

Enquête auprès des mandants de travaux de Bachelor en filière ID : année 2017

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 2017. Ce long intervalle explique le faible taux de participation aux enquêtes des années 2015 et 2016, et le taux élevé pour l'année en cours (67.6%). Cette enquête s'avère par conséquent d'autant plus révélatrice des opinions des mandants. Qu'ils soient ici remerciés.

Pour l'année 2017, 34 TB ont été effectués et 34 questionnaires ont été envoyés pour un total de 23 réponses complètes (67.6%). Par ailleurs, 1 TB a été réalisé en groupe.

Comme l'année précédente et d'une manière générale, les retours des mandants sont largement positifs. Quelques chiffres très parlants montrent leur satisfaction en fin d'enquête, mais il est intéressant de relever que cette année, 39% des TB étaient jugés d'importance haute, ce qui est une nette amélioration comparé à 2016 (31%).

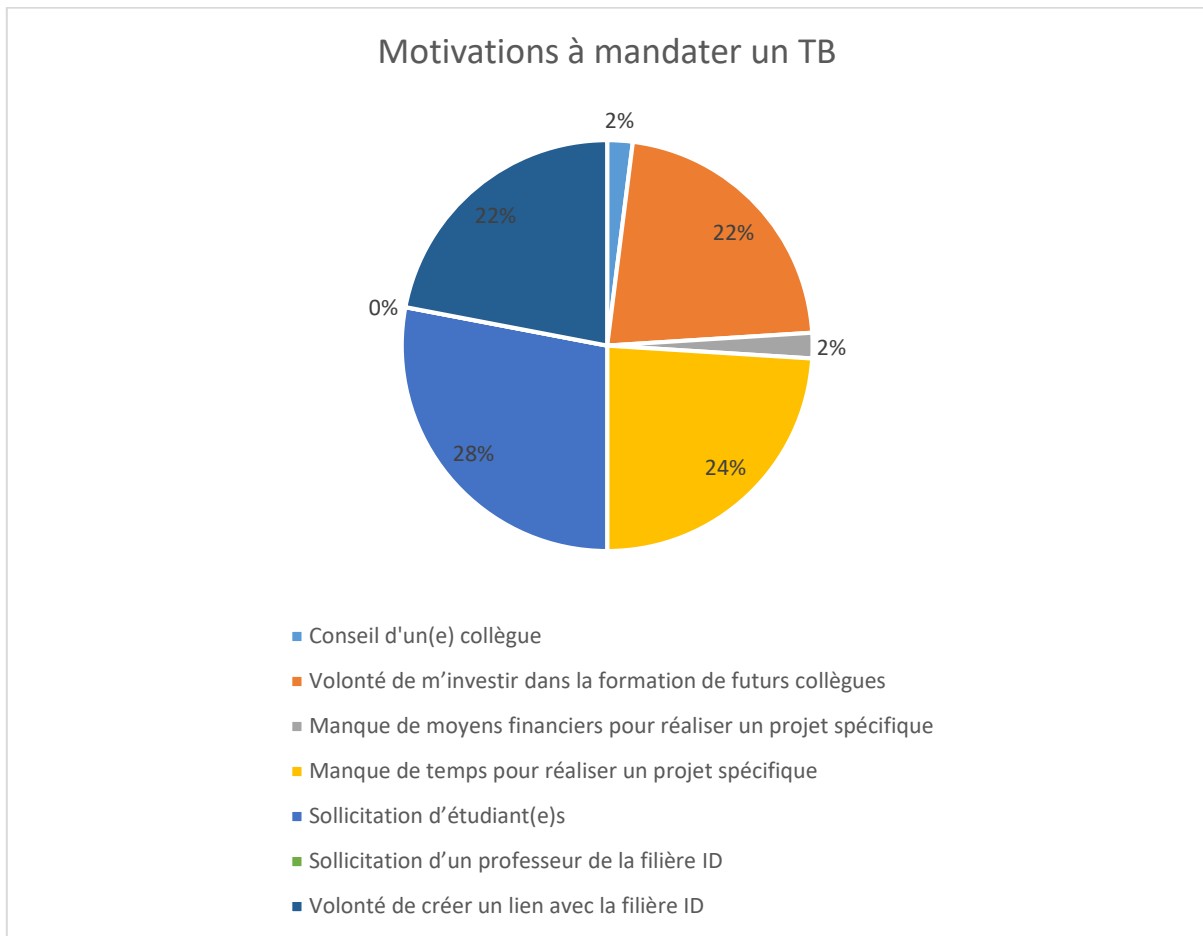
C'est par ailleurs la troisième année que nous avons intégré des questions portant sur la rémunération des étudiants, et nous espérons que l'analyse de ces réponses permettra d'adapter au mieux les directives relatives aux travaux de Bachelor afin d'assurer à toutes les parties les meilleures conditions de réalisation de projet. Force est tout de même de constater qu'en 2017, c'est la première fois que plus de la moitié (57%) des étudiants n'étaient pas rémunérés pour leur travail, alors que les deux années précédentes, ce chiffre était d'un tiers environ.

En regardant le graphique n°9, nous constatons avec plaisir que tous les mandants ayant participé à l'enquête sont prêts à conseiller à un collègue de proposer un mandat à un étudiant ID, et que 50% d'entre eux vont retenter l'expérience, ce qui assure une certaine continuité fort appréciée par les étudiants et leurs conseillers.

Comme d'habitude, l'utilité des travaux de Bachelor, même si elle est prouvée chaque année (graphique n°8), se ressent surtout au travers du gain de temps qu'ils permettent pour l'institution (graphique n°10). Ainsi, en 2017, 87% des mandants déclarent que confier un TB à un étudiant de la HEG leur a permis de mener à bien des projets qui n'auraient jamais vu le jour faute de temps.

Nous tenons à remercier ici toutes les personnes ayant participé à cette enquête. Grâce à elles, nous sommes en mesure de tirer les conclusions nécessaires, pointer les manques et actualiser régulièrement les directives et les modalités des travaux de Bachelor. Un grand merci pour leur temps, leur investissement et la qualité de leur suivi.

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)



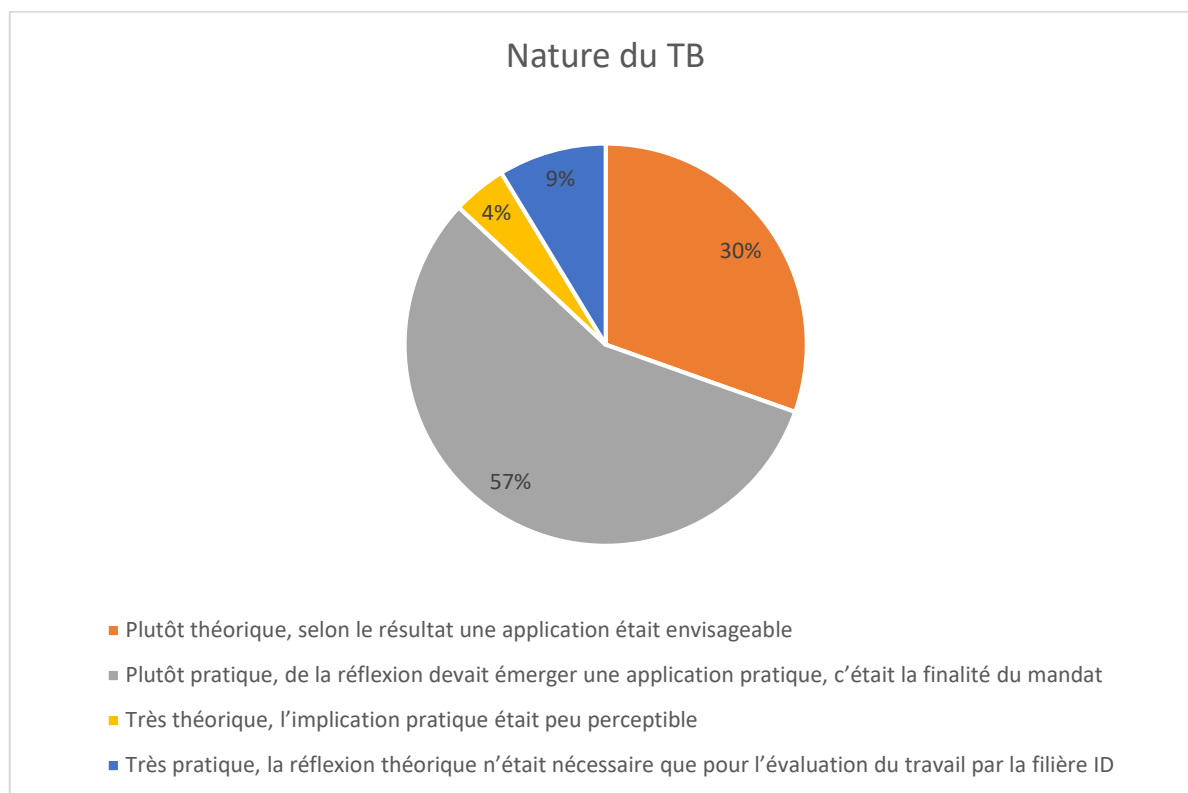
Commentaire

De près d'un tiers en 2016 (30%), le manque de temps invoqué comme motivation à mandater un TB est passé à un quart en 2017, mais reste l'une des principales raisons de la sollicitation d'étudiants. Il est intéressant de noter que la volonté de créer du lien avec la Filière ID a doublé (22%) et que le manque de moyens financiers est passé de 11% à seulement 2%, ce qui rend étrange la comparaison avec le graphique n°6 qui montre que cette année, beaucoup moins d'étudiants ont été rémunérés pour leur travail...

Néanmoins, il est rassurant de constater qu'une des premières motivations à mandater un TB est la volonté de s'investir dans la formation de futurs collègues et de créer des liens avec la Filière ID (44% en tout), ce qui est une excellente chose lorsque l'on regarde le chiffre de 28% de sollicitations de la part des étudiants, car cela démontre une nécessité, une envie de collaborer qui va dans les deux sens et indique clairement que chacune des parties a besoin de l'autre pour atteindre ses objectifs professionnels respectifs.

Il est intéressant également de relever que cette année, aucun professeur n'a dû solliciter une institution pour trouver un TB, alors que ce chiffre s'élevait à 10% en 2015 et 4% en 2016. Cela démontre peut-être encore une fois la confiance accordée à nos étudiants, une confiance qui serait basée sur l'expérience puisqu'en 2015, sur la totalité des mandants prêts à recommander à un collègue de suivre un TB, 64% d'entre eux annonçaient leur intention de réitérer l'expérience...

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



Commentaire

C'est la première fois depuis 2014 que nous avons des TB considérés comme très théoriques, et la première fois depuis 2011 que tous les types de TB sont représentés. Comme d'habitude, ce sont les TB plutôt pratiques qui sont sur le haut du podium (44% en 2015, 62% en 2016 et 57% en 2017), et cette année nous pouvons voir une légère baisse du nombre de TB plutôt théoriques, ce qui confirme une certaine tendance initiée en 2015.

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

- (Bibliothèque cantonale et universitaire) *Organisation d'une collection d'affiches patrimoniales : l'histoire de la collection de la Bibliothèque Universitaire de X. + guide pour la constitution, la gestion, la conservation et la mise en valeur d'une collection d'affiches.*
- (Bibliothèque communale) *Qu'est et qu'apporte la médiation culturelle en bibliothèque - évaluation de l'intérêt à soutenir la création d'un poste de médiateur culturel et recommandations concrètes.*
- (Bibliothèque cantonale) *Analyse actuelle d'un wiki sur un patrimoine cantonal avec des propositions d'évolution de l'outil.*
- (Bibliothèque municipale) *Les ressources disponibles en libre accès sur le web et leur mise en valeur en bibliothèque.*

- (Université) *Constitution d'un système de documentation sur les débouchés professionnels.*
- (Commune) *Etude pour l'implantation future d'une bibliothèque sur le territoire communal.*

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

- (Service de l'information scientifique d'une organisation internationale) *Il s'agissait de déterminer le workflow de la soumission des photos dans le dépôt institutionnel de l'institution et d'améliorer la grille des sujets utilisés lors de la soumission.*
- (Bibliothèque communale) *Réflexion sur le jeu vidéo en bibliothèque de lecture publique et propositions pratiques pour des animations et du prêt.*
- (Service cantonal) *Il s'agissait d'un projet de dématérialisation de nos processus administratifs et des archives.*
- (Bibliothèque cantonale) *Étude de la possibilité d'appliquer un système de référence en ligne dans les bibliothèques du canton.*
- (École cantonale) *Formaliser la politique documentaire de la bibliothèque X. et produire une fiche synthétique qui rende compte des critères de sélection pour l'acquisition des documents par section/sujets enseignés à l'École X.*
- (Archives radio-télévisuelles) *Les étudiants ont défriché un nouveau terrain pour notre Service : le positionnement des archives sur les Réseaux sociaux et les jeunes publics.*
- (Archives cantonales) *Réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des publics qui fréquentent les Archives d'Etat. Cette enquête est nécessaire, car elle permet d'effectuer un premier bilan après une année et demie d'activité dans de nouveaux locaux.*
- (Association) *Etude pour la conception d'un espace culturel (bibliothèque + espace d'exposition) dans un futur centre sportif, culturel et associatif dédié à la montagne à Genève.*
- (Archives municipales) *Création d'un référentiel de gestion et de classement des documents d'activité pour un service de l'administration communale.*
- (Archives hospitalières) *Pérennisation de la collection photographique des Hôpitaux Universitaires (tri et inventaire des photos historiques - règles de gestion pour les nouvelles photos numériques).*
- (Réseau de bibliothèques) *Possibilité d'introduire un système de référence en ligne dans le système.*
- (Bibliothèque communale) *Création de deux outils pratiques à la recherche documentaire d'élèves de 12 ans, soit : 1) Un plan d'orientation avec exercices pratiques 2) Un tutoriel à la recherche sur le catalogue en ligne.*

Très théorique, l'implication pratique était peu perceptible

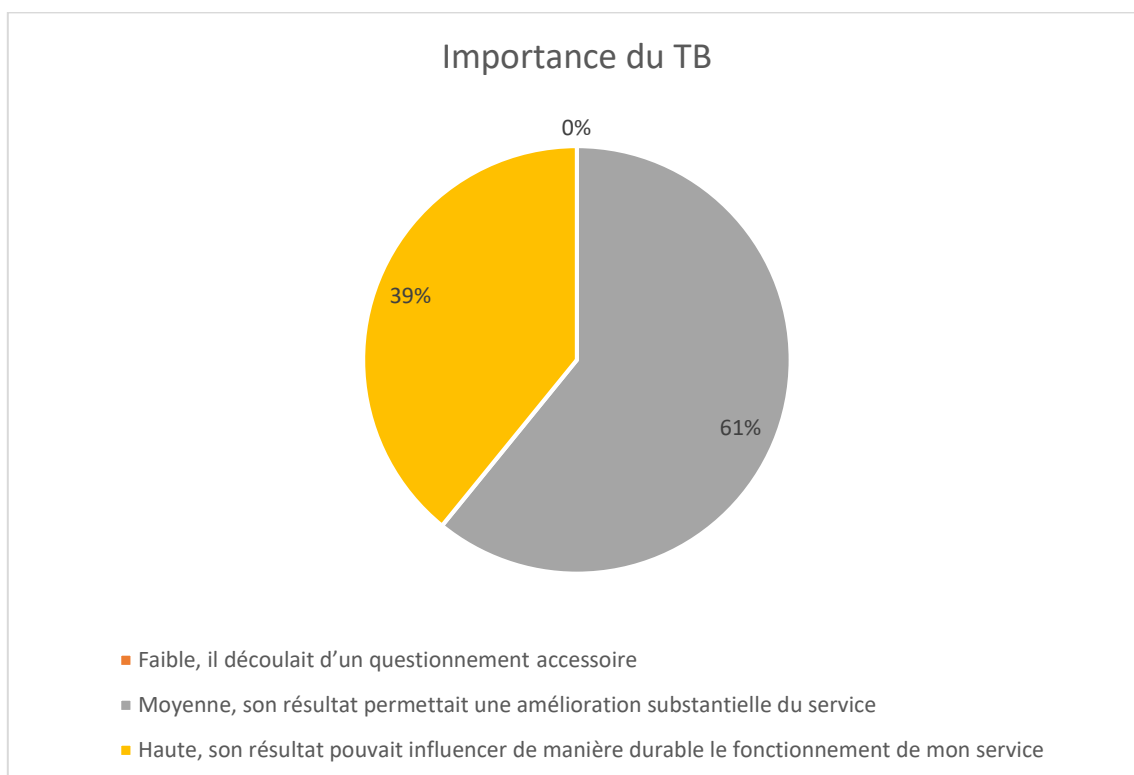
- (Bibliothèque cantonale et universitaire) *Le mandat prévoyait l'élaboration d'un plan de communication pouvant représenter l'ensemble des actions de communication pour promouvoir un nouvel espace en accès direct ainsi que sa collection. Le TB devait donc analyser l'existant interne et externe à l'institution afin d'amener à des réflexions poussées qui permettaient de faire des propositions concrètes et novatrices en termes de promotion.*

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

- (Archives cantonales) Réaliser un dossier pédagogique pour les écoles (8P) pour préparer une visite aux Archives.
- (Fondation) Reprise en main de notre centre de documentation. Mise en place d'un système de prêt. Code barre.

4. Quelle importance revêtait ce TB pour votre service ?

(Une réponse possible)



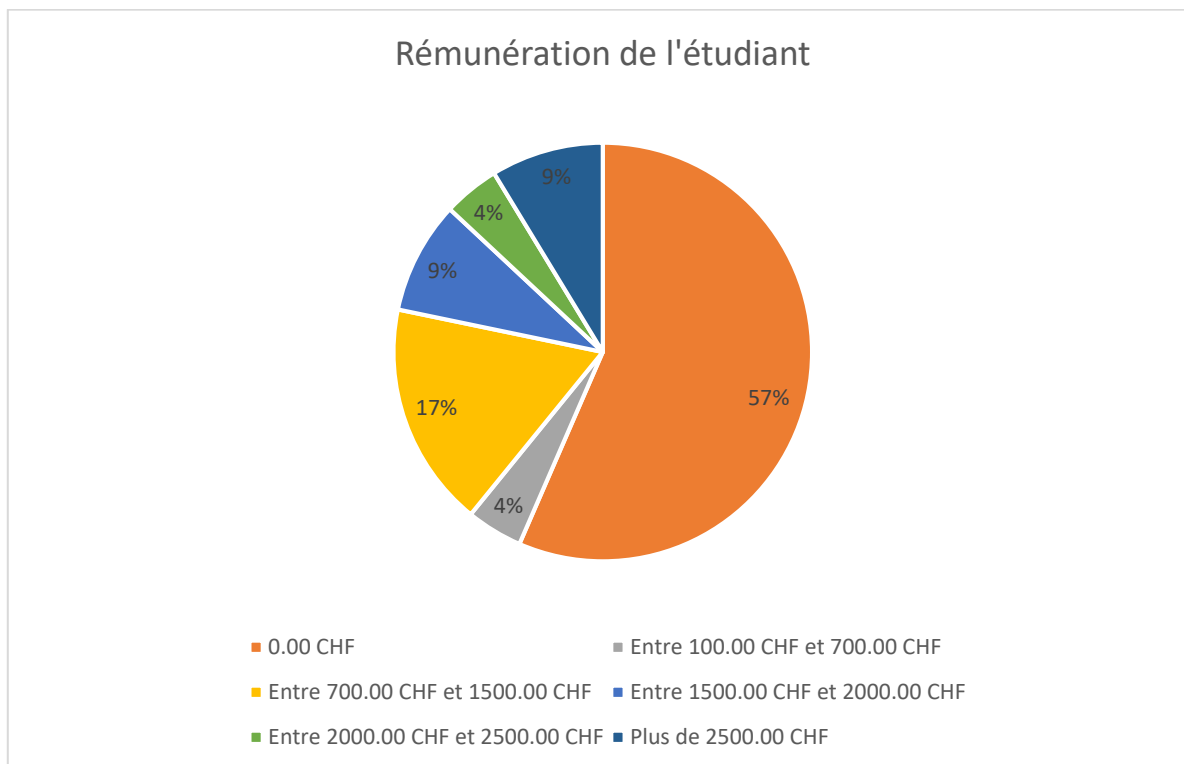
Commentaire

Ce graphique, complètement inversé par rapport à l'année précédente (31%/69% en 2016), retrouve des proportions plus proches de 2015 (78%/22%). En comparant ces trois dernières années, il n'est pas vraiment possible d'établir un lien entre le type de TB et son importance pour l'institution, mais nous pouvons tout de même relever que depuis 2014, aucun TB n'a été considéré comme d'importance faible, ce qui est le gage d'une confiance certaine de la part des mandants.

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

Depuis l'introduction, en 2015, de cette question dans l'enquête, c'est la première fois que nous avons un pourcentage d'étudiants payés plus de 2000.00 CHF, ce qui est une bonne chose, mais c'est également la première fois que plus de la moitié des TB ne sont pas rémunérés (57%), ce qui est une grosse différence avec les années précédentes (34% en 2015 et 2016). Il est peut-être encore un peu tôt pour tirer des conclusions à ce sujet, mais la tendance qui s'affiche depuis est celle d'une majorité d'étudiants non payés pour une répartition assez uniforme des autres tranches de rémunération.

Quelques précisions sont données en commentaires à la suite des réponses des mandants.

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

- *La Bibliothèque cantonale et universitaire de X. ne rémunère pas les travaux de diplôme, malgré notre demande.*
- *Elle a été rémunérée pour son travail de conditionnement de nos archives mais non pour le travail de Bachelor en particulier.*
- *Manque de ressources pour le projet.*
- *Pas de demande.*
- *Aucun budget prévu. En contrepartie, j'ai offert les repas de midi chaque fois que l'étudiante est venue travailler sur place.*
- *Les étudiants étaient en même temps stagiaires rémunérés dans notre service.*
- *Il s'agit de la politique au sein de la municipalité pour les travaux d'étudiants.*
- *Nous n'avons pas rémunéré l'étudiante dans le cadre du travail de Bachelor. Par contre, l'étudiante a été engagée pour un stage de 3 mois pour mettre concrètement en œuvre son travail (octobre-novembre 2017) avec un salaire de 2'400 CHF par mois.*

- *Budget très limité et implication de l'étudiant à moyen-long terme dans le projet.*
- *L'institution ne prévoit pas de rémunération pour ce type de mandat.*
- *Manque de moyens.*
- *Nous n'avons pas les moyens pour ce genre d'activité.*
- *L'administration communale rémunère uniquement le personnel avec un statut officiel de stagiaire. Ce TB a été considéré comme un travail obligatoire de fin d'étude HEG, malgré son importance pour le service.*

Commentaire

57% d'étudiants non rémunérés donc, mais parmi ceux-ci, si l'on en croit les commentaires ci-dessus, plusieurs ont été engagés comme stagiaires pendant la durée de leur travail, ou se sont vu offrir quelques compensations, sous forme de défraiement (repas de midi), ou offres d'emploi découlant directement de leur travail.

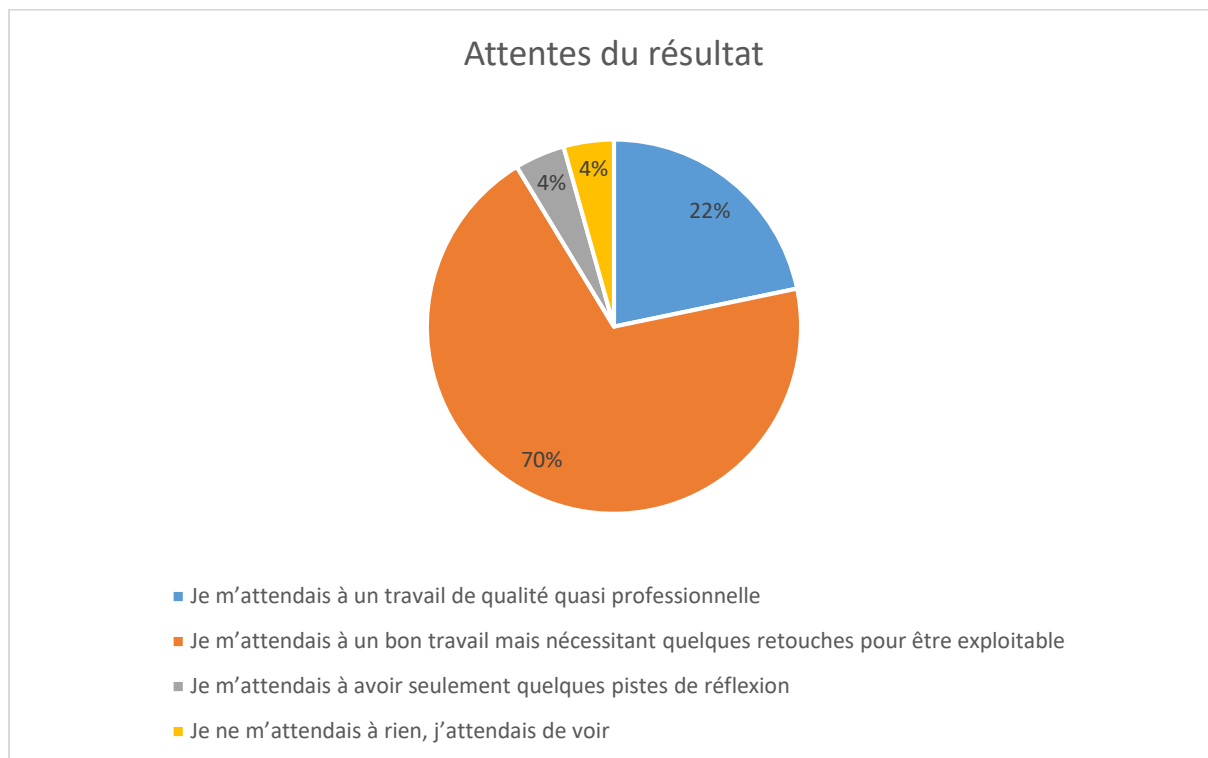
Avez-vous des remarques au sujet de la rémunération des étudiant(e)s ?

- *Ce TB n'était pas rémunéré. Une prime de Fr. 500.- a été offerte par la Commune en remerciement pour le travail accompli.*
- *J'ai estimé qu'un défraiement était mérité.*
- *Ce serait bien de communiquer des règles à ce sujet aux mandants pour améliorer l'égalité de traitement des étudiants (tout en sachant que des petites institutions ne pourront peut-être pas les rémunérer du tout).*

Commentaire

C'est la troisième année consécutive que cette dernière remarque apparaît dans cette enquête. Nous avons d'ores et déjà prévu de mener une réflexion en profondeur sur cette question, malgré la difficulté d'arriver à un compromis. Nous pouvons déjà affirmer ici ce qui suit : tant la Filière que les milieux professionnels sont particulièrement intéressés à proposer des TB de nature plutôt pratique (cf. question no 2), ce qui signifie clairement la nécessité d'édicter des recommandations générales plutôt que des règles impératives.

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

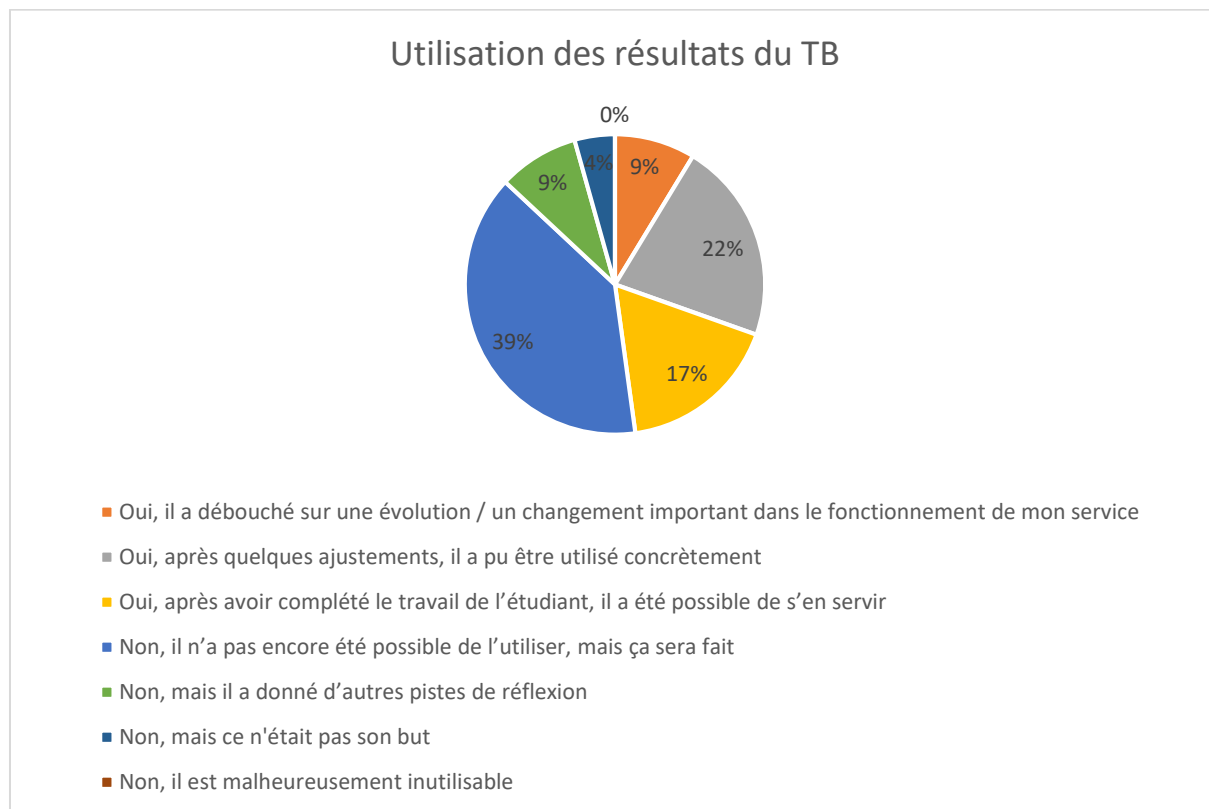


Commentaire

Des chiffres assez semblables à 2015 en ce qui concerne les deux premières réponses, excepté l'apparition de la catégorie « Je ne m'attendais à rien » qui n'était pas représentée cette année-là. Par rapport à 2016, les chiffres sont passablement différents, sauf pour l'attente d'un travail de qualité professionnelle : beaucoup plus d'attente d'un bon travail nécessitant quelques retouches, et beaucoup moins des deux dernières réponses proposées.

Encore une fois, il nous semble que ces statistiques montrent bien la confiance des institutions dans la qualité des travaux des étudiants ID.

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



Commentaire

En 2017, aucun des TB n'a été estimé inutilisable, ce qui est une excellente nouvelle, malgré la baisse par ailleurs du pourcentage de travaux ayant débouché sur un changement important au sein de l'institution. Remarquons tout de même que près de la moitié des TB (48%) ont déjà été mis en application, et que 39% le seront bientôt. Dès lors, seuls 13% des TB n'ont pas été utiles dans l'année suivant leur réalisation, ce qui est un très bon résultat.

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

- *Le TB a donné un outil clé en main.*
- *Système de prêt plus facile et plus sûr.*

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

- *Certains éléments très théoriques ont été adaptés à la réalité du terrain (RH, temps à disposition, évolution d'autres projets en parallèle).*
- *Les fiches synthétiques livrées étaient une première base. Il faut maintenant les compléter et les revoir avec les professeurs concernés. Une suggestion de l'étudiante a pu être mise en pratique dès la rentrée : tenir des statistiques du nombre de livres consultés quotidiennement, afin d'avoir des données quantifiables quant à la circulation des documents. En effet, notre bibliothèque est de consultation (service de prêt supprimé) et par conséquent nous n'avions pas de chiffres concernant les mouvements des documents.*

- *La finalité du travail était très ambitieuse. Il n'y a pas de recette magique pour rencontrer du succès sur les Réseaux. Mais le travail nous a challengé dans nos pratiques et ouverts des pistes à investiguer.*
- *L'étudiante a fourni à la fois une vue d'ensemble de la littérature sur le sujet (utile pour retrouver des infos sur des points précis) et des propositions concrètes (que nous avons adaptées légèrement à notre réalité).*
- *Pratiquement, les outils d'aide à la recherche documentaire sont désormais opérationnels et utilisés tels qu'ils ont été créés par l'étudiant. Les pistes de réflexion du TB servent d'appoint à des discussions sur l'amélioration du service, en particulier sur une meilleure collaboration entre enseignants et bibliothécaires du collège.*

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

- *Le travail d'implémentation est encore en cours, donc il n'y a pas encore des résultats concrets pour l'instant, mais ça va arriver.*
- *L'étudiante a été mandatée par les Archives d'Etat de X. pour réaliser l'enquête de satisfaction auprès du public (création du questionnaire dans un outil d'enquête, gestion de l'envoi du questionnaire, dépouillement et présentation des résultats de l'enquête).*
- *Nous allons engager l'étudiante pour continuer et mettre en application son travail.*

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

- *Je dois prendre ma retraite prochainement et ce travail sera très utile voire indispensable à mon/ma successeur-e.*
- *La mise en place d'animations et de prêts de jeux vidéo se fera l'année prochaine.*
- *Le TB va me servir de point d'appui important pour argumenter autour de la création d'un poste de médiateur culturel lors de l'élaboration du budget 2019.*
- *La possibilité de l'appliquer est à l'étude.*
- *Une formation a suivi le TB. Nous devons maintenant mettre en place un projet impliquant plusieurs collaboratrices et collaborateurs.*
- *L'étudiant va personnellement se servir de son TB pour poursuivre son travail au sein de l'organisation du projet.*
- *Faute de temps, l'implémentation de la solution n'a pas été faite, mais elle le sera prochainement.*
- *Le projet est encore en étude de faisabilité et devrait s'insérer dans un lieu de rencontre comprenant d'autres espaces (centre de loisir, locaux mis à de société locales).*

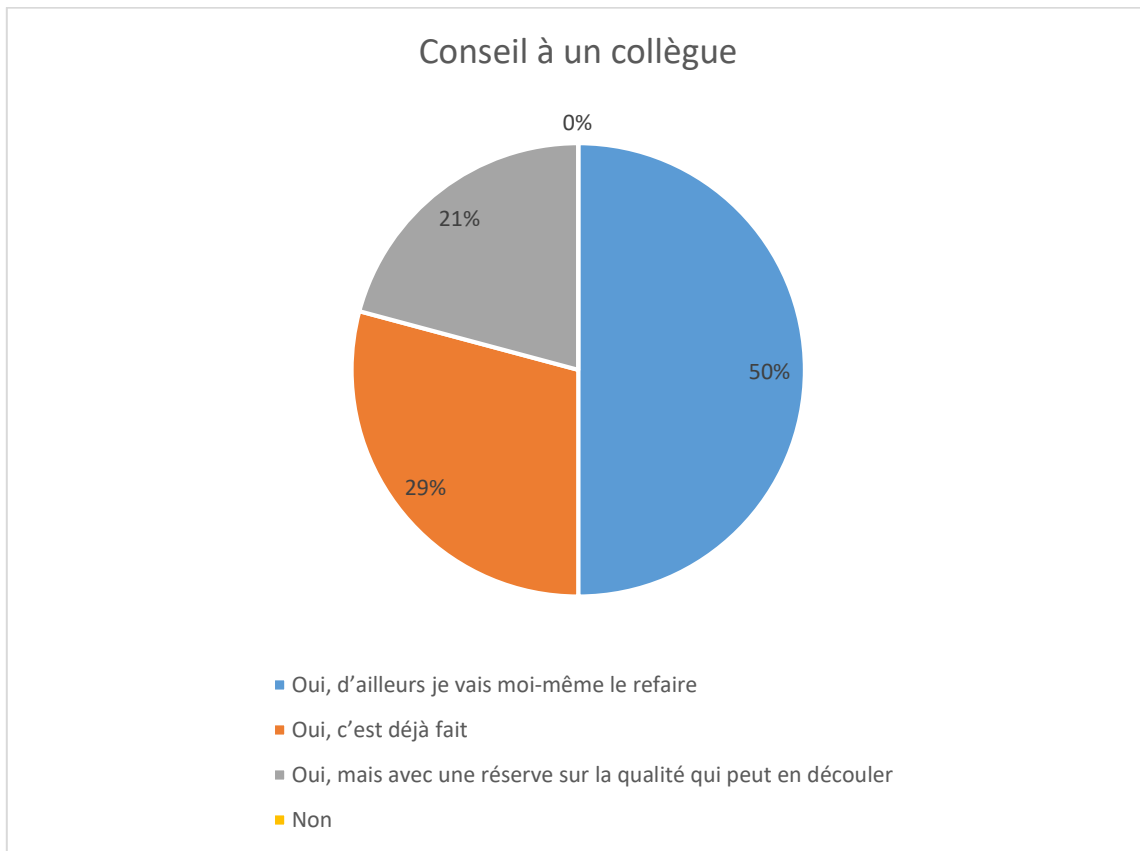
Non, mais il a donné d'autres pistes de réflexion

- *Une société spécialisée a été mandatée pour poursuivre le projet.*
- *Le manque de créativité et d'originalité dans les suggestions de communication du TB ne nous permet pas d'utiliser le résultat. Les actions proposées sont, en partie, déjà très exploitées par l'institution. Cependant, l'analyse de l'existant externe à l'institution en termes de communication nous a donné d'autres pistes de réflexion lors de nos prochaines réalisations.*

Non, mais ce n'était pas son but

- *Nous n'avons pas les moyens d'inclure un tel système.*

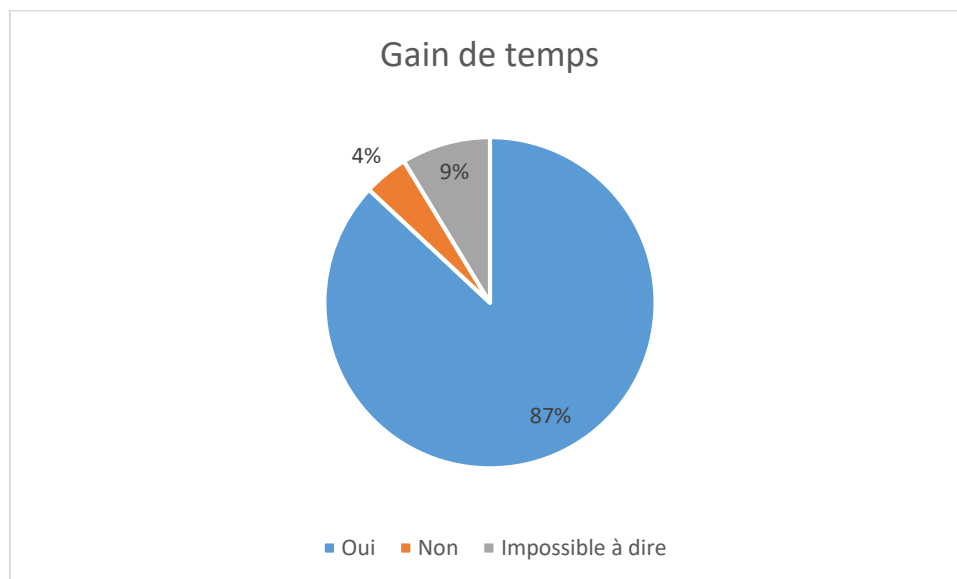
9. Conseilleriez-vous à un(e) collègue de mandater à l'avenir un TB d'un(e) étudiant(e) ID pour un projet similaire au vôtre ? (Une réponse possible)



Commentaire

Voici un graphique qui confirme la confiance accordée aux TB réalisés par des étudiants ID ! La moitié des mandants est prête à retenter l'expérience, un tiers l'a déjà fait, et 21% le fera avec quelques réserves. L'absence de réponses négatives est un excellent indicateur de la satisfaction des mandants, et elle se confirme avec la question n°13 qui montre un taux de satisfaction unanime.

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

Des chiffres quasiment identiques à 2016 qui font toujours autant – et même plus – la part belle au « Oui ». Sur les trois dernières années, nous pouvons constater à la fois une progression constante de cette dernière réponse, ainsi qu'une diminution régulière de la réponse négative. La réponse « Impossible à dire », introduite en 2015, semble stagner juste en dessous de 10%. A voir si celle-ci évoluera en 2018.

Impossible à dire :

- *Cette réflexion est globale. Il était intéressant pour nous d'avoir un avis de l'extérieur. Mais il y a plusieurs pistes pour développer cet aspect.*
- *Difficile à dire. Le résultat du TB en termes de contenu étant mitigé, le gain de temps n'est pas facile à estimer.*

Non :

- *Ce n'était pas le but.*

Oui :

- *Notre travail au quotidien ne permet pas une réflexion approfondie sur les projets à mener. Nous sommes constamment sous pression.*
- *Oui c'est un gain de temps et en plus il est utile d'avoir un œil externe et jeune.*
- *Nous n'aurions jamais eu le temps de faire tout le travail que ce TB a demandé. Maintenant, seuls les détails pratiques sont à organiser.*
- *Il aurait été tout simplement impossible de trouver le temps nécessaire à une réflexion aussi approfondie. L'avantage du mandat = pouvoir de conviction et crédibilité renforcés.*
- *Ce travail a permis d'avoir un regard neuf sur notre outil et de s'y consacrer pleinement.*
- *Nous n'avons pas de ressources internes pour le mandat.*

- *Nous n'aurions pas pu prendre les ressources nécessaires en interne.*
- *Absolument, ce TB m'a fait gagner un temps précieux. Cela faisait environ 10 ans que je souhaitais rédiger une politique documentaire et n'avais jamais eu le temps. Au final, cela était plus enrichissant de le faire faire par une autre personne qui avait plus de distance et a pu donc faire des suggestions pertinentes.*
- *Il est toujours intéressant d'obtenir un état des lieux et des propositions d'action.*
- *Le mandat a permis un gain de temps, même s'il a fallu retravailler en profondeur le questionnaire.*
- *Nous manquions de temps et des compétences requises pour accomplir un tel travail.*
- *Bibliothèque en place depuis des années et non fonctionnelle. Perte de documents très élevée. Vol, disparition : projet de fermeture du centre de documentation.*
- *Pas assez de ressources humaines à l'interne, donc gain de temps.*
- *La qualité du travail rendu permet d'économiser 6 mois de développement pour mes collègues.*
- *Je n'ai pas les ressources en personnes et en interne pour avoir la réflexion et l'étude d'un projet de bibliothèque.*
- *L'étudiante a pu s'y consacrer "à plein temps" tandis que nous sommes constamment sollicités par d'autres projets/questions.*
- *Oui, s'il y a lieu.*
- *Absolument, car ce travail était urgent et important à faire et le personnel de la bibliothèque ne pouvait pas s'y consacrer en dehors de ses attributions ordinaires.*

Commentaires

Les deux dernières enquêtes le faisaient déjà bien ressortir, et cette année encore, il est flagrant de réaliser à quel point les étudiants ID pallient le manque de moyens (en temps, ressources, personnel, etc.) des institutions. Une collaboration qui contente donc tout le monde, même si elle fait voir sous un autre jour le graphique consacré à la rémunération des étudiants (n°6)...

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

100% des mandants sont satisfaits du processus et des modalités d'évaluation.

Commentaire

Que dire de plus ? C'est la première année que nous atteignons l'unanimité à cette question et nous en sommes ravis. Après lecture des commentaires, nous ne manquerons néanmoins pas de rester vigilants et d'affiner chaque fois que nécessaire les modalités, les documents et les exigences en matière de TB, afin tout particulièrement de concilier exigences académiques et besoins concrets des mandants.

Avez-vous des remarques à ce sujet ?

- *Je les trouve très efficaces.*
- *Je trouve difficile de concilier les exigences théoriques de la filière et les besoins pratiques des institutions.*
- *Plutôt oui et non. Les modalités d'évaluation pour le mandant mettent l'accent sur les relations interpersonnelles avec l'étudiant et la forme du travail. Mais dans ce type de mandat, l'institution s'attend surtout à ce que le travail réponde aux souhaits en termes de contenu. L'évaluation de cet aspect est peu présente dans les grilles d'évaluation, à notre avis.*
- *Après lecture du TB, la grille d'évaluation était très simple à remplir sur quelques points seulement.*

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

100% des mandants sont satisfaits du suivi du TB par la filière.

Commentaire

Il semblerait que cette année, tout se soit déroulé à merveille ! C'est une chance, mais nous ne sommes pas à l'abri d'un écueil (voir enquête 2016) ou d'un problème ponctuel, c'est pourquoi il ne s'agit pas de nous reposer sur ces (excellentes) statistiques, mais bien de toujours chercher à optimiser les diverses relations entre les parties prenantes.

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

100% des mandants sont satisfaits du résultat de cette expérience.

Commentaire

Un résultat qui fait plaisir à voir !

Il est intéressant de remarquer que ce taux s'est constamment élevé depuis 2009, ce qui montre le travail fait à l'interne pour ajuster les conditions de réalisation des TB, travail qui n'aurait pas pu être effectué sans les retours induits par la diffusion de cette enquête. Cette unanimité valide donc non seulement les conditions générales liées au travail de Bachelor, mais également le travail de suivi mis en place en 2009 par Christophe Bezençon. Qu'il soit ici remercié, de même que tous les mandants ayant participé à ces enquêtes !