

RETOURS D'EXPÉRIENCE DES MONITEURS 2020-2021

Avant d'accueillir la nouvelle équipe des moniteurs, nous avons souhaité avoir les retours d'expériences des moniteurs en contrat sur l'année universitaire 2020-2021. En vue, d'améliorer leur intégration au sein de l'équipe du SCD, leur accueil et de connaître leurs avis, nous avons envoyé aux 33 moniteurs, répartis sur l'ensemble du SCD, un formulaire en ligne avec le logiciel [Framaforms](#). Vous ci-après un résumé et un compte rendu détaillé de l'enquête suivi, en fin de parcours, des préconisations pour quelques améliorations.

Quelques précisions : Le formulaire a été envoyé une première fois le 9 juillet et une relance a été faite le 20 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 33 moniteurs, nous avons reçu 18 réponses.

Résumé

Globalement les moniteurs ont été satisfaits de leur année, malgré les conditions spéciales dues à la crise sanitaire. **Les retours sont vraiment très positifs !** Ils ont apprécié leur accueil, ont trouvé que leurs missions étaient très clairement définies et les aménagements de planning mis en place en raison de la crise satisfaisants.

Ils se sont sentis intégrés à l'équipe professionnelle. **Les collègues ont été présents pour les aider** en cas de difficultés mais ce qui est à noter c'est de **prévoir un suivi au fil de l'eau et quelques révisions à mi-parcours**

Pour rappel, les étudiants-moniteurs n'ont été rappelés que petit à petit et leurs tâches ont été redéployées sur des activités en journée avec principalement des tâches de rangement, d'équipement, différents chantiers etc. Contrairement aux tâches d'accueil et de soirées qui leur étaient dévolues en premier lieu.

Les points à revoir résident dans **la rencontre avec les autres moniteurs, l'échange et le partage** qui ont le plus manqué cette année mais qui était aussi demandé les années précédentes. En effet, ils souhaiteraient pouvoir avoir plus de contacts avec eux et également **qu'on leur présente les autres bibliothèques.**

Malgré la bonne définition de leurs tâches, **ils ont besoin d'avoir plus de cadre, de contours de ce qu'ils peuvent ou ne pas faire.**

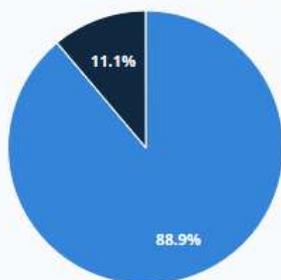
1/ Accueil et communication



Sur les 18 réponses 7 moniteurs venaient de la BU Centrale et 11 en BU de proximité

La réunion de présentation / formation reçue cette matinée là vous a-t-elle apportée suffisamment d'informations ?

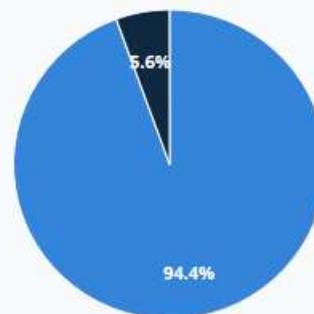
[Chart options »](#)



Oui	16
Non	2

Le support papier « guide pratique du moniteur » reçu en début d'année vous a-t-il aidé ?

[Chart options »](#)



Oui	17
Non	1

L'on voit ici l'utilité du guide pratique et la nécessité d'une formation à l'arrivée, voire même une formation d'accueil plus détaillée.

Y-a-t-il des points à compléter ?

une formation plus longue pour l'accueil.
Bien nous signaler ce que nous n'avons pas le droit de faire comme manipulation.

Besoin de rappels quant au protocole alarme incendie

Vous diriez que la communication sur vos tâches, le planning et autres informations était

[Chart options »](#)



Satisfaisante

18

Il semble que nous communiquons correctement sur les tâches, planning et autres auprès de nos moniteurs.

Cependant quelques remarques sont à prendre en compte :

il y a peu d'heure d'accueil, ce qui fait qu'il y a beaucoup de chose que nous ne savons pas ou que nous oublions.

Dans ce cas là, il s'agit du travail à la BUC, les heures de rangements ont cette année pris le pas sur les tâches d'accueil habituellement leur tâche principale, ce à quoi il faut ajouter le confinement occasionnant une coupure à la fin du 1^{er} semestre et au début du 2nd.

Les moniteurs inscrits au planning reçoivent de la même manière que les permanents des alertes sur leurs boîtes mail étudiants concernant le service public.

Cette année des lignes se sont ajoutées précisant qui faisait du rangement, de la boîte retour etc..

Cependant, malgré un effort constant de leur rappeler par mail leurs tâches hors planning (équipement, rangement) et même de faire un planning dédié à leur endroit ceux-ci ne regardent parfois que les horaires donnés sous Planning Biblio

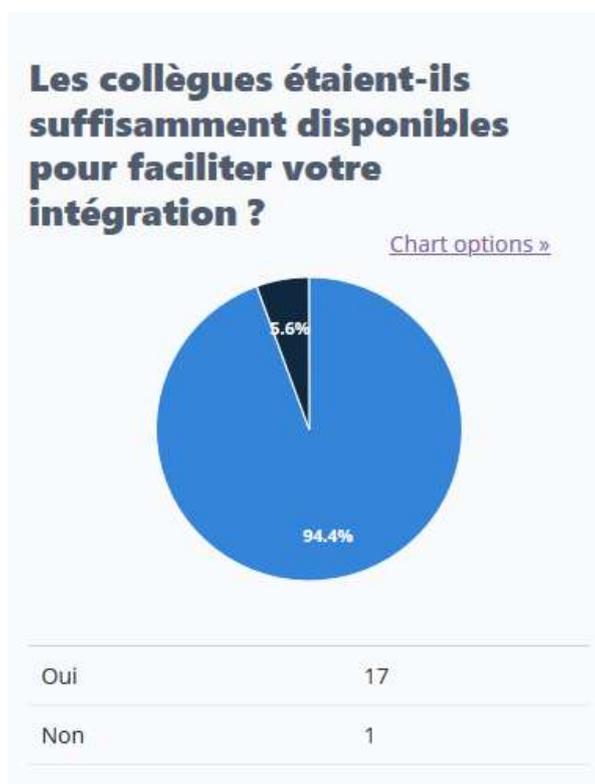
Besoin d'accéder au planning en ligne (pas seulement de recevoir nos horaires)

J'en tire comme conclusions que d'une part, il faut leur redire que Planning Biblio ne montre pas toutes les tâches internes qu'ils ont à faire, d'autre part, leur rappeler qu'un planning dédié est mis en place, leur ait envoyé par mail et disponible en salle de dispatching. Mais enfin, peut-être serait-il utile de leur donner accès ?

Rencontrer les différents services des bibli aurait été utile

Réflexion d'une monitrice de BUP, des visites pourrait peut-être palier à ce manque

2/ Intégration



Globalement, les moniteurs se sont sentis intégrés à l'équipe de permanents. En ce qui concerne les BUP, cela ne posait déjà pas trop de problème, l'intégration était toujours très bonne. En revanche, en BU centrale, le fait qu'ils aient plus travaillé en journée cette année en est la raison, ils se sont retrouvés en binôme avec des collègues et non tout seul le soir ce qui a donc probablement facilité cette intégration.

**Comment améliorer
votre intégration ?**

Peut-être pourrait-on leur remettre un organigramme en début d'année, l'insérer dans le guide pratique ? On notera aussi, qu'un trombinoscope reste toujours à réaliser

une liste ou un carnet avec les collègues et leurs responsabilités nous permettra de pouvoir mieux communiquer.

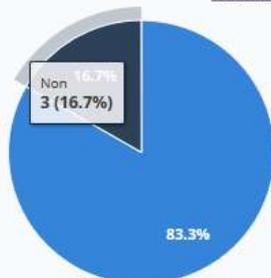
Un pique nique à la rentrée ?

Pot de rencontre,
ou réunion de présentation
des référents des services

Il est évident que les moments de convivialité ont manqué cette année. Suivant les contraintes sanitaires, il faudrait prévoir de revenir à des rencontres informelles et conviviales. Une présentation des référents des services pourrait être envisager mais de manière très rapide

Auriez-vous souhaité mieux connaître les autres bibliothèques ?

[Chart options »](#)



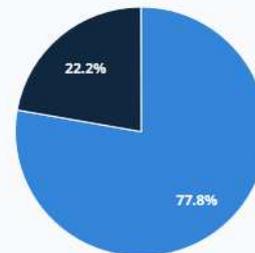
Oui	15
Non	3

Il semblerait intéressant de pouvoir leur présenter les autres bibliothèques. Le faire à la rentrée ou peut-être à mi-parcours ? Peut-être organiser un tour ? Se renseigner auprès d'eux pour savoir où il ne sont encore jamais allé. Aller manger un bout de galette des rois dans l'une des BUP ?

Là aussi, une grande majorité de oui, à relier avec la formation de début d'année et d'un moment convivial à mi-parcours

Auriez-vous souhaité rencontrer les autres moniteurs ?

[Chart options »](#)



Oui	14
Non	4

Quelles modalités faudrait-il adopter pour fluidifier les échanges entre les référents et les moniteurs ?

Des mails réguliers/SMS permettaient de bien fluidifier les échanges

Je trouve que le cahier marche bien et est assez pratique + entre moniteurs nous avons le groupe FB qui aide bien !

Les référents moniteurs étaient très à l'écoute, RAS

3/ Missions

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

[Chart options »](#)



Totalement 18

Les aménagements proposés dans le cadre de la crise sanitaire vous ont-ils convenus ?

[Chart options »](#)



Oui 18

Il semble que les missions soient clairement exprimées, comprises et réalisables par les étudiants recrutés.

Vous êtes vous senti à l'aise dans les tâches qui vous ont été confiées ?

[Chart options »](#)



Oui 18

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

[Chart options »](#)



Communication de documents non catalogués	7
Inscriptions	9
Renseignements	2

Il est à noter que la recherche documentaire et la maîtrise des outils proposés n'ont pas posé de problème. Les difficultés se sont exprimées à d'autres endroits

Autres difficultés rencontrées ?

lecteurs autorisés

Demandes très spécifiques
(ex. Besoin de documents pour
la soutenance du mémoire,
arrivée d'ouvrage)

Besoin d'un peu + d'infos au début
par ex donner les réponses
aux questions souvent posées

Procédure d'arrêt de dossier,
renseignements sur les partenariats
et inscriptions un peu
cachés dans différents endroits

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

[Chart options »](#)

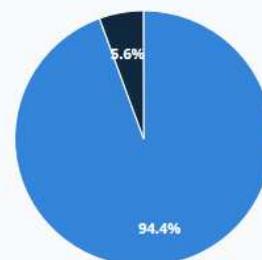


Oui

18

Qui?

[Chart options »](#)



Oui, un collègue

17

Oui, un moniteur

1

Malgré quelques difficultés, les collègues sont globalement présents pour aider les moniteurs

4/ Accompagnement et suivi

Avez-vous besoin de plus :

[Chart options »](#)



D'accompagnement en début de votre contrat	1
D'accompagnement pendant votre contrat (rappel à mi-parcours)	3
De contact avec les collègues et moniteurs	7
De documents et procédures	5

Il ressort de cela que c'est de contact qu'ils ont besoin, de se sentir au sein d'une équipe et accompagnés par collègues et référents au long de leur contrat, enfin d'être informés des procédures au fil de l'eau

Avez-vous besoin de formations ?

[Chart options »](#)



Non

16

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

Très bien. Les responsables et collègues
sont très à l'écoute et les tâches sont précises.

C'était une super expérience
pour ma part

Bon accueil, bienveillance,
flexibilité pendant les confinements
/ travail de recotation répétitif

Très bien, surtout vu les conditions !

Plutôt bien malgré la faible fréquentation
des BU de proximité à cause du Covid.

Parfaitement ! Très bon accueil,
formation et conseils, très bonne ambiance

Année très agréable malgré la crise
du covid grâce à des aménagements
ont été globalement bien pensés.

Très bien !
Un vrai plaisir !

vos commentaires ou précisions

Ce serait bien de préciser davantage ce que nous n'avons pas le droit de faire en rapport les lecteurs autorisés par exemple

Questionnaire intéressant mais réponses très limitées en nombre de caractères

Fonds ancien :
il y a beaucoup de documents complémentaires qui sont un réel soutien pour l'exercice de nos fonctions

J'ai beaucoup aimé travailler à la BU,
un emploi étudiant très agréable !

Quelques pistes d'amélioration:

- Un organigramme pourrait être transmis en début d'année afin qu'il puisse avoir une meilleure idée de qui fait quoi au SCD = *oui*. *Leur présenter quelques personnes clés? ⇒ pas forcément pertinent*
- Une petite liste de questions-réponses pourrait être pensée pour leur permettre de mieux renseigner les lecteurs = *recenser ensemble les questions les plus posées*
- Faire un classeur de procédures spécial moniteurs à mettre en salle de dispatching (procédure de levée d'arrêt dossier, lecteurs autorisés, inscriptions...)? = *non* OU mieux prendre le temps présenter le classeur de procédure à l'accueil, comme la bible en cas de difficultés = *oui*
- Organiser un petit déjeuner d'accueil à la rentrée = *un café avant la réunion de formation pour une première rencontre avant d'y aller* et une galette des rois en début d'année *pour un échange à mi-parcours, avoir leurs retours, leurs questions* (si tant est que les conditions sanitaires le permettent.)
- Mails plus réguliers ? *Créer un groupe Whatsapp' Pro pour mieux communiquer avec eux ? ⇒ pas forcément utile mails courts sur l'adresse mail qu'il lise*
- Un tour dans les BUP et à la BUC pour ceux qui travaillent en BUP = *leur demander à mi-parcours s'il y a des bibliothèques qu'ils souhaitent visiter.*
- Pousser un peu plus la formation en début d'année (protocole incendie), bien leur expliquer ce qu'ils ne peuvent pas faire. ⇒ *ajuster la formation et revenir dans un second temps sur le protocole de sécurité incendie*
- Leur donner accès à Planning Biblio ? *Nous reverrons cela avec Camille Grasset qui arrive à la rentrée.*

ANNEXE 1

QUESTIONNAIRE

SCD Rennes 2 Retour d'expériences des moniteurs 2020-2021

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

en BU centrale

en BU de proximité

Votre arrivée :

La réunion de présentation / formation reçue cette matinée là vous a-t-elle apportée suffisamment d'informations ?

oui

non

Le support papier « guide pratique du moniteur » reçu en début d'année vous a-t-il aidé ?

Oui

non

Y-a-t-il des points à compléter ? Si oui lesquels ?

Oui = conditionnelle : Précisez

Non

Vous diriez que la communication sur vos tâches, le planning et autres informations était :

Satisfaisante

Insatisfaisante

Intégration :

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

Oui

Non

Les collègues étaient-ils suffisamment disponibles pour faciliter votre intégration ?

Oui

Non

Comment pourrions-nous améliorer votre intégration ?

Auriez-vous souhaité mieux connaître les autres bibliothèques ?

Oui

Non

Auriez-vous souhaité rencontrer les autres moniteurs ?

Oui

Non

Quelles modalités faudrait-il adopter pour fluidifier les échanges entre les moniteurs ?

Vos missions

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

Totalement

Partiellement

Pas du tout

Les aménagements proposés dans le cadre de la crise sanitaire vous ont-ils convenus ?

Oui

Non = conditionnelle : Précisez

Vous êtes vous senti à l'aise dans les tâches qui vous ont été confiées ? Si non, dans lesquelles ?

Oui

Non = conditionnelle : Précisez

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

Communication de documents non catalogués

Inscriptions

Maîtrise des outils

Recherche documentaire

Renseignements

Autres

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

Oui, = conditionnelle Précisez ► un collègue / ► un moniteur

Non, je n'ai trouvé personne

Avez-vous besoin de plus : *

D'accompagnement en début de votre contrat

D'accompagnement pendant votre contrat (rappel à mi-parcours)

De contact avec les collègues et moniteurs

De documents et procédures

Autres : Précisez

Avez-vous besoin de formations ? Précisez type de formations

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

Rajoutez ici vos commentaires ou précisions *