

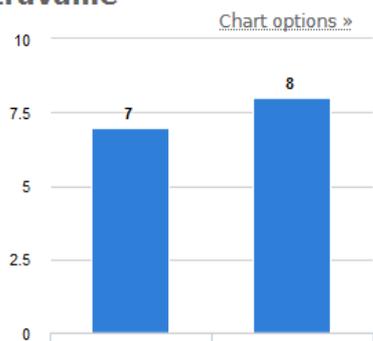
# ENQUÊTE DES MONITEURS

Avant d'accueillir la nouvelle équipe des moniteurs, le service accueil a souhaité avoir les retours d'expériences des moniteurs en contrat sur l'année universitaire 2017-2018. En vue, d'améliorer leur intégration au sein de l'équipe du SCD, leur accueil et de connaître leurs avis, nous avons envoyé aux trente-cinq moniteurs, répartis sur l'ensemble du SCD, un formulaire en ligne avec le logiciel [Framaforms](#). Vous pouvez lire ci-dessous un compte-rendu et observer les retours de cette enquête.

Quelques précisions : Le formulaire a été envoyé une première fois le mercredi 11 juillet et une relance a été faite le mardi 17 juillet ; cette enquête est anonyme ; le formulaire vierge est en annexe ; sur les questions à choix multiple, des réponses différentes ont pu être sélectionnées plusieurs fois par une même personne ; sur les trente-cinq moniteurs, nous avons reçu quinze réponses.

## ACCUEIL

### Cette année vous avez travaillé



Sur les 15 réponses, 7 moniteurs venaient de la BU centrale et 8 des BU de proximité

Décrivez en quelques mots votre impression lors de votre arrivée à la BU

Le lieu est paisible. L'ambiance de travail y est de fait sympathique, agréable.

Votre accueil aurait-il pu être amélioré, et si oui comment ?

Non, mon accueil s'est fait dans de très bonnes conditions. L'équipe est à l'écoute des demandes et disponible pour y répondre.

Je n'ai globalement rien à redire sur l'accueil, celui-ci s'est très bien passé.

Comment s'est déroulée votre année en tant que moniteur/monitrice (points positifs/points négatifs) ?

#### Points positifs :

- L'ambiance de travail
- L'intérêt de travailler avec les livres de sa discipline et surtout au contact d'autres étudiants
- Très bonne équipe : sympa et disponible
- Le cadre de travail agréable
- On apprend beaucoup
- La bonne cohésion de groupe avec les autres moniteurs
- Nos responsables étaient très à l'écoute quant à nos éventuelles questions et problèmes.
- Le temps équilibré entre accueil du public, rangement, préparation...
- La souplesse du planning
- Une formation progressive

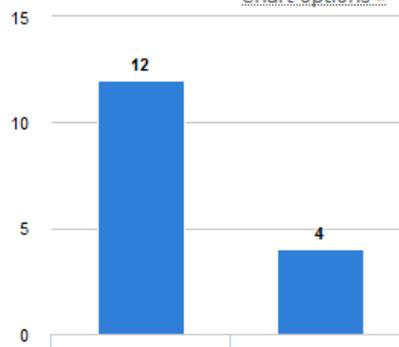
#### Points négatifs :

- Le blocus : pas de travail donc pas de salaire
- Parfois les messages pour nous prévenir sur un changement de tâche étaient en peu au dernier moment ou pas très clair.
- Manque de missions et/ou de responsabilités pendant les périodes creuses
- Formation irrégulière selon les tâches
- Certains collègues (minoritaires) ne facilitent pas l'intégration

Sur les 15 réponses, aucun n'a répondu non à cette question, 4 ont répondu avec certains agents et 12 trouvent qu'ils étaient intégrés à l'équipe du SCD

### Vous êtes-vous senti intégré à l'équipe des professionnels ?

[Chart options »](#)



Oui	12
Avec certains agents	4

Comment pourrions-nous améliorer votre intégration ?

Installer un casier dans la salle de dispatching serait peut-être plus pratique pour nous.

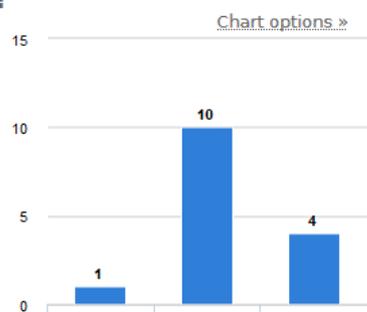
J'ai trouvé que faire différentes tâches (hors équipement et rangement) avec le personnel était un bon moyen de s'intégrer.

Faire un trombinoscope pour mieux retenir le noms des membres du personnel.

Il est malheureusement difficile de forcer la main aux professionnels quand ils semblent avoir décidé de ne pas donner leur chance aux moniteurs. Ce sont heureusement de très rares cas..

Intégration parfaite, rien à redire.  
Équipe très cordiale.

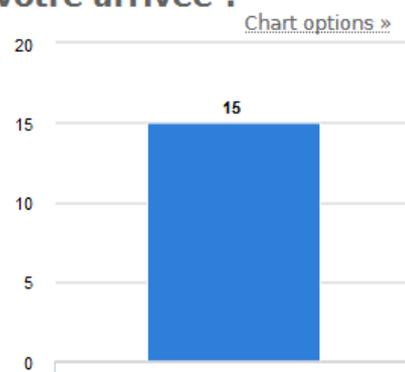
### Connaissez-vous le personnel des autres BU ?



Oui	1
Quelques uns	10
Non	4

Sur les 15 moniteurs, 10 connaissent quelques agents des autres BU.

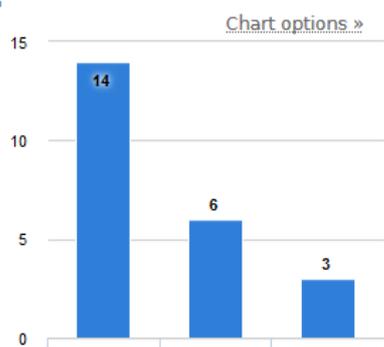
### Vos missions ont-elles été clairement définies à votre arrivée ?



Oui	15
-----	----

Unanimité à cette question ; les 15 moniteurs jugent que leurs missions ont été clairement définies.

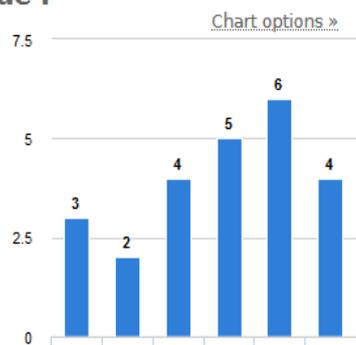
### En cas de difficultés avez-vous trouvé une personne pour vous aider ?



Oui, un agent	14
Oui, un moniteur / une monitrice	6
Non, je me suis débrouillé.e tout.e seul.e	3

Sur les 15 moniteurs, aucun a répondu qu'il aurait eu besoin d'un agent et qu'il n'avait trouvé personne en cas de difficultés.

## Avez-vous besoin de plus de :



Visite et formation au début de votre contrat	3
Visite et formation pendant votre contrat	2
Formations	4
Contact avec les agents	5
Documents et procédures	6
Autres	4

Sur cette question, le besoin de visites supplémentaires, de formations et de procédures est significatif. Pour une prochaine enquête, préciser les types de formations, les procédures qui ont manqué et les visites (BU, SCD, magasins).

Après cette question, les moniteurs pouvaient préciser « Autres ». Voici les 2 réponses reçues :

« Non, tout s'apprend rapidement et l'équipe est gentille, patiente »,

« Peut-être être un peu mieux informés par rapport aux changements en cours, c'était bien mais pas parfait. C'était peut-être un peu complexe vu les travaux cette année ».

Grâce peut être à un guide de moniteur fourni (comment effectuer un prêt/retour, plan de la bibliothèque, modalités de prêts, comment inscrire un usager etc.)

Le bureau dédié aux moniteurs et monitrices est assez loin des autres bureaux, ce qui peut empêcher de s'intégrer un peu plus à l'équipe.

Une formation pour tout le monde au service public (même ceux qui ne font pas de soirées), car nous sommes amenés à faire des remplacements.

## Les commentaires de fin :

*« Il n'y a pas de difficultés tant que notre rôle est précis : celui d'étudiant.es en petit contrat de travail à la bibliothèque. Nous sommes là pour ranger (d'où le besoin relatif de quelques documents plus détaillés en début d'année), pour aider et accueillir, mais nous ne pouvons pas tout régler (création d'un document sur la base de données, contact des personnes à contacter dans des cas très précis, etc). Dans le fond c'est tant mieux, mais là où notre rôle était parfois inconfortable, c'était lorsque nous étions seuls/seules : il faudrait un.e professionnel.le pour accompagner les moniteurs.rices à chaque fois, car si on veut remédier aux difficultés rencontrées dans ces cas, ce n'est pas une formation qu'il faut, mais une professionnalisation ! Et d'ailleurs je pense que nous sommes plusieurs à avoir apprécié cet aperçu du travail en bibliothèque, donc merci pour ça et bonne continuation ».*

*« Beaucoup de remarques de la part des lecteurs et lectrices par rapport au fond breton: livres introuvables ou mal rangés. Il serait aussi intéressant d'expliquer le fonctionnement du rangement des périodiques afin de mieux renseigner les lecteurs et lectrices ».*

*« On avait proposé certaines choses et on n'a pas eu de retour dessus il me semble (un chariot pour que les usager.es puissent déposer leurs livres en fin de journée) ».*

*« Un grain de folie pourrait être apporté en signalant aux usagers la fermeture, en mettant un extrait de musique propre au moniteur. Et vraiment, cette histoire de blocus et la décision de suivre à la lettre le contrat, alors qu'on ne pouvait rien changer à la situation, a été très injuste pour les moniteurs ».*

*« Mon expérience à la BU a été enrichissante, j'ai vraiment aimé travailler là bas ».*

*« L'emploi de moniteur étudiant est intéressant d'un point de vue professionnel, il permet de mieux cerner le fonctionnement intérieur d'une bibliothèque universitaire ».*

*« Je pense qu'il faudrait insister peut-être encore plus sur la possibilité qu'ont les moniteurs de faire remonter leurs questions et doutes. Au début, la réserve face à cette possibilité peut être préjudiciable. Pourtant, la bienveillance (et la très grande patience) de ceux qui nous entourent vaut la peine d'être sollicitée! J'ai passé deux très bonnes années, merci pour tout ».*

*« Vraiment très satisfait de cette expérience. Mon attrait pour les métiers de la documentation n'en est que renforcé ».*

*« Soucis du paiement mensuel différé de deux mois de retards »*

*« Très bonne année de monitorat, à refaire sans hésiter ! »*

*« En tant qu'usagers et ancien moniteur je peux témoigner de la qualité des services offerts par les BU. Les agents peuvent avoir confiance en le travail qu'ils fournissent ».*

*« Rien d'autre à ajouter ! »*

### Les points à retenir :

- ✓ Des retours véritablement positifs
- ✓ L'accueil est apprécié par tous les moniteurs et toutes les monitrices
- ✓ Des points à renforcer à la rentrée : la présentation des moniteurs à l'ensemble de l'équipe
- ✓ Des besoins d'accompagnement tout au long de l'année, de formations et de procédures

### Des propositions :

- ➔ Un petit déjeuner en début d'année avec l'équipe des moniteurs et des agents du SCD
- ➔ Un trombinoscope des moniteurs
- ➔ Le planning des moniteurs mis à jour à l'accueil avec leurs coordonnées en cas d'absence
- ➔ Un classeur avec toutes les procédures dans la salle des moniteurs
- ➔ Une petite liste des particularités des rangements en salle (XA 4xx puis XD 4xx puis XA 8xx puis XD 8xx,...)
- ➔ Cahier de liaison entre les moniteurs/monitrices dans la salle de dispatching
- ➔ Des invitations aux mardis de la formation pour que les moniteurs se joignent à l'équipe
- ➔ Des visites supplémentaires de magasins réparties dans l'année
- ➔ Un bureau au circuit du livre ?
- ➔ La possibilité à tout moment de demander une formation auprès d'un agent : sur l'accueil, sur les collections, les services
- ➔ La possibilité de suivre une formation de l'Université de Rennes 2 sur la gestion des conflits avec un usager ?

# ANNEXE 1 : LE FORMULAIRE VIERGE

## SCD Rennes 2 : questionnaire retour d'expériences des moniteurs 2017-2018

Vous avez passé plusieurs mois en tant que moniteurs au sein du SCD de Rennes 2. En vue d'améliorer l'accueil, la formation et l'intégration des futurs moniteurs nous aimerions avoir votre retour sur certains points. Ce questionnaire est anonyme et ne prendra que quelques minutes.

**Cette année vous avez travaillé \***

- à la BU centrale
- dans une BU de proximité

**Décrivez en quelques mots votre impression lors de votre arrivée à la BU \***

**Répartition par BU \***

- Je préfère travailler dans une seule BU de Rennes 2
- Je préfère travailler dans plusieurs BU de Rennes 2
- Peu importe

**Votre accueil aurait-il pu être amélioré, et si oui comment ? \***

**Comment s'est déroulée votre année en tant que moniteur/monitrice (points positifs/points négatifs) ? \***

**Vous êtes-vous senti intégré à l'équipe des professionnels ? \***

- Oui
- Avec certains agents
- Non

**Comment pourrions-nous améliorer votre intégration ? \***

**Connaissez-vous le personnel des autres BU ? \***

- Oui
- Quelques uns
- Non

## **Vos missions**

**Quelles sont vos missions ? \***

**Vos missions ont-elles été clairement définies à votre arrivée ? \***

- Oui
- Pas toutes
- Pas du tout

**Quelles ont été les difficultés que vous avez rencontrées auprès des usagers ? \***

**En cas de difficultés avez-vous trouvé une personne pour vous aider ? \***

- Oui, un agent
- Oui, un moniteur / une monitrice
- Non, je n'ai trouvé personne
- Non, je me suis débrouillé.e tout.e seul.e

**Avez-vous besoin de plus de : \***

- Visite et formation au début de votre contrat
- Visite et formation pendant votre contrat
- Formations
- Contact avec les agents
- Documents et procédures
- Autres

**Préciser autres**

**Rapport d'étonnement**

**Rajoutez ici vos commentaires ou précisions \***