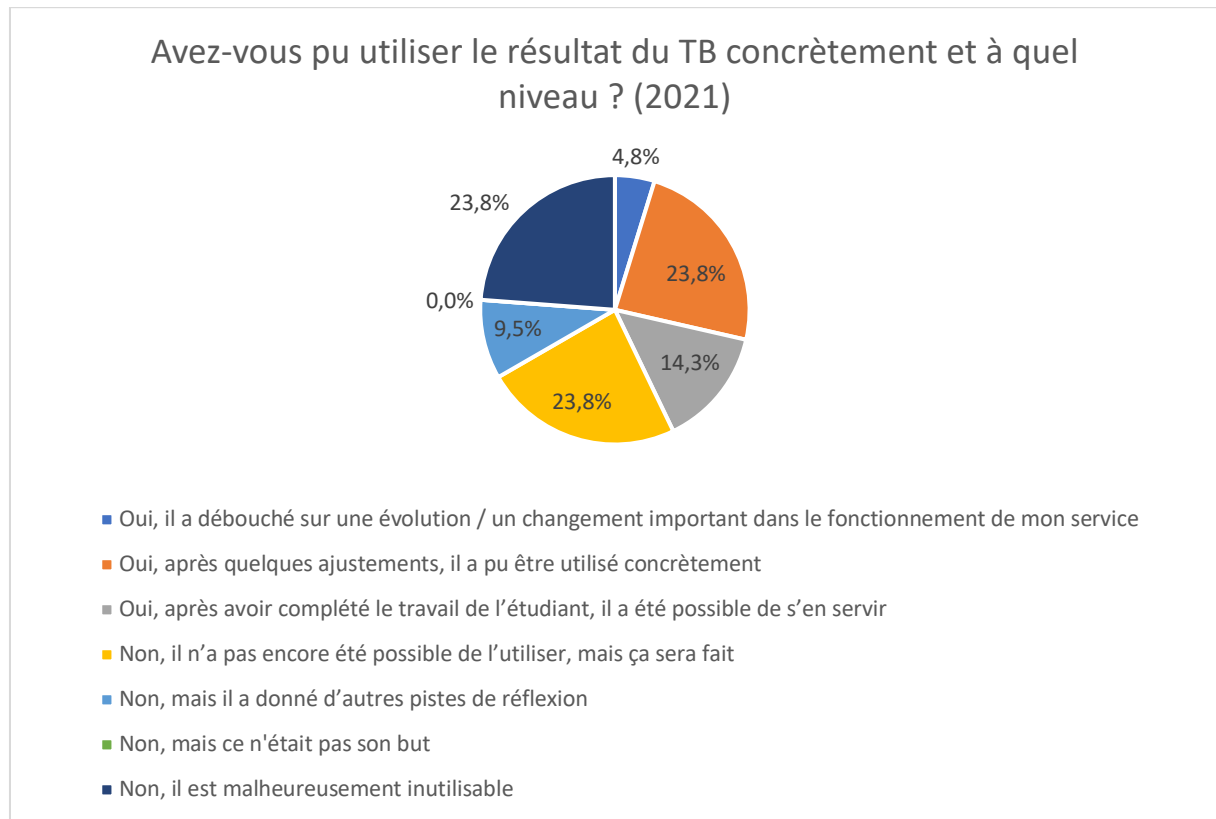
### Commentaire

Nous remarquons que la proportion d'attente de travaux à la qualité quasi-professionnelle est toujours supérieure à la moyenne de toutes les années (à 17,7 %). Les années 2021 et 2022 sont marquées par la progression des deux réponses extrêmes (en bleu et en jaune). Nous constatons une augmentation des attentes pour certains mandants, alors que d'autres semblent plus prudents quant au caractère utilisable du travail de Bachelor.

En ce qui concerne la catégorie « *je m'attendais à un bon travail mais nécessitant quelques retouches pour être exploitable* », elle se situe bien en dessous de la moyenne de toutes les années (à 63,1%).

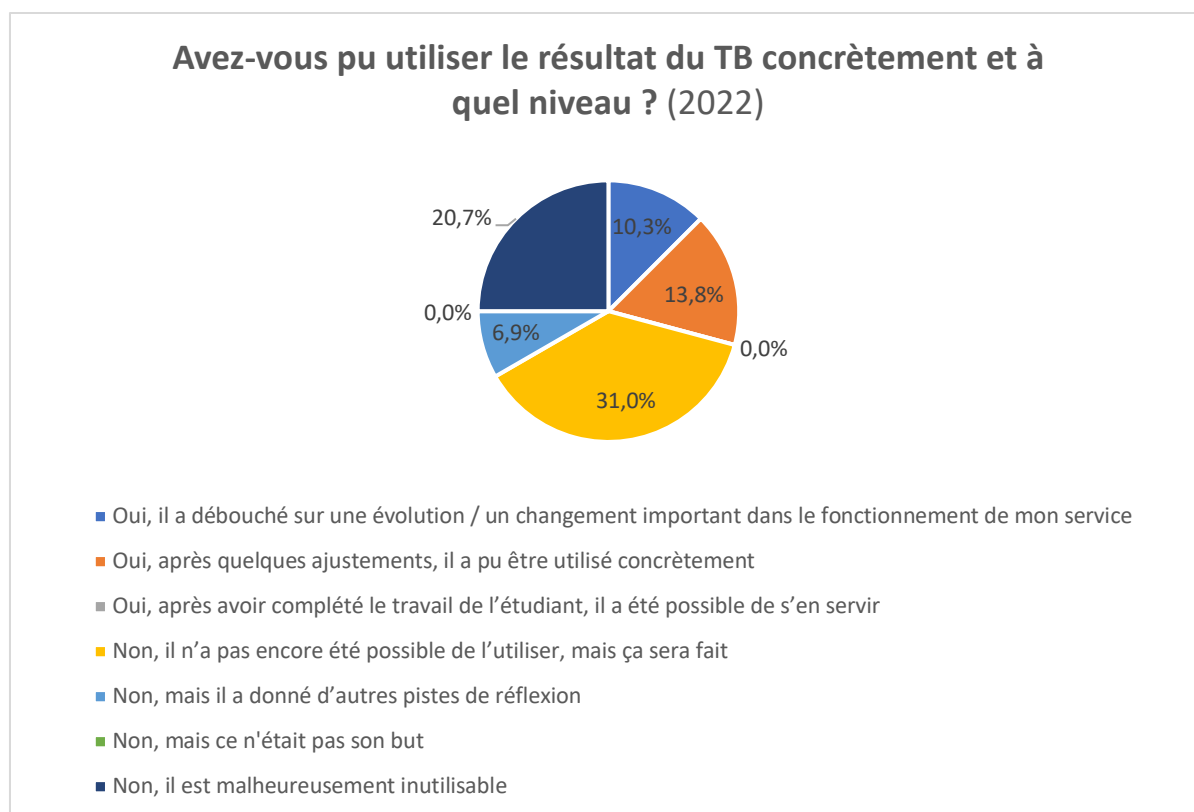
Dernier fait notable, la catégorie « *je ne m'attendais à rien, j'attendais de voir* » est supérieure à la moyenne de toutes les années (à 5,5%). La progression de cet indicateur interroge, car elle peut être le signe d'une baisse de confiance dans la qualité des travaux sortant de notre filière.

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



### Commentaire

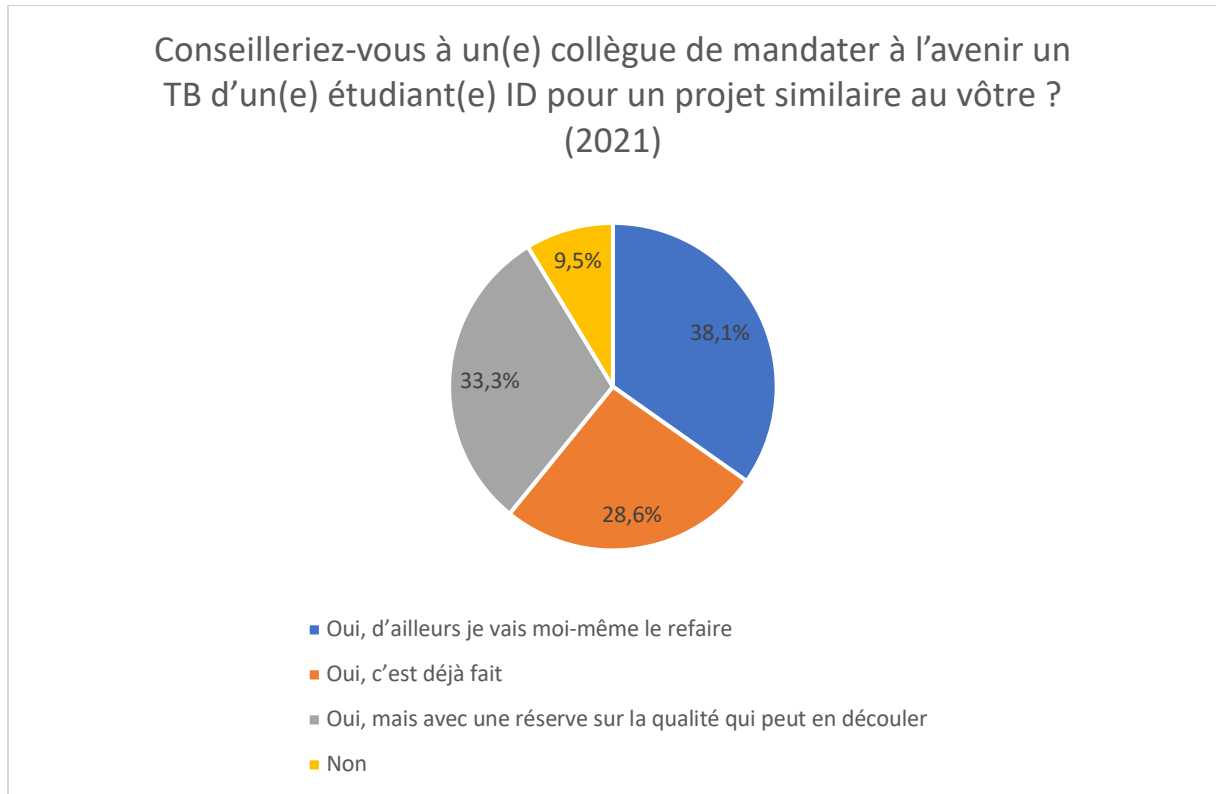
La catégorie « *Oui, il a débouché sur une évolution / un changement important dans le fonctionnement de mon service* » est en dessous de la moyenne de toutes les années (à 13%). Autre fait marquant et préoccupant, l'augmentation significative des réponses « *Non, il est malheureusement inutilisable* » par rapport à la moyenne de toutes les années (à 9,55%). Ce dernier point est à surveiller dans les prochaines années. Si l'augmentation continue, des mesures devront peut-être être prises pour assurer la qualité des travaux de Bachelor sortant de notre institution, tout en rappelant aux mandant.e.s que leurs auteur.e.s sont encore des étudiant.e.s et non des professionnel.le.s expérimenté.e.s.



### Commentaire

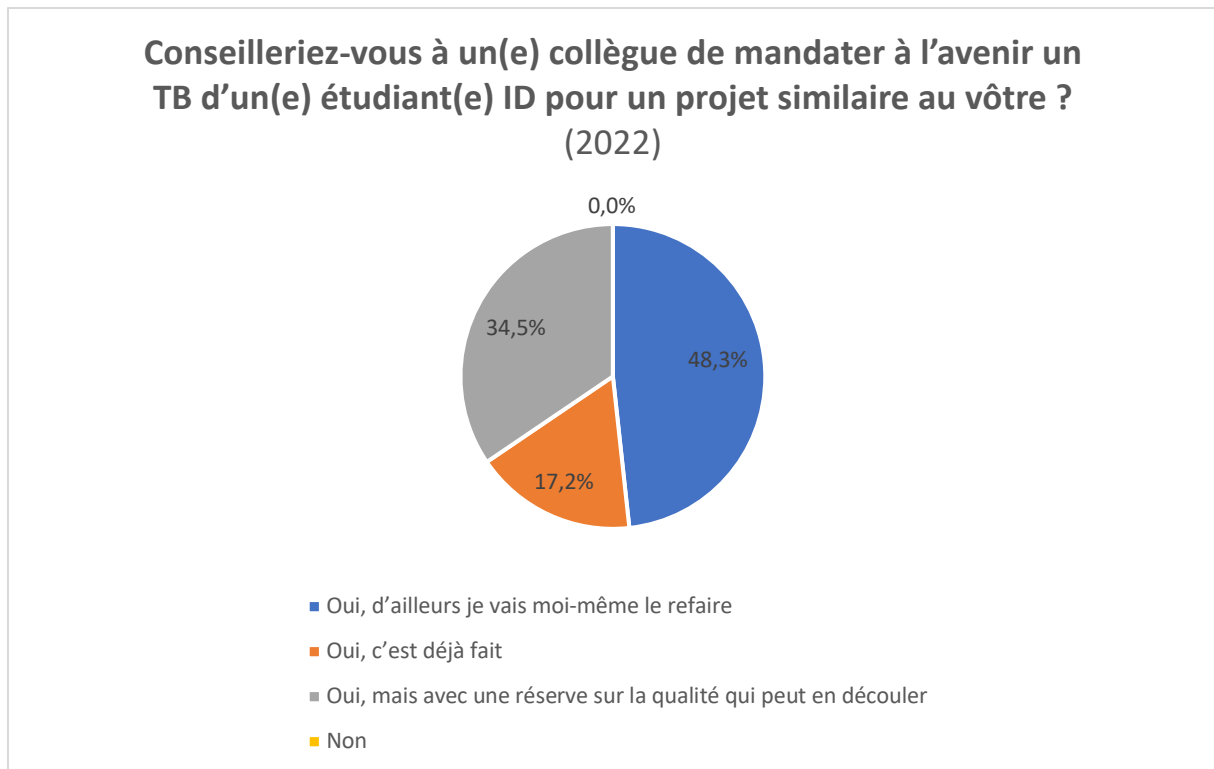
Même constat que l'année 2021, les réponses « *Non, il est malheureusement inutilisable* » sont en augmentation par rapport à la moyenne de toutes les années (à 9,55%). Ce paramètre est à surveiller pour les prochaines années, car il est un indicateur de la qualité des travaux de fin d'études sortant de notre institution. Si cette tendance à une augmentation se poursuit, il pourrait être intéressant de creuser les raisons de ce constat. Cette augmentation est peut-être due à une mauvaise compréhension des objectifs d'un travail de Bachelor ? Pour les prochaines années, il serait intéressant de demander des précisions aux personnes répondant « *non, il est malheureusement inutilisable* ».

## 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 ?



### Commentaire

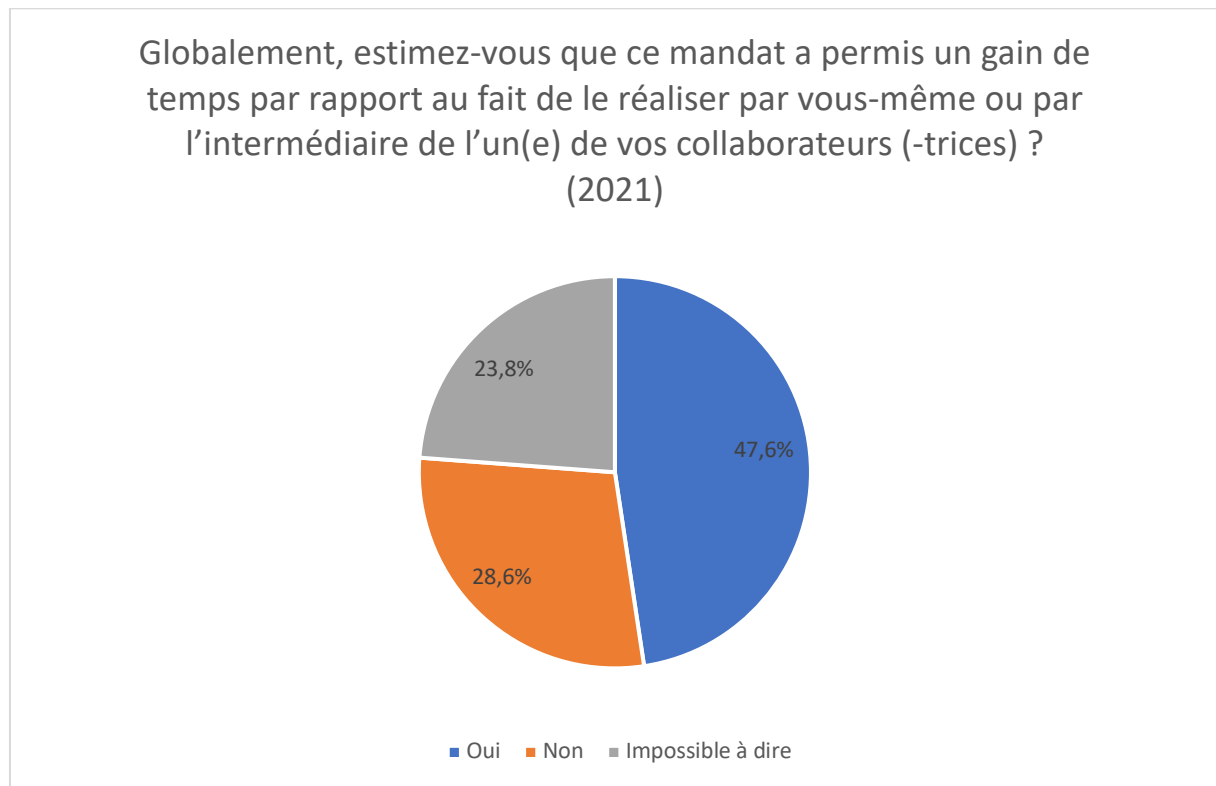
En 2021, il y a une augmentation des personnes répondant « *Non* » à la question, par rapport à la moyenne de toutes les années (à 3,7%). Cette augmentation est également préoccupante, mais elle est à corréliser avec les résultats de la question précédente.



### Commentaire

Pour l'année 2022, nous constatons que l'augmentation perçue en 2021 n'est plus effective. En effet, aucune personne n'a répondu « non » à cette question.

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 ?

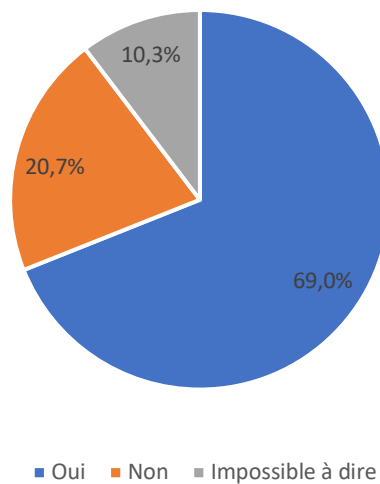


#### Commentaire

L'année 2021 voit les résultats du « non » augmenter par rapport à la moyenne de toutes les années (à 15,1%). La part des « oui » est bien en-deçà de la moyenne de toutes les années (à 71,8 %). Cette baisse peut être corrélée à l'insatisfaction quant à la qualité des travaux et au temps investi dans ces travaux de fin d'études.



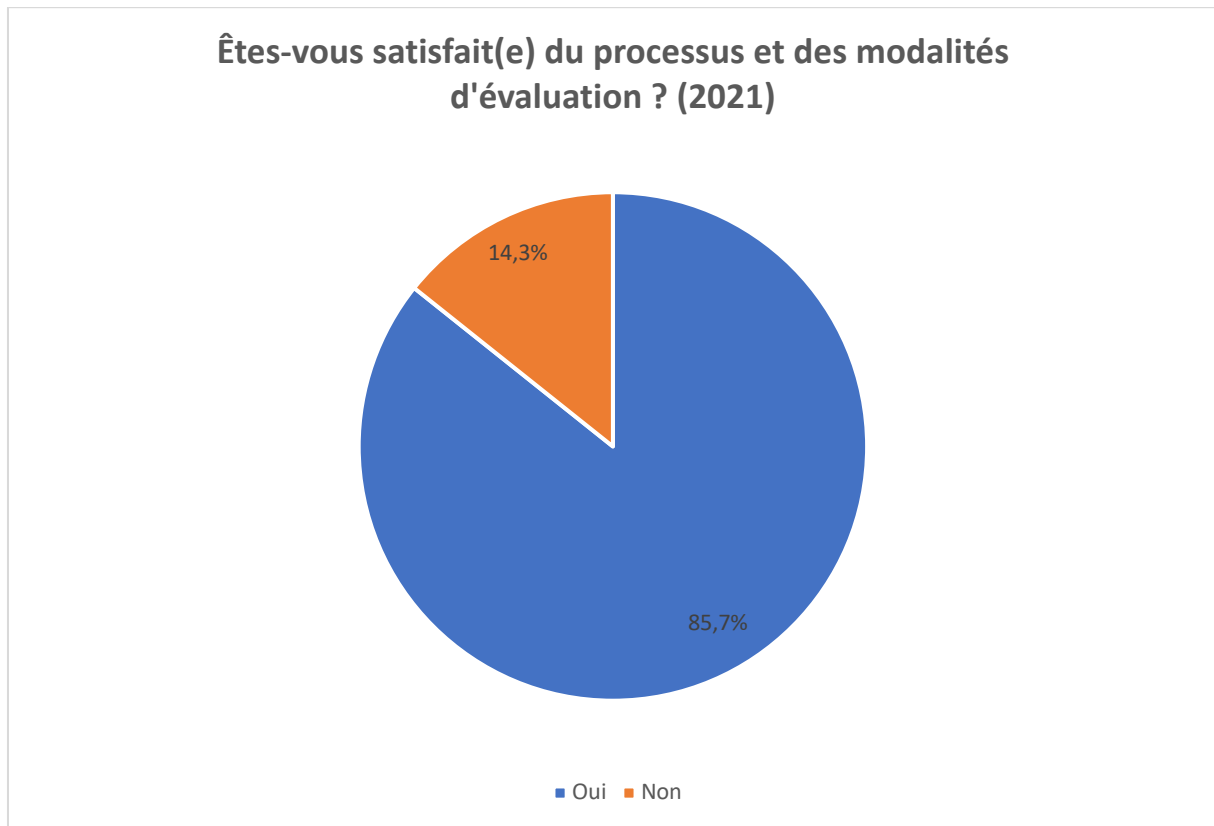
**Globalement, estimez-vous que ce mandat a permis un gain de temps par rapport au fait de le réaliser par vous-même ou par l'intermédiaire de l'un(e) de vos collaborateurs (-trices) ?  
(2022)**



#### Commentaire

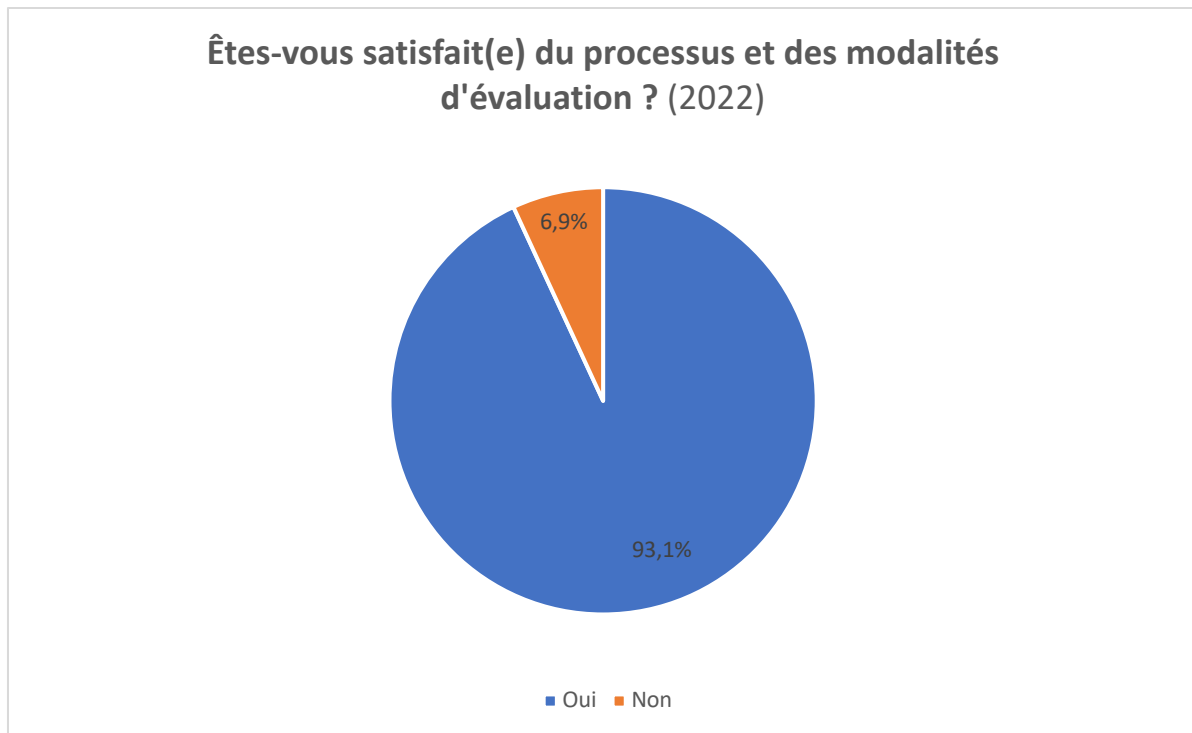
Pour l'année 2022, les proportions entre les réponses se rapprochent des moyennes générales.

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



Commentaire

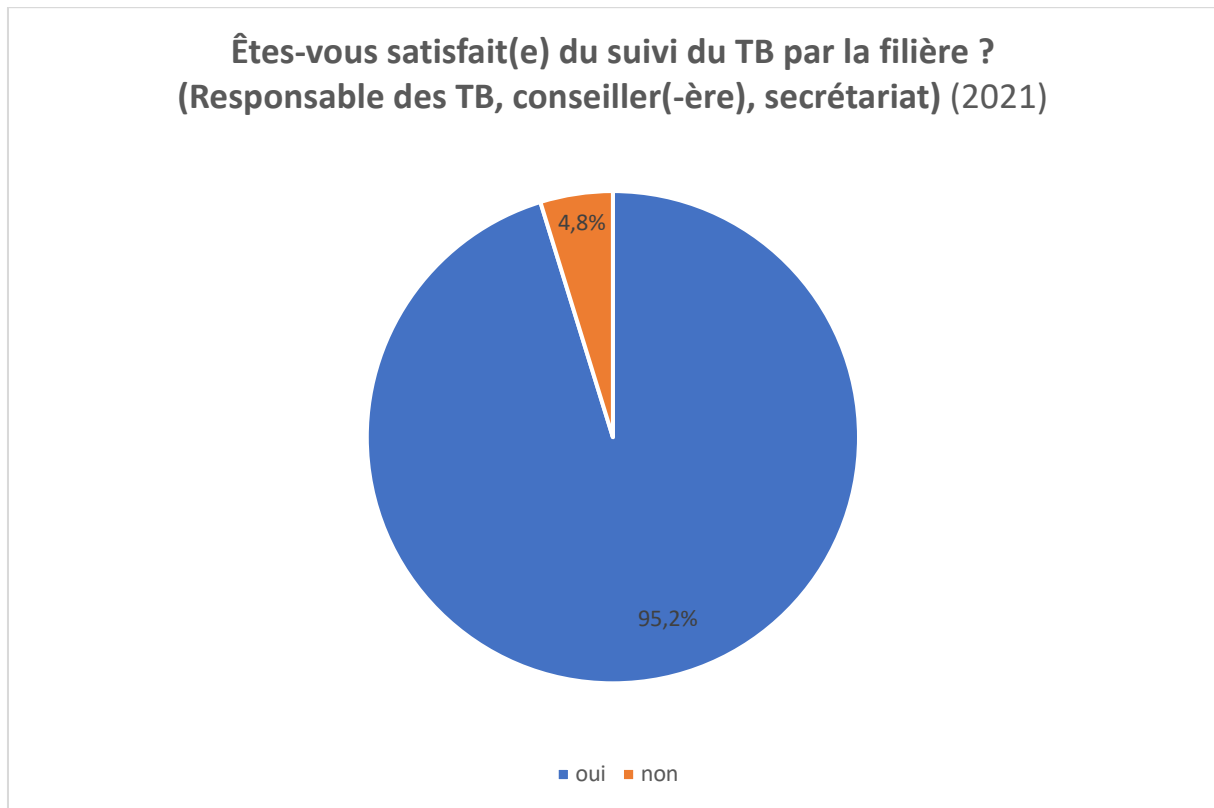
Nous voyons une part plus importante de personnes insatisfaites du processus d'évaluation en 2021. Cependant les écarts ne sont pas assez significatifs pour réellement soulever des questions pertinentes.



Commentaire

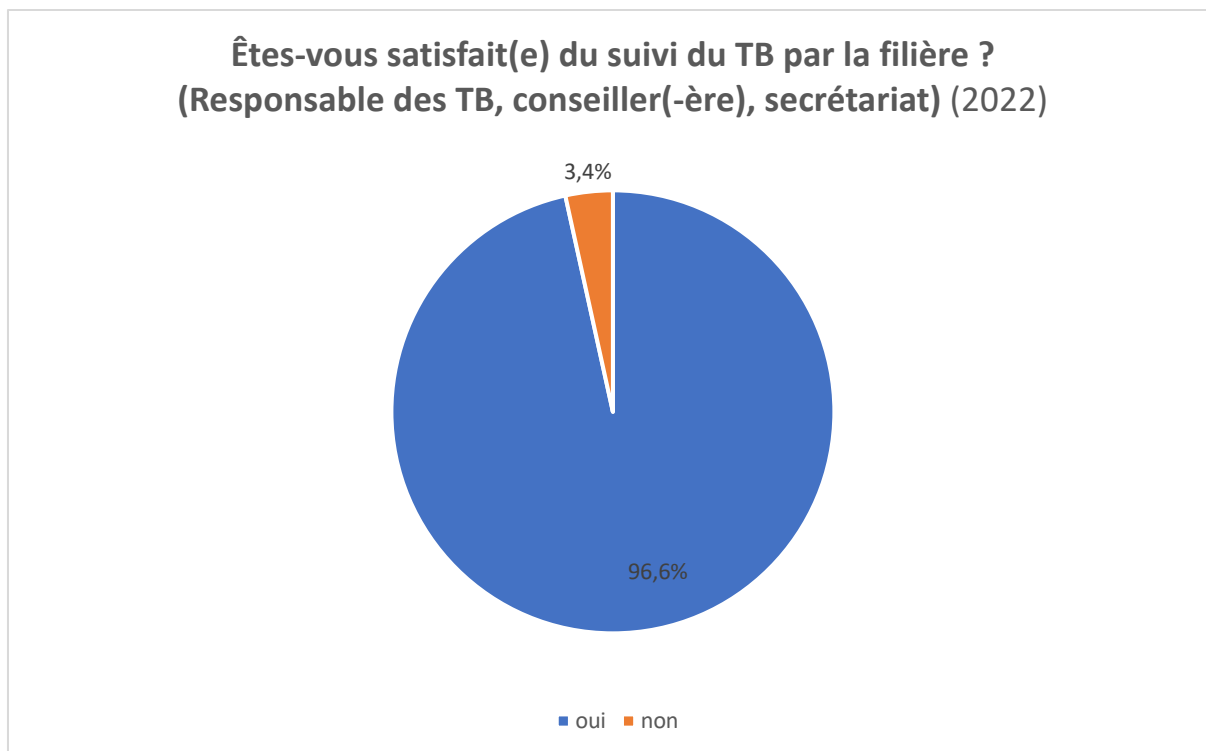
Pour l'année 2022, les réponses « *oui* » sont supérieures à la moyenne de toutes les années (à 90,6%) et les réponses « *non* » sont inférieures à la moyenne de toutes les années (à 9,4%).

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



Commentaire

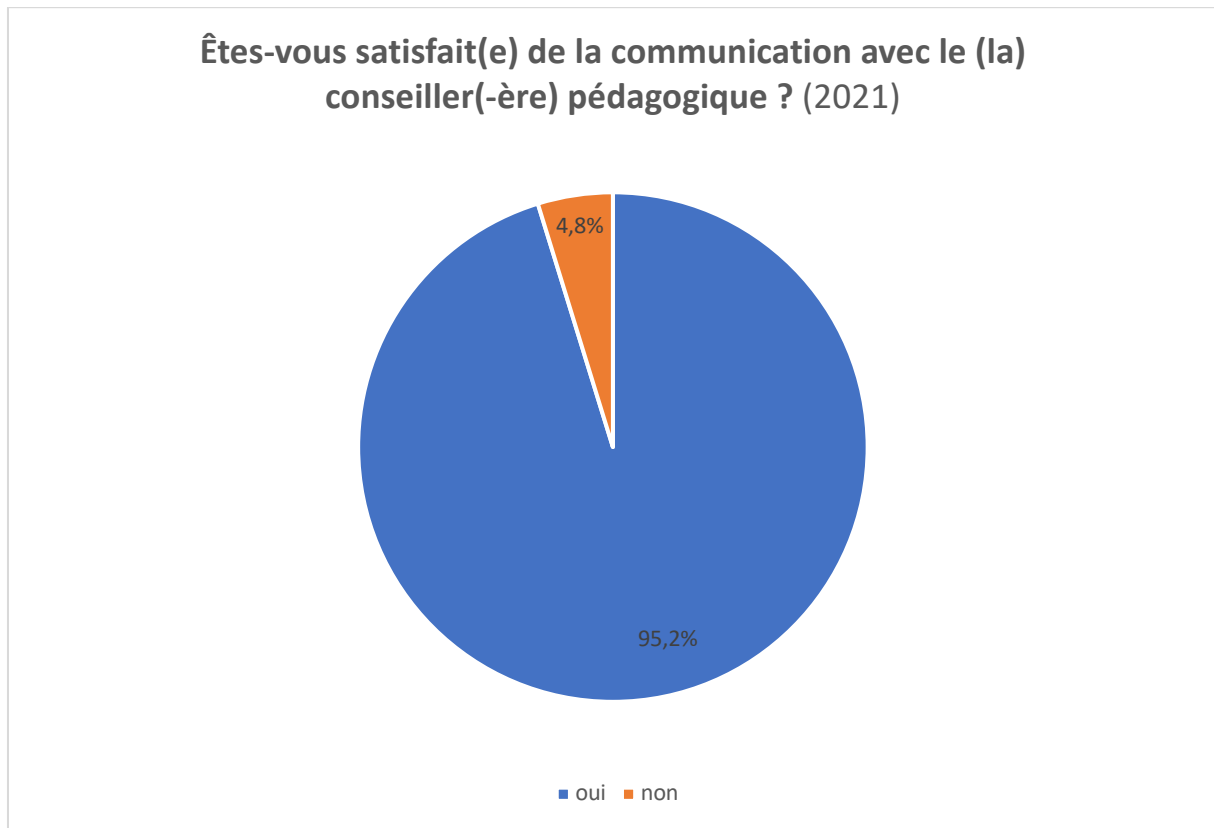
Rien de remarquable à signaler. Les répondant·e-s semblent toujours très satisfait·e-s du suivi effectué par la filière.



Commentaire

Rien de remarquable à signaler. Les répondant-e-s semblent toujours très satisfait-e-s du suivi effectué par la filière.

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



Commentaire

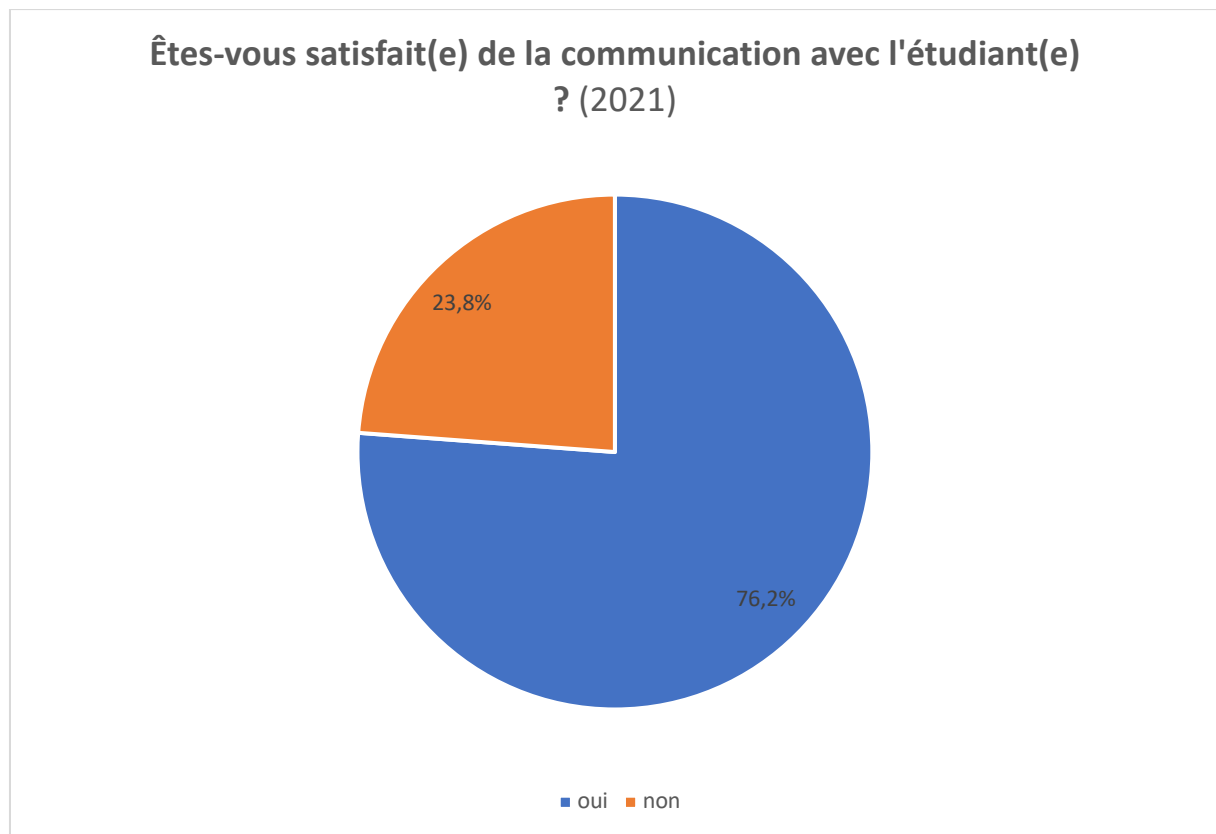
Rien de remarquable à signaler. Les répondant·e-s semblent toujours très satisfait·e-s de la communication avec le·la conseiller·ère pédagogique.



Commentaire

Rien de remarquable à signaler. Les répondant·e·s semblent toujours très satisfait·e·s de la communication avec le·la conseiller·ère pédagogique.

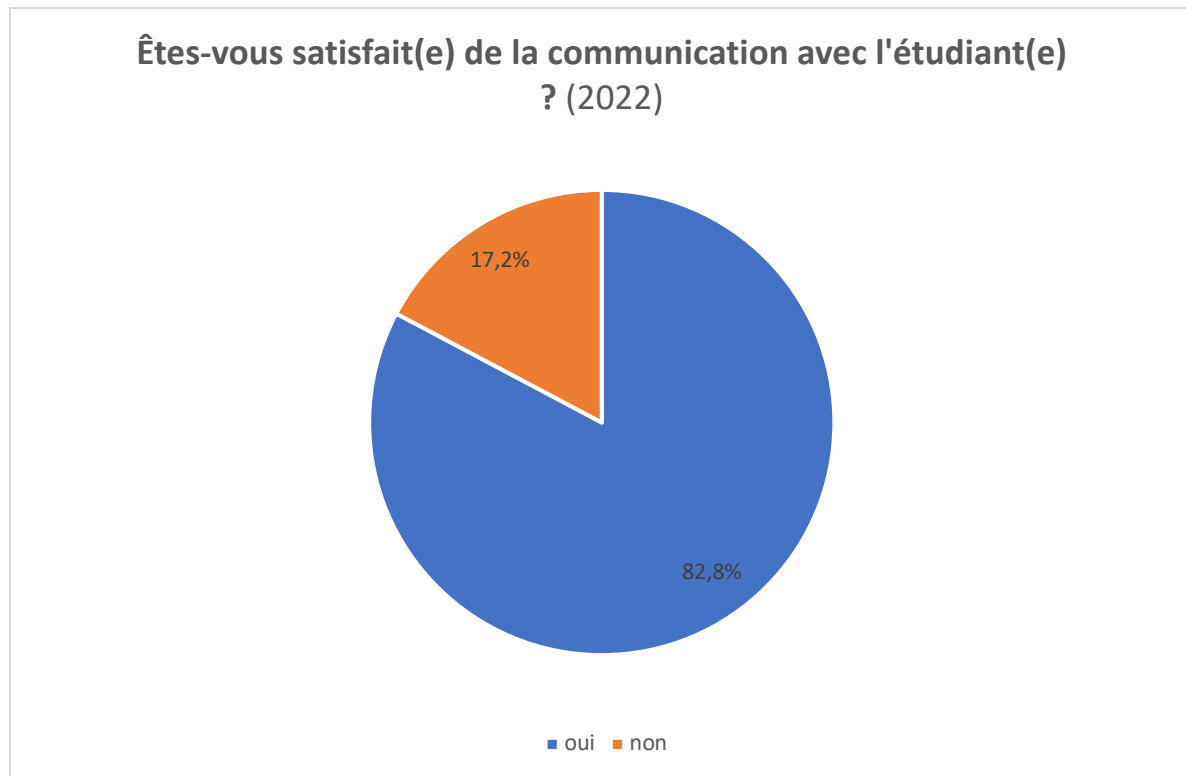
14. Êtes-vous satisfait·e de la communication avec l'étudiant·e ?



Commentaire

En 2021, nous voyons que quasiment un quart des répondant·e·s trouve la communication avec l'étudiant·e insatisfaisante. Cet indicateur est à suivre durant les prochaines années. Cependant, il est malaisé de tirer des conclusions de cette évolution – nous ne possédons pas encore un recul assez grand sur cette question introduite en 2020. À nouveau, cela peut être corrélé aux proportions élevées de travaux jugés insatisfaisants.

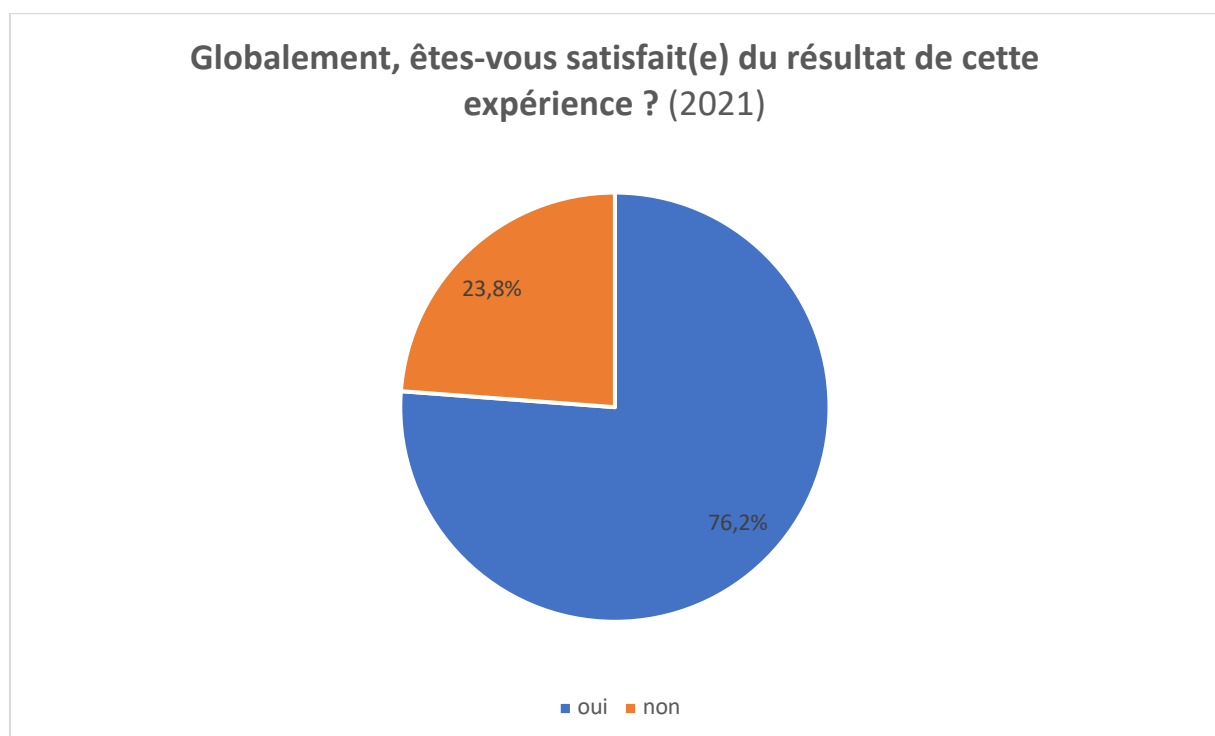




Commentaire

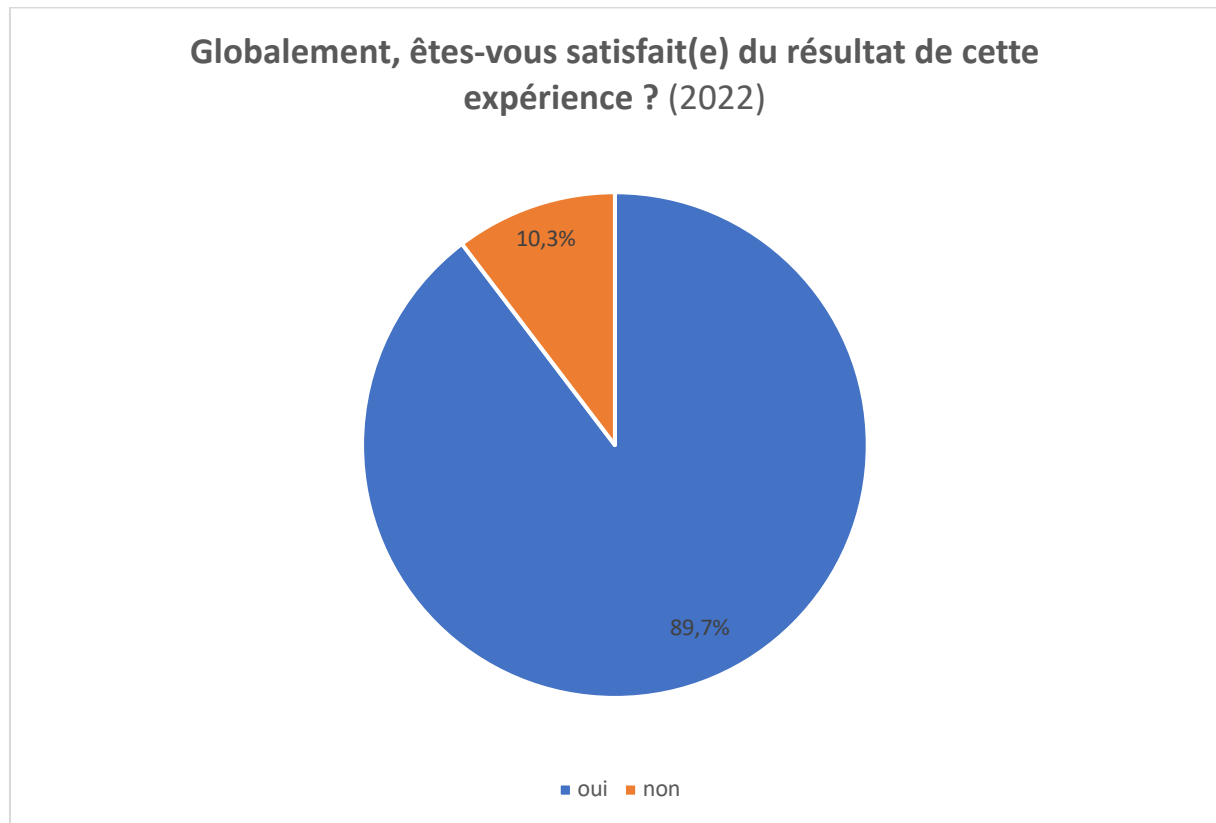
Cette année se rapproche des moyennes générales à ces réponses. Rien de significatif à relever.

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



### Commentaire

En 2021, nous voyons la même proportion de personnes insatisfaites par l'expérience du TB dans notre filière que pour les autres questions portant sur la qualité du travail de Bachelor ou de la satisfaction de la communication avec l'étudiant-e. Cela peut s'expliquer par la proportion plus importante de travaux ayant été en-deçà des attentes des mandant-e-s. Les réponses « *oui* » sont inférieures à la moyenne de toutes les années (à 89,6%) alors que les réponses « *non* » sont supérieures à la moyenne de toutes les années (à 10,4%).



### Commentaire

Contrairement à l'année 2021, 2022 voit la proportion de réponses dans chacune des catégories se rapprocher de la moyenne de toutes les années (oui = 89,6% ; non = 10,4%).