

Rapport d'activité

2022



Sommaire

1- Enquête de satisfaction de la Bulle : des résultats proches de ceux de 2018	3
2- L'Espace de Ressources impliqué dans le projet VISyO 2 (2021-2024).....	6
Le groupe communication	6
La cellule qualité	8
La cellule recherche	8
Le CREX	9
La cellule de vie étudiante et élève : CVEE	9
4- Les produits documentaires de la Bulle	9
Les produits documentaires	10
Les services	12
5- Les formations.....	14
6- Journées des éditeurs.....	16
7- Ressources humaines.....	17
Annexe 1 : Le fonctionnement de l'Espace de Ressources.....	21
Annexe 2 : Le programme de formation à la recherche d'information	25
Annexe 3 : Abonnements 2022	34
Annexe 4 : Compte-rendu des résultats de l'enquête de satisfaction 2022	36

1- Enquête de satisfaction de la Bulle : des résultats proches de ceux de 2018

Une nouvelle enquête de satisfaction a été réalisée à l'Espace de ressources formation-recherche et lancée le 28 avril jusqu'au 19 mai 2022 auprès des étudiants et des élèves du PFPS.

Elouen Dupuis, étudiant en deuxième année au DUT Information numérique dans les organisations, en stage à la Bulle du 4 avril au 11 juin 2022, avait pour mission de travailler sur cette nouvelle enquête en collaboration avec sa tutrice Karine Tirel, d'analyser les résultats et de les comparer avec la précédente enquête de 2018.

Ils sont repartis du questionnaire de 2018 pour réaliser le questionnaire de l'enquête de satisfaction 2022, afin de pouvoir mesurer les changements par rapport aux axes d'amélioration identifiés en 2018 en ajoutant quelques questions concernant la fermeture de la Bulle lors de la crise sanitaire liée à la Covid-19, ou encore sur l'Actu'Pôle et les réseaux sociaux, Karine Tirel, documentaliste, étant Community Manager du PFPS.

320 étudiants/élèves ont répondu à l'enquête, ce qui représente 31,3 % de l'ensemble des étudiants/élèves du pôle de formation.

Les trois principaux motifs de fréquentation pour venir à l'Espace de ressources restent les mêmes :

- Travailler au calme : 73,4 % (75,6 % en 2018)
- Travailler dans les bulles de travail : 64,1 % (61,7 % en 2018)
- Emprunter des documents : 40,9 % (51,1 % en 2018)

Pour la très grande majorité des points sur lesquels nous avons interrogé les étudiants, nous retrouvons les mêmes tendances qu'en 2018. La satisfaction vis-à-vis de l'Espace de ressources est toujours élevée, particulièrement en ce qui concerne l'accueil (97,8 % de satisfaction) et la disponibilité des documentalistes (96,2 % de satisfaction) ainsi que le fonds documentaire (97,8 % de satisfaction).

Les points négatifs de 2018 restent aussi les mêmes en 2022. Les étudiants et élèves du PFPS se plaignent toujours du nombre de places assises et de la disponibilité des bulles de travail mais les chiffres d'insatisfaction sont en baisse.

En effet, 34,7 % des répondants ne sont pas satisfaits du nombre de places assises contre à peu près 50 % en 2018. Cela montre que l'ajout de places assises depuis l'enquête de satisfaction de 2018 a porté ses fruits.

Aussi, 38,2,8 % des répondants ne sont pas satisfaits de la disponibilité des bulles de travail contre à peu près 50 % en 2018.

On constate que seulement 3,8 % des étudiants/élèves viennent à la Bulle pour travailler dans le Learning Lab, alors que 64,1 % viennent pour travailler dans une bulle de travail et que 38,2 % sont insatisfaits de la disponibilité des bulles de travail. Ce qui montre que les étudiants connaissent encore mal l'existence de cette « quatrième bulle de travail », c'est pourquoi une affiche a été réalisée pour promouvoir le lieu.



Le bruit à la Bulle reste un problème car 31 % des élèves et étudiants s'en plaignent, comme en 2018, et beaucoup le font remarquer dans les commentaires libres.

Suite à l'enquête, une communication a été faite à la Bulle avec une affiche visible à l'entrée de la Bulle et sur chaque bulle de travail, mais cela ne suffit pas. Il faudra peut-être ajouter sur les affiches que les bulles ne sont pas insonorisées.



Le fait que des formations soient dispensées dans les bulles de travail alors celles-ci ne sont pas insonorisées n'aide pas à renvoyer une image calme de l'Espace de ressources formation-recherche, ainsi que la proximité avec le forum, lieu de vie du PFPS.

Les étudiants se plaignent aussi dans les commentaires libres des tabourets en métal, disponibles que ce soit en salle de lecture et en salle informatique. C'est pourquoi fin 2022, Cédric Boutsoque, assistant logistique, a pris contact avec la société Manutan pour voir quel modèle de tabouret pourrait remplacer

les tabourets en métal. Si les tabourets sont remplacés par un modèle plus confortable, les étudiants les considéreront vraiment comme des places assises potentielles, ce qui n'est vraisemblablement pas le cas aujourd'hui, car ne s'y sentant pas bien, ils recherchent les bulles de travail avec chaises classiques. Les places en salle de lecture sont souvent « boudées ».

Concernant la question sur les réseaux sociaux, 77 % ont répondu ne pas aller sur les réseaux du PFPS (Twitter, Facebook, LinkedIn), il semblait donc urgent de créer un compte Instagram qui touche davantage les 18-25 ans, population cible du pôle de formation. Le compte Instagram du PFPS a vu le jour en décembre 2022.

Une infographie, synthétisant les résultats de l'enquête de satisfaction, a été diffusée à l'ensemble des étudiants et élèves du PFPS par mail ainsi qu'à l'ensemble du personnel du PFPS. Le rapport détaillé de l'enquête pouvait être envoyé à la demande (*Analyse détaillée de l'enquête de satisfaction 2022 en annexe 4*).



L'infographie a été affichée en format A3 à la Bulle. Elouen a écrit un article dans l'Actu'Pôle de juin 2022 pour donner les résultats de l'enquête de satisfaction :

LE COIN DE LA BULLE

Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des étudiants/élèves



Du 28 avril au 19 mai dernier, j'ai sollicité avec les documentalistes de la Bulle, tous les étudiants/élèves du Pôle de formation pour répondre à une enquête de satisfaction sur plusieurs sujets liés à l'Espace de ressources. En trois semaines, vous avez été 320 à répondre au questionnaire, un grand MERCI.

À la suite des réponses reçues avec le questionnaire, j'ai pu produire un compte-rendu pour analyser les résultats. J'ai fait ressortir les points positifs, comme par exemple **98 % de satisfaction pour le fonds docu-**

mentaire, 98 % de satisfaction pour l'accueil et l'aide des documentalistes, 95 % de satisfaction pour les formations dispensées par les documentalistes... mais aussi les points à améliorer : **38 % ne sont pas satisfaits de la disponibilité des bulles de travail, 31 % des répondants sont gênés par le bruit.** Au final, 75 % des étudiants/élèves qui ont répondu à l'enquête sont satisfaits de la plus-value apportée par la Bulle dans leurs études. L'ensemble des réponses ont été étudiées et seront prises en compte pour faire des améliorations qui répondront au mieux à vos besoins. Une infographie présentant une synthèse des résultats de l'enquête a été envoyée par mail à tous les étudiants, élèves et membres du PFPS. Ce stage a été très gratifiant pour moi, j'ai adoré mener l'enquête de satisfaction et j'ai beaucoup appris sur la gestion de projet ainsi que sur le travail en autonomie.

Elouen Dupuis, stagiaire à l'Espace de ressources (2ième année DUT Communication numérique dans les organisations)

2- L'Espace de Ressources impliqué dans le projet VISyO 2 (2021-2024)

Les documentalistes sont investis dans le projet VISyO 2 (2021-2024) : au sein du groupe communication, de la cellule recherche, dans la qualité et la vie étudiante.

Le groupe communication

Karine Tirel, documentaliste à l'Espace de ressources formation-recherche, est membre de la cellule communication. Les membres de la cellule, dont Vincent Boutemy, formateur à l'IFAS, est le référent communication, se réunissent tous les vendredis à 13h et tous les mois pendant 2h.

L'Actu'Pôle, la lettre du PFPS



Karine Tirel a pour mission première au sein de la cellule communication de coordonner la lettre d'information du PFPS, l'Actu'Pôle, créé par elle-même en 2016.

Les rédacteurs sont les étudiants et les professionnels du pôle.

L'Actu'Pôle est une lettre numérique qui poursuit les objectifs suivants :

- Assurer la communication au sein du pôle et faire du lien entre les étudiants et le personnel,
- Créer une cohésion et développer une identité de pôle,
- Promouvoir les projets individuels et collectifs des acteurs du pôle.

Quatre numéros sont parus en 2022 : mars, juin, septembre et décembre.

La lettre est diffusée par mail sur les adresses institutionnelles des étudiants et du personnel du Pôle, sur les réseaux sociaux du PFPS. Elle est également envoyée au personnel du CHU de Rennes qui souhaite la recevoir, proposée à partir du formulaire google forms destiné à l'adhésion des produits documentaires de l'Espace de Ressources.

210 personnes en 2022, en dehors des membres du PFPS et des étudiants/élèves, reçoivent l'Actu'Pôle.

L'Actu'Pôle est diffusée :

- en actualité, sur l'intranet du CHU et partagée sur le compte twitter du CHU ;
- sur le site du PFPS en page d'accueil ;
- en version papier dans le Forum, devant l'entrée de l'Espace de ressources.

Communication sur les différents supports de communication du PFPS

Karine Tirel est chargée de communiquer sur le site Internet du PFPS, les 5 écrans TV du PFPS et les réseaux sociaux (Twitter, facebook et linkedin) en tant que Community manager.

Suite à la formation « Réseaux sociaux : stratégie et community management » qu'elle a suivi le 2, 8 et 9 décembre 2022 au Centre de formation Voyelle à Cesson Sévigné, elle a créé un compte Instagram pour le PFPS afin de toucher les 18-25 ans.

Karine Tirel modifie également les informations obsolètes sur le site du PFPS et tient à jour les rubriques « Actualités » des filières.

La cellule qualité

Liza Gicquel et Karine Tirel étaient engagées en 2022 comme en 2021 sur l'orientation 1 du Projet VISyO 2, « Développement de la qualité », avec pour responsable Emelyne Dirson.

Le PFPS a obtenu la certification qualité Qualiopi en décembre 2021, avec toutefois des réserves concernant les enquêtes de satisfaction.

En 2022, Karine Tirel a exposé en amphi Arvor, à la demande de la Cellule Qualité, à l'occasion d'une réunion plénière fin 2022, les résultats de l'enquête de satisfaction de l'Espace de ressources formation-recherche 2022.

Liza Gicquel est engagée sur la thématique du développement durable (tri sélectif, relais Bilan carbone du CHU).

Elle a intégré la Commission Développement durable du CHU en octobre 2022, avec Guénaëlle Briand (CS IFMEM). Cette commission est pilotée par le Dr Lilian Alix et se réunit une fois par mois. Elle regroupe 15 personnes. Liza et Guénaëlle sont désormais le relais du PFPS auprès du CHU, sur ce sujet et inversement.

La cellule recherche

Michael Le Corvic a participé à une étude, portée par la cellule recherche, consistant à décrire la fréquence de plagiats rencontrés par les jurys de mémoire de différentes formations paramédicales du PFPS et les stratégies mises en œuvre par ces professionnels pour détecter ce plagiat. Il est co-auteur de la publication qui décrit cette étude.

Référence de l'article :

Mancheron P, Chaudron A, Le Corvic M, Leblanc JY, Boissart M, Beranger R, Dauce P. Plagiat dans les travaux de recherche des étudiants en santé : enquête auprès des jurys d'un centre hospitalier

Le CREX

Liza Gicquel est membre du Comité de Retour par l'Expérience (CREX) du PFPS, en tant que représentante du service de documentation. Le CREX est la méthode d'analyse des évènements indésirables (EI). Cette démarche se fonde sur l'expérience tirée jour après jour, intervention après intervention, des évènements pouvant affecter la sécurité et la qualité des formations.

Les CREX ont été mis en repos en 2020 en raison du contexte sanitaire et ont repris pleinement en septembre 2021.

Ce groupe de travail se réunit tous les deux mois, pour analyser l'EI sélectionné à la séance précédente (méthodologie Orion) et pour sélectionner le prochain EI à analyser. Toutes les filières y sont représentées, tant au niveau du personnel que des étudiants.

Séverine Ducloyer (CS IFSI) est responsable du CREX.

La cellule de vie étudiante et élève : CVEE

Marion a intégré la CVEE en avril 2022. Plusieurs projets ont été traités :

- La précarité des étudiants : enquête de besoin pour une assistance professionnelle dans ce domaine
- La précarité menstruelle : installation de distributeur de protection périodique pour les étudiantes
- Travail sur la création de l'association de la CVEE pour pouvoir organiser des évènements et supporter financièrement des projets à venir
- Réflexion actuelle sur le montage d'un Gala et Olympiades pour l'ensemble des filières.

4- Les produits documentaires de la Bulle

En janvier 2022, comme chaque année, l'Espace de ressources formation-recherche a proposé ses produits documentaires au personnel du CHU, grâce à un [formulaire en ligne](#) réalisé à partir de Google forms en 2016.

Recevez votre info santé par e-mail

L'Espace de Ressources Formation-Recherche réalise des produits documentaires.
Cliquez les produits documentaires que vous souhaitez recevoir puis renseignez votre adresse e-mail.

Tous les jours

Dans la presse aujourd'hui
Revue de presse « santé » réalisée à partir du Monde, Ouest-France et Courrier International

☐ Je m'inscris

Toutes les semaines

Actudoc
Veille documentaire qui recense essentiellement des textes de loi, des rapports, des études ou des enquêtes sur les thèmes suivants : établissements sanitaires et sociaux, professions de santé, formation, fonction publique hospitalière, santé publique, santé mentale, pathologies, handicap...

☐ Je m'inscris

Tous les mois

Les nouveautés
Ce document permet de connaître l'ensemble des nouveautés de l'Espace de Ressources Formation-Recherche (ouvrages, articles et DVD). Voir liste des revues à l'étape suivante

☐ Je m'inscris

Les produits documentaires

Mis en place pour assurer une veille constante de l'information, les services et produits documentaires continuent à satisfaire ceux qui en bénéficient.

Dans la presse aujourd'hui

« Dans la presse aujourd'hui » est un produit documentaire qui a été créé en juin 2011.

Il s'agit d'une revue de presse quotidienne, réalisée à partir du *Monde*, du *Ouest-France* et de *Courrier International*, envoyée par mail via une liste de diffusion. Les articles sont consultables en ligne à partir de liens hypertextes : il est possible d'accéder à l'intégralité du texte en ligne en cliquant sur le titre de l'article.

Cette revue de presse propose aussi des programmes télé, des sorties cinéma et des conférences, susceptibles d'intéresser les usagers.

Le nombre d'inscrits est de **853 en 2022** (763 en 2021).

Depuis 2012, les étudiants Cadres de santé reçoivent la revue de presse sur leur adresse institutionnelle. Il en est de même pour les écoles de spécialités depuis octobre 2016, mais seulement à ceux qui le souhaitent depuis septembre 2022. Pendant une semaine en septembre-octobre 2022, les IPDE, les IADE et les IADE ont reçu la revue de presse et ceux qui souhaitaient continuer à la recevoir devaient se manifester par retour de mail.

En fin d'année scolaire, il est proposé à ces étudiants, IFCS comme IADE, IBODE et IPDE, de continuer à recevoir la revue de presse, c'est pourquoi de plus en plus de personnes hors CHU sont inscrites à la presse.

Certains articles pertinents de la revue de presse et pouvant intéresser les étudiants sont diffusés sur Facebook, twitter et LinkedIn.

Actu Doc

Créée en 2005, l'Actualité documentaire compte 585 abonnés en 2021. Cette veille hebdomadaire, envoyée par mail en format PDF, propose une information récente sur des textes législatifs et réglementaires ainsi que sur des rapports et des résultats d'enquête.

Cadres de santé-Infos

Le « Cadres de santé-Infos », lancé en 2008, est réalisé cinq fois par an. Ce produit se présente sous la forme d'un document PDF, envoyé à l'ensemble des étudiants de l'IFCS et au personnel du CHU qui le souhaite. Le « Cadres de santé-Infos » reprend les derniers textes officiels, les derniers ouvrages et articles enregistrés à l'Espace de Ressources Formation-Recherche, sélectionnés à l'attention des cadres de santé. La moitié des étudiants cadres de santé demandent à rester destinataires de ce produit documentaire après leur formation.

En 2022, 496 personnes sont inscrites au « Cadres de santé-Infos ».

Les nouveautés

Depuis 2008, les nouveautés, c'est-à-dire la liste des ouvrages, articles et DVD enregistrés dans la base documentaire de l'Espace de ressources formation-recherche, sont envoyées par mail aux personnes intéressées, en début de mois, sous format PDF.

En 2022, 502 personnes sont inscrites. Ce produit est un « outil promotionnel » du fonds documentaire, certains y font allusion lorsqu'ils viennent emprunter ou consulter des documents. Le document PDF est également disponible en Infopage sur l'OPAC de la Bulle (accès public à la base de données via le site Internet), afin d'être consulté aussi par les étudiants.

Veille Recherche

La Veille recherche en Soins a été créée en septembre 2015. Ce produit documentaire permet de diffuser une veille ciblée sur la recherche paramédicale : texte législatifs parus, informations générales, colloques et événements à venir, publications disponibles à l'Espace de Ressources. Il comptabilise **410 abonnés** en 2022 (387 abonnés en 2021) et est envoyé sous forme de mail tous les deux mois.

Ce produit documentaire est né de la collaboration entre l'Espace de ressources et la Direction des soins.

Veille 35

La veille 35 est un produit documentaire qui a été repris en janvier 2022 après une interruption de deux ans.

Chloé et Marion ont travaillé conjointement sur cette veille des organismes du 35 et de Bretagne.

Cette veille est envoyée à l'équipe de la Bulle et à Eric Desevedavy, responsable de l'Espace de ressources, qui la renvoie aux membres du CPG.

Elle est réalisée sur l'outil Digipad et repose sur la veille informationnelle des sites et réseaux sociaux des organismes suivants : Rennes 1, Rennes 2, Unir, EHESP, IFPS Fougère, Askoria, Rennes Atalante, Rennes métropole, département 35, région Bretagne, IREPS, UBO et UBS.

Afin de faire profiter au plus grand nombre de cette veille 35, il est envisagé de la proposer au même titre que les autres produits documentaires de la Bulle, à partir du formulaire d'inscription en ligne.

Les services

Page dédiée aux conférences du secteur santé

L'Espace de Ressources Formation-Recherche met à disposition des usagers à partir de ses pages Internet un [calendrier des conférences](#) qui ont lieu dans la région. Il permet d'informer les étudiants sur les événements qui ont lieu autour d'eux et en lien avec leur formation et leur futur métier, mais profite à l'ensemble des usagers de la Bulle : formateurs, personnel et extérieurs.

Les premiers retours de satisfaction se sont fait entendre chez les étudiants comme chez les formateurs dès sa mise place. Ce service demande une veille informationnelle hebdomadaire qui dépend largement de la publication des programmes de conférences des différentes structures. Cet agenda n'a pas été mis à jour en 2020, en raison du contexte Covid : il n'y avait presque pas d'évènement à annoncer. Cette veille spécifique a repris en septembre 2021

Depuis la refonte du site internet en octobre 2016, l'outil est simplifié pour les documentalistes et pour les utilisateurs. Accès au calendrier des conférences à partir du site de la Bulle : rubrique Actualités et événements.

Envoi de sommaires (de périodiques)

A réception d'une revue à l'Espace de ressources, le sommaire de la revue est envoyé par mail aux personnes intéressées et est accessible à partir d'un lien hypertexte.

Ce service se révèle être un bon outil de communication concernant les périodiques puisque des demandes d'envoi d'articles font suite à ces envois, de façon souvent immédiate.

Recherches documentaires

479 demandes reçues par mail ont été traitées en 2022 (**277 demandes en 2021**, 152 en 2020). Ce chiffre ne tient pas compte des demandes faites à l'accueil, très fréquentes et difficilement quantifiables.

Ces demandes concernent notamment des demandes d'articles de la Bulle suite à l'envoi des sommaires de revues ou du produit documentaire « Les nouveautés » mais aussi suite à l'envoi de la revue de presse de la Bulle. Les demandes concernent aussi des bibliographies sur un thème donné.

Les étudiants IADE, IBODE, IPDE sont de plus en plus nombreux à demander des articles scientifiques en anglais, non disponibles à l'Espace de ressources, essentiellement pour leur revue de littérature. Une demande de la documentaliste au RNDH (Réseau National des Documentalistes Hospitaliers) est souvent nécessaire pour obtenir le document.

Les cadres du CHU et non cadres (internes, Dr, Pr) sont aussi de plus en plus nombreux à demander des articles par mail.

Journées mondiales

L'Espace de ressources suit les journées mondiales dans le domaine de la santé et propose à l'entrée de la Bulle une sélection de livres et DVD sur le thème concerné. Ce service permet aux utilisateurs de l'Espace de ressources de se tenir informés de ces journées et de se documenter. C'est une façon aussi, comme le produit documentaire « Les nouveautés », de promouvoir le fonds documentaire.

Réseaux professionnels

La collaboration entre les documentalistes hospitaliers via le RNDH (Réseau National des Documentalistes Hospitaliers) offre la possibilité de partager des expériences, d'échanger sur le métier, de mutualiser les Ressources (notamment par le biais du Prêt Entre Bibliothèques (PEB) échanges d'ouvrages et d'articles de périodiques avec les autres centres) et les informations professionnelles.

Liza Gicquel, Marion Gho et Karine Tirel étaient adhérentes au RNDH en 2022.

La rencontre nationale annuelle prévue à Pontoise n'a pas eu lieu en 2022 faute de participants suffisants.

GHT

Une collaboration s'est mise en place avec Clémence Garnier, documentaliste à l'IFPS de Fougères. Recrutée en septembre 2022, nous avons rapidement pris contact pour l'accompagner dans sa prise de poste. Karine Tirel a participé au jury de recrutement, avec Michel Dugot (Responsable de l'IFPS) et Marielle Boissart (Coordinatrice de l'IPFPS et du PFPS).

Deux réunions ont eu lieu en 2022 : une réunion de travail entre les documentalistes et une réunion projet en présence des responsables des deux sites, le 23 novembre 2022. Le partage de la base de données PMB de la Bulle et la mise en place d'une navette pour faciliter le prêt entre Fougères et le PFPS sont les deux projets prioritaires.

5- Les formations

L'Espace de ressources formation-recherche s'est donné pour objectif d'adapter la formation à la recherche d'information aux projets pédagogiques de chaque Institut de formation et Ecole. Le programme de formation a été construit avec l'idée d'une progression dans les apprentissages des étudiants/élèves en les amenant à :

- Construire et actualiser leurs connaissances, afin de favoriser leur autonomie et leur permettre d'apprendre tout au long de la vie.
- Apprendre la démarche scientifique de construction des savoirs.
- Construire une pensée critique.
- Favoriser leur intégration professionnelle comme sociale, par la maîtrise de pratique de l'information et par l'appropriation d'une éthique de l'information et de la communication.

Le programme de formation (annexe 2) aborde 8 thématiques :

1. Présentation des ressources documentaires
2. Trouver de l'information professionnelle
3. Initiation à la démarche de recherche
4. Recueil de l'information
5. Approche pédagogique du plagiat et Bibliographie
6. Présentation d'un travail écrit
- 7- Présentation orale
- 8 – Gestion bibliographique avec Zotéro

Le volume total de formation s'élève à 75 h 45 min. Les visites de la bulle en présentiel sont de retour sur toutes les filières du PFPS, l'absence de Michaël a profondément modifié le nombre de guidance sur l'année et le nombre total de formation a chuté de 28 h et 15 min depuis l'année dernière alors élevée à 104 h.

Ce tableau présente la répartition des formations par filière :

IFA	30 min	Ces temps de formations sont complétés par des temps de correction et d'évaluation. L'équipe des documentalistes a assuré des temps de correction et de suivi concernant différentes activités : - Fiche de lecture IFSI 1 sur un extrait de livre (Correction forme et contenu) - Fiche de lecture IFMEM sur un article professionnel (Correction forme et contenu) - Exercice e-learning sur la recherche documentaire des premières années IFSI et IFMEM (Suivi tutorat) - Evaluation d'une présentation orale en duo avec une formatrice IFMEM en semestre 2.
IFAS	18 h	
IFSI	10 h	
IFMEM	15 h 30 min	
IBODE	2 h 30 min	
IADE	4 h	
IPDE	13 h 15 min	
SF	7 h	
IFCS	2 h 30 min	
IPA	1 h	
Licence PASS	30 min	
CEFARM	1 h	

Des supports de cours à distance complètent les séances de cours en présentiel.

C'est le cas du module « Approche pédagogique du plagiat », créé (chaque promotion est invitée à le parcourir) (durée : 30mn - 1h) sur la plateforme pédagogique Moodle.

Tutoriels Vidéo, Catalogue de la Bulle et Em-premium, (durée : 20 minutes) accessibles sur le site internet, onglet « Outil de travail des pages de la Bulle ».

Les ateliers IFSI 3 se sont déroulés de novembre 2022 à janvier 2023 avec 42 inscrits. L'atelier aide à la conceptualisation n'a pas pu être réalisé par Michaël cette année. Les autres ateliers ont été maintenus et proposés sur inscription libre sur les temps de TPG :

Atelier 1 : je recherche avec le catalogue de la Bulle

Atelier 2 : je recherche dans EM-premium

Atelier 3 : je fais des citations et ma bibliographie

Atelier 4 : je fais ma bibliographie avec Zotéro.

Le cours de présentation orale des IFMEM au S2 s'est maintenu comme l'année dernière en classe inversé avec un TD de mise en situation, on peut dire une épreuve blanche avant leur évaluation dans la semaine qui suivait.

GHE : Licence Santé

En décembre 2022, le GHE (Groupe d'harmonisation des Enseignements : Rennes 1, IFPEK et PFPS) s'est réuni une première fois, afin d'harmoniser les enseignements à la recherche documentaire des étudiants de la Licence Santé (Licence expérimentale). D'autres réunions de travail se succéderont en 2023 pour une mise en route à la rentrée de septembre 2023.

Liza Gicquel intervient habituellement pour le compte de la Formation continue du CHU de Rennes, lors des formations d'initiation à la recherche en soins. Ces formations, qui figurent au catalogue de la Formation continue du CHU, sont prévues sur 4 journées distinctes (avril, juin, octobre, décembre).

- **Initiation à la recherche en soins : 5 avril / 10 octobre**

Présentation générale de la Recherche en soins au CHU de Rennes, avec plusieurs intervenants, dont Marielle Boissart, Coordinatrice de la recherche paramédicale au CHU, 2 porteurs de projets et 1 documentaliste.

- **Atelier lecture critique : 2 juin / 6 décembre**

Atelier de méthodologie, animé par 1 documentaliste, puis par 1 porteur de projet (Sophie Hameau, kinésithérapeute et doctorante).

Sur ces deux modules, Liza Gicquel intervient par demi-journée. Elle intervient sur son temps personnel (congés posés).

6- Journées des éditeurs

La journée des éditeurs a été organisée après une pause de 2 ans (cause Covid-19). Deux dates ont été retenues pour cet événement, afin de toucher toutes les filières du PFPS : le 13 octobre et le 17 novembre.



Les éditeurs Sètes, Elsevier Masson, Foucher, Hatier, Magnard (Vuibert, Estem De Boeck, Seli Arslan, Delagrave, Casteilla, Lanore) étaient représentés ainsi que deux librairies de Rennes, Le Failler et Le Forum du livre.

A l'issue de ces journées, les éditeurs ont effectué des dons d'ouvrages à la Bulle, ce qui est toujours très appréciable pour le service.

7- Ressources humaines

Recrutement

Chloé Houlette, documentaliste, a été recrutée à plein temps le 21 février pour un contrat de 6 mois, renouvelé à la rentrée 2022, pour remplacer Michaël Le Corvic, en arrêt du 1er décembre 2021 au 1er juin 2022. Liza Gicquel a participé à l'entretien de recrutement le 11 février 2022, avec Eric Désévéday le Cadre de l'équipe et Sylvie Soutif CSS (IFMEM).



Chloé a pris les temps d'accueil de Michaël Le Corvic, a participé au catalogage et à la veille 35.

Elle avait aussi une mission spécifique sur Moodle :

- Dans la filière IFSI : vérification des liens multimédias de tous les cours de la filière IFSI (format : vidéo / pdf / jpeg).

Si ceux-ci ne fonctionnaient pas, elle devait prévenir l'auteur de la séquence et le modifier si cela était possible.

- Nomenclature des critères de qualité d'une séquence Moodle :

Equipe : David Huart, Béatrice Marchadour, Arnaud Fily et Chloé Houlette

Création d'une « nomenclature des critères de qualité d'une séquence Moodle ».

L'objectif étant que chaque formateur ait accès par la suite à cette procédure afin de pouvoir créer une séquence sur Moodle. L'équipe technique restant à disposition si besoin est.

Chloé Houlette a suivi le 8 juin une formation **PubMed** à l'URFIST de Rennes.

Formations

Liza Gicquel et Karine Tirel ont participé au **Forum des managers** le 17 octobre 2022 au self du CHU de Rennes.

Il s'agissait d'une conférence de Carol ALLAIN : La verticalité à l'épreuve de l'horizontalité : comment faire cohabiter deux modèles ?

Cette conférence invite les managers à porter une attention grandissante à considérer la cohabitation intergénérationnelle avec une volonté de concilier les valeurs verticales (hiérarchie, engagement, loyauté, défi, objectif commun, performance, rentabilité, structure, durée longue, conditions objectives, satisfaire le groupe) et les valeurs horizontales (réseaux, ambiance du travail, équilibre famille-travail, rencontres informelles, leadership partagé, temps libre, mobilité, flexibilité, bien-être, durée courte, conditions subjectives, satisfaire l'individu).

Karine Tirel a suivi une formation « **Réseaux sociaux : stratégie et community management** », le 2, 8 et 9 décembre 2022 au Centre de formation Voyelle à Cesson-Sévigné.

Liza Gicquel a suivi deux formations au CHU de Rennes :

- « **Communiquer efficacement** », qui s'étalaient sur 3 journées : 14 - 15 mars et 11 mai.
- « **Formateur, intégrez des jeux dans vos formations** », les 3 et 4 octobre.

En juin 2022, à son retour de congé après son arrêt maladie, Michael Le Corvic a consacré son mi-temps thérapeutique essentiellement à l'ingénierie pédagogique.

Stages

Nous avons accueilli Elouen Dupuis, étudiant en deuxième année au DUT Information numérique dans les organisations, à l'IUT de Charlemagne de Nancy, du 4 avril au 11 juin 2022 (10 semaines).

Elouen avait pour mission de réaliser l'enquête de satisfaction de l'Espace de ressources formation-recherche, et de comparer les résultats avec l'enquête de 2018.



Clément Fontaine a réalisé un stage de 3 semaines, du 7 au 25 mars, à temps partiel (20h/semaine). Il s'agissait d'un stage de mise en situation professionnelle sollicité par l'ESAT hors les murs de LADAPT Ouest. Clément, en situation de handicap, a effectué du rangement et de l'équipement de documents. Il a également passé deux journées auprès de Grégory Fortin, pour découvrir le service de Simulation du PFPS.



Hakim Chorfi a lui aussi effectué un stage de mise en situation professionnelle, sollicité par la même structure, du 7 au 25 novembre, à temps partiel (24h/semaine). Egalement en situation de handicap, Hakim, a fait du rangement dans le fonds des périodiques. De plus, de par son parcours professionnel dans l'informatique, il a réussi à appréhender notre logiciel documentaire et ses potentialités.



Annexe 1 : Le fonctionnement de l'Espace de Ressources

L'Espace de Ressources Formation-Recherche du PFPS du CHU de Rennes est un espace dédié à la recherche d'information et à la documentation. Vecteur de transversalité, il a pour vocation de pourvoir aux besoins informationnels de tout étudiant en formation paramédicale et de tout professionnel de santé inscrit dans une recherche ou dans le cadre de la formation tout au long de la vie. C'est aussi un espace de travail, doté d'une salle informatique.

1-Les missions

- Favoriser l'accès à une information spécialisée par une politique d'acquisition documentaire ciblée, la mise à disposition d'outils de recherche et une veille constante de l'information.
- Accueillir et orienter les usagers dans un espace convivial et adapté.
- Développer l'autonomie des usagers en les formant à la recherche documentaire et en les accompagnant dans leur apprentissage d'une culture informationnelle.
- Promouvoir l'Espace de Ressources Formation-Recherche en en faisant un lieu d'échanges pluridisciplinaires au sein du Pôle mais aussi dans un dimensionnement territorial.

2-Le rôle des documentalistes

- Le documentaliste recherche, traite et diffuse des informations en fonction des besoins exprimés (collaborateurs, usagers...).
- Le documentaliste est en veille permanente sur les domaines propres à son établissement.
- Il fournit des prestations et des produits d'information spécifiques à son établissement (produits documentaires).
- Le documentaliste est gestionnaire du système de gestion de bases de données de son service, grâce auquel il assure le traitement et la mise à jour des informations (données).

Un rôle de formateur

Le documentaliste initie les usagers aux méthodes de recherche documentaire afin de favoriser leur autonomie.

Il assure aussi la formation propre aux usages du document.

Un rôle de médiateur

Le documentaliste assure un rôle de médiation entre une information spécialisée, dont la compréhension et l'accès sont parfois rendu difficile, et l'utilisateur.

Il met à disposition des ressources (de toutes formes) en lien avec la spécificité de son fonds documentaire.

Il promeut son fonds par le biais d'animations, d'actions de valorisation et d'actions de communication.

Il assure le rôle de conseil et d'accompagnement auprès de ses usagers.

3-Les horaires

L'espace de Recherche Formation-Recherche est ouvert :

- du lundi au vendredi de 8h à 19h
- le vendredi à 8h à 16h

4-L'équipe

4 documentalistes travaillent à l'Espace de Ressources Formation-Recherche sous la responsabilité de Eric Désévéday, Cadre de santé au PFPS.

- 3 documentalistes travaillent à plein temps,

- 1 documentaliste à 90 %.

Les documentalistes se partagent les temps d'accueil.

5-Le fonds documentaire

L'Espace de Ressources Formation-Recherche est abonné à 45 périodiques papier, 2 quotidiens, 1 hebdomadaire, 2 traités EMC.

La base de données de l'Espace de Ressources Formation-Recherche donne accès à plus de 47 000 références : 10 400 titres de livres, 34 900 articles, 1600 rapports, 450 DVD, 150 mémoires.

Quatre commandes d'ouvrages par an permettent de renouveler et enrichir le fonds documentaire.

Des ressources numériques

L'espace de Ressources Formation-Recherche met à disposition des étudiants et du personnel du PFPS des abonnements numériques, sur place ou à distance :



- 14 revues EM-Premium, chez Elsevier-Masson.

6-Le public visé

Il accueille spécifiquement :

- Tout étudiant des territoires 5 et 6 en formation paramédicale

- Tout formateur impliqué dans une formation paramédicale
- Tout professionnel de santé dans le cadre de la formation continue et de la formation tout au long de la vie
- Tout porteur de projet dans le cadre du PHRIP.
- Toute personne préparant un concours paramédical

7-Conditions de prêt

La consultation sur place est gratuite pour tout le monde.

Le prêt est gratuit pour les étudiants du PFPS et le personnel du CHU de Rennes.

Pour avoir accès au prêt, les personnes extérieures au CHU et les étudiants hors convention acquittent une cotisation de 20 euros par an pour une adhésion individuelle.

Etudiant du PFPS	3 ouvrages = 21 jours 3 revues = 7 jours 2 DVD/CD = 7 jours
Etudiant année mémoire du PFPS	5 ouvrages = 21 jours 3 revues = 7 jours 2 DVD/CD = 7 jours
Etudiant extérieur	3 ouvrages = 21 jours 2 revues = 7 jours 2 DVD/CD = 7 jours
Personnel CHU	3 documents : ouvrages = 21 jours, revues = 7 jours, DVD/CD = 7 jours
Professionnel de santé extérieur	2 documents : ouvrages = 21 jours, revues = 7 jours, DVD/CD = 7 jours

8-Les locaux

Une salle informatique avec :

- 20 postes informatiques (17 sur tabourets, 4 sur chaises classiques)
- 20 places assises (en plus des 21 places sur les postes informatiques)

- 4 casques audio

Trois bulles de travail en groupe permettent le travail collectif

- Une bulle avec 8 places assises + 5 tables + 1 fauteuil 3 places + un tableau sur roulette à feutre effaçable magnétique + 1 swiss ball (12 places assises)
- Une bulle avec 4 places assises + 2 tables + 1 canapé 3 places + 1 swiss ball + 1 paperboard (8 places assises)
- Une bulle avec 4 places assises + 3 tables + 1 canapé 3 places + 1 swiss ball + 1 paperboard (8 places assises)

Une salle de lecture avec 25 places assises (dont 2 postes informatiques comptant pour 2 places assises) + un coin lecture : 3 fauteuils et une table basse.

Un **learning Lab** avec 10 chaises mobiles avec tablette intégrée.

L'espace de Ressources Formation-Recherche peut accueillir au total 107 personnes.

L'Espace de Ressources est, par ailleurs, équipé du WIFI.

La salle informatique et les bulles de travail peuvent être réservées à la demande des formateurs.

Pour photocopier

Un photocopieur-imprimante est mis à disposition des étudiants en libre accès à l'entrée de l'Espace-Ressources Formation Recherche, couplé à un distributeur rechargeur de cartes de photocopies et d'impressions, avec monnayeur et paiement par carte bancaire.

Prix le copie noire et blanc : 7 centimes, couleur : 14 centimes

Une carte copies est remise gratuitement à chaque étudiant à son arrivée du Pôle.

Annexe 2 : Le programme de formation à la recherche d'information

L'Espace de Ressources Formation-Recherche s'est donné pour objectif d'adapter la formation à la recherche d'information aux projets pédagogiques de chaque Institut de formation et Ecole. Ce programme a été construit avec l'idée d'une progression dans les apprentissages des étudiants/élèves en les amenant à :

- Construire et actualiser leurs connaissances, afin de favoriser leur autonomie et leur permettre d'apprendre tout au long de la vie.
- Apprendre la démarche scientifique de construction des savoirs.
- Construire une pensée critique.
- Favoriser leur intégration professionnelle comme sociale, par la maîtrise de pratiques de l'information et par l'appropriation d'une éthique de l'information et de la communication.

Ce programme se décline en 8 thèmes :

1. Présentation des ressources documentaires	26
2. Trouver de l'information professionnelle	27
3. Initiation à la démarche de recherche	28
4. Recueil de l'information	29
5. Approche pédagogique du plagiat et Bibliographie	30
6. Présentation d'un travail écrit	31
7- Présentation orale	32
8 – Gestion bibliographique avec Zotéro	33

NB : Ces formations nécessitant, pour la plupart, une mise en pratique immédiate par les étudiants, elles devront être dispensées à des groupes de 25 étudiants/élèves maximum.

« Savoir se documenter, c'est savoir où et comment trouver l'information, mais également, savoir de quelle information on a besoin, savoir construire une question documentaire, savoir lire et comprendre l'information, savoir la critiquer et évaluer si elle répond à son besoin, savoir la gérer et savoir l'utiliser pour sa propre formation ». (Pochet, 2004)

1. Présentation des ressources documentaires

Objectifs pédagogiques généraux

- Connaître les sources et l'offre d'information
- Connaître les outils de recherche, maîtriser leur utilisation

Objectifs pédagogiques secondaires

- Se repérer dans le centre de documentation
- Reconnaître les différents types de documents
- Rechercher et localiser les documents dans le catalogue de l'Espace de Ressources

Organisation de la formation

Présentation du CDE (30mn)

Présentation de la recherche documentaire sur la base de données PMB (30 m)

- Présentation de l'OPAC
- Exercices pratiques en lien avec un cours (travail préparatoire) ou avec un dossier

Tutoriel accessible sur les pages de la Bulle dans la rubrique Boîtes à Outils

Atelier de remédiation dans le cadre de l'accompagnement au MIRSI des IFSI 3 proposition d'atelier optionnel sur leur temps de TPG :

- Atelier : Je recherche dans la base de données de la Bulle (30 min)
- Atelier : Ressources numériques EM-Premium (30 min)

2. Trouver de l'information professionnelle

Objectifs pédagogiques généraux

Identifier les outils qui référencent de l'information professionnelle (base de données et moteur de recherche)

Identifier sur le Web les ressources professionnelles de qualité

Développer son autonomie et son esprit critique

Objectifs pédagogiques secondaires

Adapter sa recherche documentaire (outils choisis) à son besoin d'information

Savoir identifier la recherche simple et la recherche avancée sur les bases de données et moteurs de recherche

S'initier aux différents critères d'identification et d'évaluation des ressources du web

Evaluer la fiabilité de l'information

Prendre conscience des risques de l'info-numérique

Contenu de la formation

Trouver de l'information professionnelle : Cours 2h

Contexte réglementaire de la recherche d'information

Présentation d'un panorama d'outils de recherche spécialisés avec recherche simple et avancée

Méthodologie de recherche sur les mots-clés et les descripteurs

Qu'est-ce qu'une source fiable ?

Ressources professionnelles sur le Web et utilisation des réseaux sociaux

TD Medline-PUBMED (1h)

En demi promo Niveau Master

3. Initiation à la démarche de recherche

Objectifs pédagogiques généraux

- S'initier à la méthodologie générale et aux principes de la recherche d'information
- Savoir cerner un sujet

Objectifs pédagogiques secondaires

- Questionner un sujet
- Synthétiser des termes pour arriver à une idée directrice
- Elaborer une question de recherche
- Savoir identifier ses besoins de recherche

Organisation de la formation

Travail collectif autour du sujet de MIRSI, mémoire... (15mn/étudiant)

- Définitions, consignes, échange collectif autour du travail à faire (Que vous demande-t-on ? Quel est votre sujet : thème de recherche ? Avez-vous des questions ?)

Travail individuel autour du sujet de MIRSI, mémoire... (30mn/étudiant)

- Démarche de questionnement
- Elargir ou délimiter un sujet
- Décomposer un sujet
- Traduire un sujet en concepts
- Elaborer une problématique

Atelier collectif 5 étudiants (1h)

- De votre question de recherche aux mots-clés de votre recherche documentaire
- Traduire un sujet en concepts, en mots-clés

4. Recueil de l'information

Objectifs pédagogiques généraux

- Alimenter sa culture professionnelle et personnelle
- Savoir lire efficacement
- Savoir exploiter ses lectures

Objectifs pédagogiques secondaires

- Adapter ses modalités de lecture à ses besoins d'information
- Différencier les formes de lecture
- Savoir extraire les informations essentielles
- Prendre des notes
- Rédiger une fiche de lecture

Organisation de la formation

La lecture (1h)

- Qu'est-ce qu'un livre ?
- Identification de différents types d'ouvrages (expert, essai, roman, témoignage, biographie, autobiographie...)
- Qu'est-ce que la lecture ?
- La technique de lecture efficace

La fiche de lecture (30 mn)

- Définition et objectif de la fiche de lecture
- Présentation des consignes
- Recherche de l'ouvrage à traiter (thème en lien avec un dossier ou un TFE, TIP, mémoire...)

Evaluation et Correction des fiches de lecture IFSI et IFMEM

5. Approche pédagogique du plagiat et Bibliographie

Objectifs pédagogiques généraux

- **L'objectif est d'expliquer ce qu'est le plagiat et de proposer des bonnes pratiques pour l'éviter à travers des situations concrètes.**
- Savoir faire une citation, une reformulation et sa bibliographie et citer ces sources selon les règles demandées (APA ou Vancouver)

Organisation de la formation

- A. Séquence Moodle (1h) Approche Pédagogique du Plagiat
 - 1. Qu'est-ce que le plagiat ?
 - 2. Brève introduction au droit d'auteur : que dit la loi ?
 - 3. Comment éviter de plagier ?
 - 3.1 Quand je reprends mot à mot ce qu'écrit l'auteur : la citation
 - 3.2 Quand je reformule ce qu'a écrit l'auteur : la reformulation
 - 3.3 Quand je reformule ce qu'a écrit l'auteur : la traduction
 - 3.4 Quand je veux utiliser du contenu trouvé sur Internet : les conditions d'utilisation
 - 3.5 Quand je veux utiliser du contenu trouvé sur Internet : les images
- B. Je fais des citations et ma bibliographie (30 min)
 - Cours obligatoire ou optionnel selon promotion

6. Présentation d'un travail écrit

Objectifs pédagogiques généraux

- Savoir présenter son travail

Objectifs pédagogiques secondaires

- Rédiger un travail écrit de qualité

Organisation de la formation

- Présentation du document « Normes de présentation d'un travail écrit » (Norme Thèses)
- Méthodologie de réalisation d'un poster scientifique

7- Présentation orale

Objectifs pédagogiques généraux

- Savoir présenter son travail
- Connaître les règles de présentation orale

Objectifs pédagogiques secondaires

- Savoir se préparer et organiser son travail
- Savoir communiquer efficacement
- Appréhender le diaporama comme outil

Organisation de la formation

Cours (1h) ou Classe inversée. Lecture du cours et TP de présentation avec grille d'évaluation, commentaire par les étudiants.

- Qu'est-ce qu'une bonne présentation orale ?
- Comment s'y préparer ?
- Qu'est-ce qu'un diaporama pertinent ?
- A partir d'un exemple, exercice collectif à l'oral « qu'est-ce qui vous semble correct/pertinent ou incorrect/non pertinent dans ce diaporama ? »

Participation à l'Evaluation d'une présentation sur la forme accompagné d'un formateur pour le fond

8 – Gestion bibliographique avec Zotéro

Objectifs pédagogiques généraux

- Savoir installer Zotéro
- Savoir utiliser Zotéro pour la gestion bibliographique

Objectifs pédagogiques secondaires

- Import de références bibliographiques
- Gestion des références bibliographiques
- Citation et bibliographie dans un logiciel de traitement de texte (Word, Libre office, Google doc)
- Connaître les corrections nécessaires à faire suivant les imports de références à partir de la base de données de la Bulle

Organisation de la formation

TD (30min, 1h) Installation du logiciel – Support Technique

TD (1h à 2h)

- Import de références (spécificité La Bulle)
- Organisation des références
- Citation des références
- Edition de bibliographie
- Exercices

Support pédagogique

Séquence Moodle : Tutoriels et documents d’accompagnement, feuille d’exercice.

Annexe 3 : Abonnements 2022

Nom du titre	Format	Coût Total
ADSP - Actualite et Dossier en Sante Publique	Papier + Online	84,78
ADSP - Actualite et Dossier en Sante Publique	Papier + Online	84,78
Aide-soignante	Papier	51,87
Aide-soignante	Online	405,74
Cahiers de la Puericultrice	Papier	68,83
Cahiers de la Puericultrice	Online	470,93
Courrier International - with Hors Series	Papier + Online	198,5
Docteur Imago	Papier + Online	341,11
Dossiers de l'Obstetrique	Papier	155,61
Education Permanente with Hors Serie	Papier	80,15
EMC - Techniques Chirurgicales - Traite Complet 16 Tomes	Papier	839,9
Enfances & Psy	Papier	74,81
Ethique & Sante	Papier	74,82
Ethique & Sante	Online	582,04
Gerontologie et Societe	Papier	82,2
Gestions Hospitalieres	Papier + Online	259,34
Interbloc	Papier	51,87
Interbloc	Online	390,04
Journal des Psychologues	Papier	77,07
Jusqua la Mort Accompagner la Vie	Papier	32,98
L Infirmiere	Papier + Online	149,62
Le Monde	Papier + Online	409,93
Manipulateur d'Imagerie Medicale et de Radiotherapie	Papier	256,85
Metiers de la Petite Enfance	Papier	45,88
Metiers de la Petite Enfance	Online	355,03
Nursing Times : NT	Papier + Online	194,12
Objectif Soins et Management	Papier + Online	164,6
Ouest France - Edition Rennes 2 ed	Papier	353,61
Oxymag	Papier	72,82
Oxymag	Online	561,51
Perspective Infirmiere	Papier	52,22
Perspective Soignante	Papier	42,45
Profession Sage-Femme	Papier	123,3
Recherche en Soins Infirmiers	Papier	154,11
Revue de l'Infirmiere	Papier	73,82
Revue de l'Infirmiere	Online	561,51
Revue de la Pratique Avancee	Papier + Online	145,64
Revue de Sante Scolaire et Universtaire	Papier	194,51
Revue Francophone Internationale de Recherche Infirmiere	Online	979,34
Revue Hospitaliere de France	Papier + Online	198,3
Revue Internationale de Soins Palliatifs	Papier	116,75

Risques et Qualite en Milieu de Soins	Papier + Online	234,4
Sages Femmes	Papier	217,46
Sante Mentale	Papier	251,37
Sante Mentale et Droit	Papier	392,02
Sante Publique	Papier	308,23
Sciences Humaines c-w Grands Dossiers des Sciences Humaines c-w Hors-Series Current Issue incls Archives	Papier + Online	198,5
Sciences Sociales et Sante	Papier	264,89
Soins	Papier	94,77
Soins	Online	731,18
Soins Aides Soignantes	Papier	38,9
Soins Aides Soignantes	Online	405,74
Soins Cadres	Papier	78,81
Soins Cadres	Online	614,64
Soins Gerontologie	Papier	76,81
Soins Gerontologie	Online	614,64
Soins Pediatrie Puericulture	Papier	76,81
Soins Pediatrie Puericulture	Online	614,64
Soins Psychiatrie	Papier	72,82
Soins Psychiatrie	Online	561,51
Spirale - Editions Eres	Papier	54,87
Turbulances	Papier	30,72
		15547,02

Budget de 24 000 euros

Annexe 4 : Compte-rendu des résultats de l'enquête de satisfaction 2022

Sommaire

I. Présentation de l'enquête	2
A. Objectif.....	2
B. Présentation du questionnaire.....	2
C. Diffusion du questionnaire.....	2
II. Résultats de l'enquête	4
A. Résultats de la participation.....	4
B. Avis sur la Bulle	4
C. Pratiques de recherche	6
D. Site internet / réseaux sociaux de la Bulle.....	8
E. Les formations.....	10
F. L'accès aux ressources au temps du Covid-19	11
G. L'actu Pôle.....	11
H. Les points faibles/forts de la Bulle.....	11
III. Comparaison avec les résultats obtenus en 2018	13
A. Résultats de la participation.....	13
B. Avis sur la Bulle	13
C. Pratiques de recherche	15
D. Site internet / réseaux sociaux de la Bulle.....	16
E. Les formations.....	17
F. L'Actu'Pôle	17
IV. Quelles pistes d'amélioration ?.....	18
A. Suggestions des étudiants/élèves	18
B. Conclusion et enseignements de l'analyse et de la comparaison des résultats de l'enquête	

I. Présentation de l'enquête

A. Objectif

Nous avons mis en ligne une enquête de satisfaction à destination des étudiants/élèves le jeudi 28 avril, afin de connaître leur avis sur la Bulle, de connaître leur rapport à la documentation pendant les confinements liés à la pandémie, de mesurer leur présence et de savoir si les améliorations apportées ont répondu aux attentes exprimées lors de la précédente enquête de satisfaction. Cette enquête avait également pour but de répondre à une problématique imposée par la certification QUALIOPI, qui implique un recours plus fréquent à la démarche d'enquête de satisfaction.

B. Présentation du questionnaire

L'enquête se présente sous la forme d'un questionnaire réalisé à l'aide de l'outil Google Forms. Il est à destination des étudiants/élèves du PFPS, et les réponses enregistrées sont anonymes. Le questionnaire comprend un total de 24 rubriques, qui regroupent 36 questions dont 9 questions ouvertes. Le questionnaire peut être découpé en 8 parties : la première sert à identifier la personne qui répond selon sa filière et sa fréquentation à la bulle. La seconde sert à connaître l'avis général par rapport à la structure du centre de documentation, la troisième permet d'analyser les pratiques de recherche documentaire de chaque étudiant. La quatrième partie du questionnaire permet de connaître les habitudes des étudiants vis-à-vis des réseaux sociaux et du site du PFPS. La cinquième partie concerne les formations dispensées par les documentalistes, la sixième partie concerne l'accès aux ressources documentaires pendant les confinements. La septième partie est à propos de l'Actu'Pôle, et la huitième partie permet de connaître les points faibles et les points forts de la Bulle selon les étudiants/élèves.

Compte tenu du fait que la précédente enquête de satisfaction envoyée date de 2018, ce questionnaire est relativement long, nous avons estimé qu'il faut entre 5 et 10 minutes pour y répondre. Sa taille est conséquente, mais grâce à de nombreuses relances et une campagne de communication efficace, nous avons obtenu un nombre de réponses très satisfaisant pour faire une analyse précise et complète.

C. Diffusion du questionnaire

L'enquête a été lancée le 28 avril avec la diffusion de la première newsletter, accompagnée d'une campagne de communication avec des supports visuels pendant une durée de trois semaines.

Pour diffuser le questionnaire de l'enquête de satisfaction, nous avons utilisé une newsletter avec un lien pour accéder directement au document Google Forms. Cette newsletter a été réalisée grâce à l'outil Sendinblue, et a été envoyée à l'ensemble des étudiants/élèves du PFPS. Nous avons aussi réalisé un visuel avec un QR-Code pour les cinq téléviseurs du PFPS, une affiche qui a été postée sur le Facebook du PFPS, une affiche placée dans l'entrée de la Bulle et des flyers disposés dans les lieux de passages des étudiants et dans la Bulle. Tous ces visuels ont été réalisés avec l'outil en ligne « Canva ». Nous avons également relancé à plusieurs reprises en envoyant des mails à tous les étudiants/élèves, avec un lien pour accéder au questionnaire.

Nous avons laissé une période de trois semaines pour laisser aux étudiants/élèves le temps de répondre, et ainsi avoir un taux de réponses satisfaisant pour faire notre analyse.

...

D. Résultats de la participation

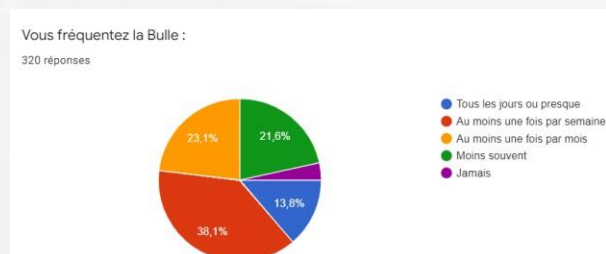
Nous avons fermé l'accès au questionnaire le matin du 19 mai après trois semaines d'ouverture et de relances. La participation à l'enquête de satisfaction a été satisfaisante, 320 étudiants/élèves sur les 1021 que compte le PFPS ont participé, ce qui représente exactement 31,34 % de l'ensemble des étudiants/élèves du pôle. Ces chiffres sont élevés et vont nous permettre de réaliser une analyse précise et efficace.

Les formations qui ont le plus répondu à l'enquête sont les manip 1^{ère} année avec 27 répondants sur 34 étudiants soit un total de 79,41 % de la promotion, les IBODE 2^{ème} année avec 18 répondants sur 29 étudiants soit un total de 62,07 % de la promotion, et les IFCS avec 15 répondants sur 25 étudiants soit 60 % de la promotion.

Les formations qui ont le moins répondu à l'enquête sont les SF 5^{ème} année avec seulement 6,9 % de répondants, les SF 2^{ème} année avec seulement 11,11 % de répondants et les SF 4^{ème} année avec 13,79 % de répondants.

Les formations qui ont le plus répondu à l'enquête sont celles qui utilisent le plus la Bulle, par exemple, pour les manip 1^{ère} année, sur les 27 répondants, 13 viennent tous les jours, et 12 viennent au moins une fois par semaine.

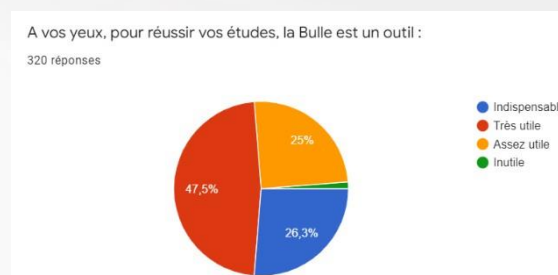
Au contraire, les formations avec le moins de réponses sont celles qui utilisent le moins le centre de ressources, il semble donc naturel qu'ils aient été moins enclins à répondre au questionnaire.



La moitié des étudiants/élèves qui ont répondu à l'enquête se rendent à la Bulle au moins une fois par semaine, ce qui montre bien l'intérêt que portent ces derniers au centre de ressources.

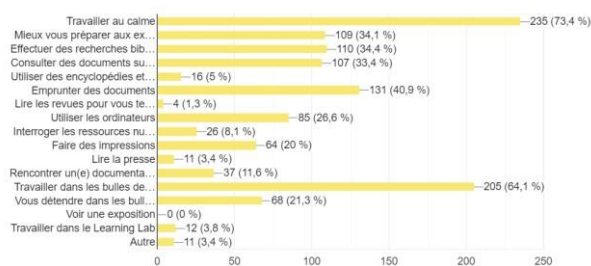
E. Avis sur la Bulle

Environ 75 % des étudiants/élèves sont satisfaits ou très satisfaits de la Bulle et de la plus-value qu'elle leur apporte pour leurs études. Les résultats exprimés par ce graphique concordent avec le nombre de réponses obtenues (160 réponses) à la question ouverte sur les qualités de la Bulle.



En règle générale, vous vous rendez à la Bulle pour :

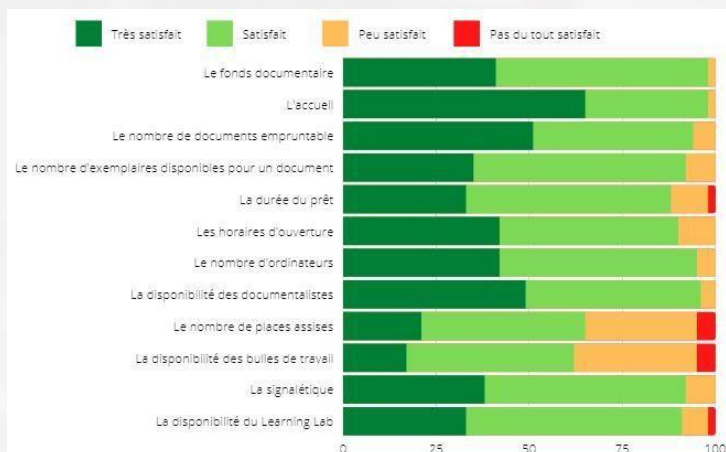
320 réponses



Nous pouvons constater avec ce graphique que la majorité des personnes qui se rendent à la Bulle le font pour travailler au calme, notamment dans les bulles de travail qui sont très appréciées. On remarque également que près d'un étudiant sur deux vient pour emprunter des documents. Ces résultats ne sont pas surprenants car ce sont les deux fonctions principales du centre de ressources.

En revanche, seulement 26,6 % des étudiants/élèves qui ont répondu à l'enquête utilisent les ordinateurs de la Bulle, ce qui peut sembler peu compte tenu du nombre de postes à leur disposition.

Nous pouvons aussi regretter la faible proportion d'étudiants/élèves qui viennent pour utiliser le Learning Lab. Le fait qu'il ait été créé en 2021, qu'il soit à l'abri des regards et le fait que son plein potentiel n'est presque pas exploité sont des facteurs pouvant expliquer sa faible utilisation.



Tous les étudiants/élèves sont satisfaits des prestations proposées par la Bulle, à l'exception peut-être du nombre de places assises qui est jugé trop faible, et de la disponibilité des bulles de travail.

L'accueil et le fonds documentaire ont tous deux 98 % de satisfaction de la part des étudiants/élèves. 94 % des répondants sont satisfaits du nombre de documents empruntables, et 92 % sont satisfaits du nombre d'exemplaires par document. 88% des étudiants/élèves sont satisfaits de la durée des prêts.

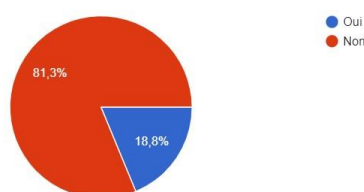
90 % des étudiants/élèves sont satisfaits des horaires d'ouverture de la Bulle, et 96 % sont satisfaits de la disponibilité des documentalistes. 95 % des étudiants/élèves sont satisfaits du nombre d'ordinateurs à la Bulle.

65 % des étudiants/élèves sont satisfaits du nombre de places assises à la bulle, et 62 % sont satisfaits de la disponibilité des bulles de travail.

Enfin, la signalétique et le Learning Lab ont respectivement 92 % et 93 % de satisfaction de la part des répondants.

Vous arrive-t-il d'être gêné par la température (trop chaud ou trop froid) dans la Bulle ?

320 réponses

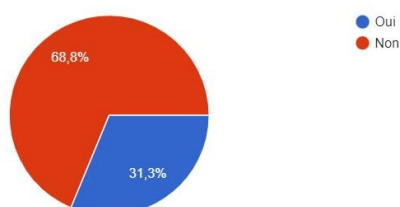


Bien que certains étudiants/élèves aient dit dans les questions ouvertes qu'il fait trop froid en hiver ou trop chaud en été dans la Bulle, la majorité (81,3 %) des étudiants ne se plaignent pas de la température.

Près d'un étudiant/élève sur trois a indiqué avoir des problèmes avec le bruit dans la Bulle. Comme nous le montre le graphique ci-dessous, ce bruit est surtout provoqué par les étudiants. Ces résultats sont inquiétants quand on sait que la majorité des étudiants viennent à la Bulle pour travailler dans le calme.

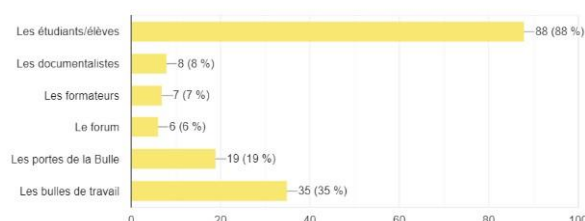
Vous arrive-t-il d'être gêné par le bruit dans la Bulle ?

320 réponses



Vous êtes gênés par le bruit produit par :

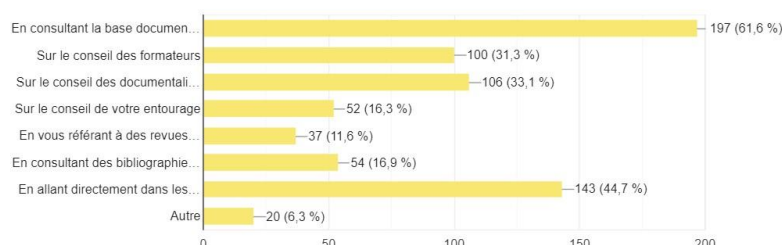
100 réponses



F. Pratiques de recherche

Comment choisissez-vous les documents que vous allez consulter et/ou emprunter ?

320 réponses



Le graphique ci-dessus nous montre bien que les étudiants/élèves n'ont pas un mais plusieurs moyens pour trouver des documents qui les intéressent. Nous pouvons toutefois mettre en avant la base de données de la Bulle qui est très utilisée (61,6 % des répondants).

La majorité (81,3 %) des étudiants/élèves demande des conseils aux documentalistes lorsqu'ils rencontrent des difficultés pour trouver un document, mais très peu (3,13 %) abandonnent leurs recherches rapidement.

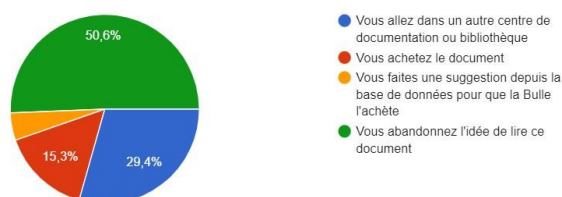
Lorsque vous ne trouvez pas le document ou l'information que vous cherchez, que faites-vous ?

320 réponses



Si le document que vous cherchez n'existe pas à la Bulle :

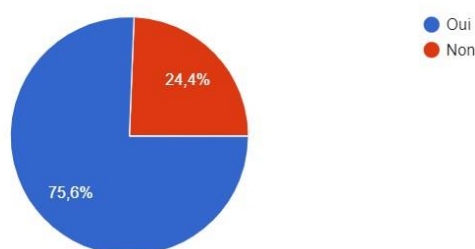
320 réponses



Cependant, si l'étudiant/élève est venu chercher un document en particulier mais qu'il n'est pas dans le catalogue de la Bulle, une fois sur deux il abandonne l'idée de le lire. Ce que nous pouvons aussi remarquer sur ce graphique, c'est que peu (4,7 %) d'étudiants/élèves font des suggestions d'achats à la Bulle.

Trouvez-vous la base de données de la Bulle facile à utiliser ?

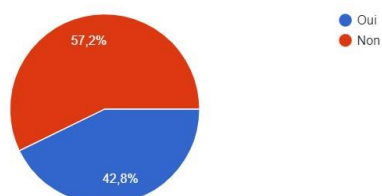
320 réponses



En ce qui concerne la base de données de la Bulle, environ un étudiant/élève sur quatre éprouve des difficultés à s'en servir. Ce chiffre est tout de même important car sur le nombre total de répondants, cela équivaut à 78 personnes.

Utilisez-vous EM-PREMIUM (revues numériques Elsevier-Masson de la Bulle) ?

320 réponses



Vous n'utilisez pas EM-PREMIUM, pourquoi ?

183 réponses

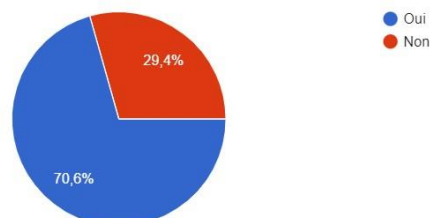


La base de données de revues numériques EM-Premium d'Elsevier-Masson est utilisée par seulement 42,8 % des étudiants/élèves. Elle n'est surement pas assez mise en valeur car 35 % des répondants qui ne l'utilisent pas n'en n'ont même jamais entendu parler, auxquels on peut ajouter les 16,4 % qui ne savent pas comment y accéder. On se retrouve alors avec 51,4 % des étudiants/élèves qui ne consultent pas les revues numériques EM-PREMIUM car ils ne sont pas assez au courant de son fonctionnement. Cela étant, l'absence de formation pour les promotions de 2^{ème} et 3^{ème} année d'IFSI et d'IFMEM.

Site internet / réseaux sociaux de la Bulle

Avez-vous déjà consulté les pages Internet de la Bulle sur le site du PFPS

320 réponses

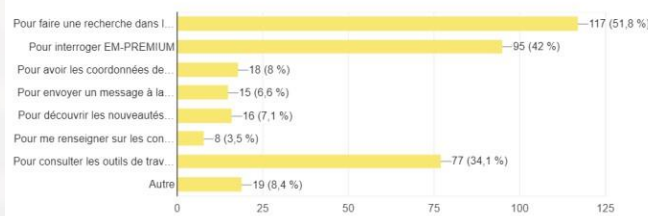


D'après les résultats exprimés dans ce graphique, 29,4 % des répondants n'ont jamais consulté les pages internet de la Bulle, ce qui représente pratiquement un étudiant/élève sur trois. Cela pose un problème car ces étudiants n'ont par conséquent jamais consulté les ressources disponibles sur le site pour les aider à effectuer des recherches dans le catalogue ou pour savoir comment consulter des documents sur EM-Premium par exemple. D'autant plus que les étudiants qui utilisent le site internet semblent en être satisfaits puisque 88,9 % d'entre eux ont trouvé les informations qui répondent à leur requête.

Cependant, les personnes ayant éprouvé des difficultés pour utiliser le site ont toutes exprimé que ce dernier n'est pas pratique d'utilisation et que son interface n'est pas intuitive. De plus, le fait que les formations sur cet outil soient en début d'année, alors que les étudiants/élèves l'utilisent majoritairement en fin d'année a posé des problèmes à certains d'entre eux.

Pour quelles raisons consultez-vous les pages Internet de la Bulle ?

226 réponses

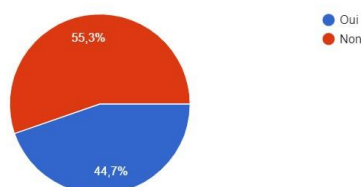


D'après ce graphique, 51,8 % des étudiants/élèves qui utilisent le site internet le font pour accéder à la base de données de la Bulle, et 42 % le font pour consulter EM-Premium.

A la question ouverte « Que souhaiteriez-vous trouver d'autre sur les pages Internet de la Bulle ? », peu de propositions ont été formulées par les étudiants, les quelques propositions concernent des informations qui existent déjà.

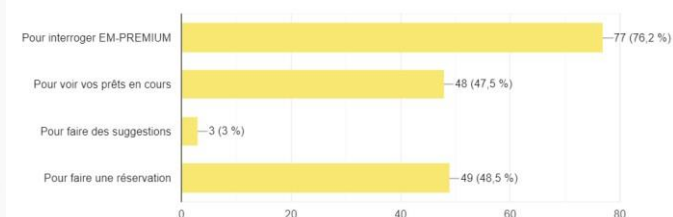
Allez-vous sur votre espace personnel (avec login/mot de passe) pour consulter votre compte lecteur (ne pas confondre avec l'ENT) ?

226 réponses



Pour quelle(s) raison(s) ?

101 réponses



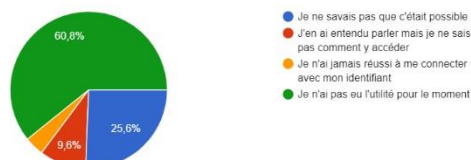
La majorité (55,3 %) des répondants n'utilisent pas leur espace personnel, ce qui explique en partie les

chiffres obtenus à la question « utilisez-vous EM-Premium ? ». On remarque que parmi ceux qui

utilisent leur espace personnel, seulement 3 % font des suggestions d'ouvrage, ce qui est dommage si on prend en compte que 50,6 % des étudiants/élèves abandonnent leurs recherches s'ils ne trouvent pas l'ouvrage qu'ils étaient venus chercher.

Vous n'allez pas sur votre espace personnel sur le site Internet de la Bulle, pourquoi ?

125 réponses

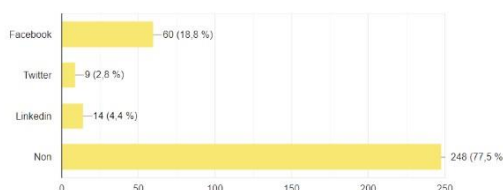


Parmi les répondants qui n'utilisent pas leur espace personnel, 25,6 % ne connaissent pas cet espace. Pour chaque question à propos des outils informatiques mis à disposition, il y a toujours une part importante des étudiants/élèves qui n'ont pas connaissance de ces outils.

Les réseaux sociaux du PFPS ne sont consultés que par 22,5 % des étudiants/élèves du pôle. Le réseau social qui les intéresse le plus est Facebook avec 18,8 % de répondants qui le consultent. Le compte Twitter du PFPS est le réseau social qui intéresse le moins les étudiants/élèves.

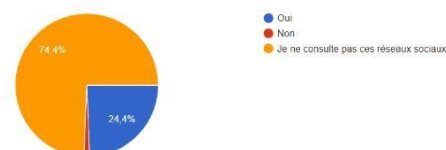
Consultez-vous les réseaux sociaux du PFPS ?

320 réponses



Etes-vous satisfaits dans l'ensemble du contenu publié sur les réseaux sociaux du PFPS ?

320 réponses



Seulement 4,88 % des étudiants qui consultent les réseaux sociaux ne sont pas satisfaits du contenu publié. Même s'il ne touche pas un large public, le contenu publié sur les réseaux sociaux du PFPS intéresse ceux qui s'y penchent.

A la question libre « Quel contenu [sur les réseaux sociaux] serait susceptible de vous intéresser ? » les étudiants/élèves ont répondu :

- Les actualités, les événements, les informations sur le PFPS : 64,29 % des répondants intéressés
- Les informations sur leur formation et leurs résultats : 17,86 % des répondants intéressés
- Les informations et les évolutions des métiers du paramédical : 10,71 % des répondants intéressés
- Des partages d'étude, des astuces, de l'aide pour leur formation : 7,14 % des répondants intéressés
- Des suggestions de lecture, des nouveautés à la Bulle : 3,57 % des répondants intéressés

Nous pouvons directement remarquer que ces contenus sont pour la plupart déjà publiés sur les réseaux sociaux du pôle. Ce qui cause la faible visibilité des réseaux sociaux du PFPS n'est donc pas leur contenu.

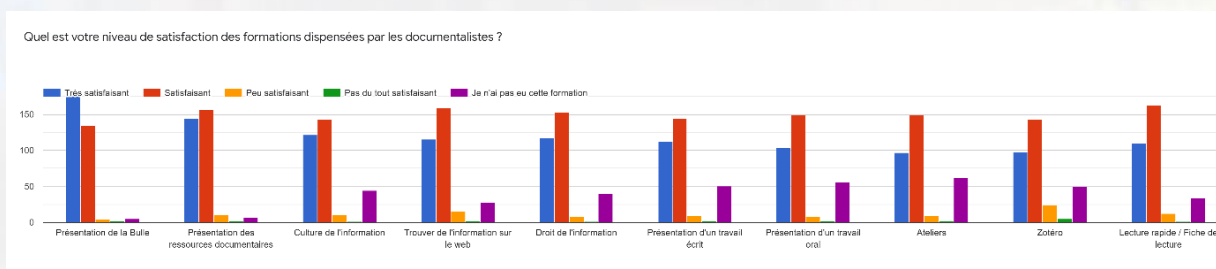
A titre personnel, les étudiants/élèves utilisent comme réseau social :

- Les « messageries privées » (type WhatsApp, Discord, Telegram...) : 74,69 % des répondants
- Instagram : 74,4 % des répondants
- Facebook : 66,6 % des répondants
- Snapchat : 58,8 % des répondants
- Twitter : 25,3 % des répondants
- LinkedIn : 9,1 % des répondants

Ces résultats montrent bien que malgré qu'ils ne consultent pas beaucoup les réseaux sociaux du PFPS, les étudiants sont présents sur ces plateformes, et représentent un public cible important. D'autres réseaux comme Instagram, Snapchat ou WhatsApp pourraient également représenter un public cible intéressant, mais ils ne sont pas forcément adaptés au contenu publié actuellement sur les réseaux sociaux du PFPS.

Seulement 4,7 % des répondants n'utilisent pas les réseaux sociaux, ce qui signifie que c'est un outil de premier choix pour transmettre des informations aux étudiants/élèves.

G. Les formations



L'ensemble des étudiants/élèves ayant participé aux formations en sont satisfaits ou très satisfaits. Cependant, ce qui ressort des questions ouvertes est que certaines formations, notamment celle sur Zotero, sont données trop tôt dans l'année, les étudiants/élèves ne l'utilisent pas immédiatement et ont oublié le fonctionnement de l'outil au moment où ils en ont besoin. Certains répondants regrettent qu'il n'y ait pas suffisamment de pratique sur certaines formations.

Pour chaque formation, le pourcentage d'étudiants satisfaits ou très satisfaits est :

- 98,10 % des étudiants/élèves sont satisfaits ou très satisfaits de la présentation de la Bulle
- 96,17 % des étudiants/élèves sont satisfaits ou très satisfaits de la présentation des ressources documentaires
- 96,01 % des étudiants/élèves sont satisfaits ou très satisfaits de la formation « Culture de l'information »
- 94,18 % des étudiants/élèves sont satisfaits ou très satisfaits de la formation « Trouver de l'information sur le web »
- 96,79 % des étudiants/élèves sont satisfaits ou très satisfaits de la formation « Droit de l'information »
- 95,91 % des étudiants/élèves sont satisfaits ou très satisfaits de la formation « Présentation d'un travail écrit »
- 96,21 % des étudiants/élèves sont satisfaits ou très satisfaits de la formation « Présentation d'un travail oral »

- 95,74 % des étudiants/élèves sont satisfaits ou très satisfaits de la formation « Ateliers »
- 89,26 % des étudiants/élèves sont satisfaits ou très satisfaits de la formation « Zotero »
- 95,45 % des étudiants/élèves sont satisfaits ou très satisfaits des formations « Lecture rapide/fiches de lecture »

H. L'accès aux ressources au temps du Covid-19



12 % des étudiants qui ont connu les confinements liés à la pandémie de Covid-19 pendant leurs années au PFPS, ont reconnu avoir rencontré des difficultés car ils n'avaient pas accès aux ressources du PFPS, et 94,4 % d'entre eux pensent qu'ils n'auraient pas connu ces difficultés s'ils avaient eu accès à la Bulle.

Comme solution de substitution, la plupart des étudiants/élèves ont utilisé des outils sur internet sans préciser lesquels, et certains ont également envoyé des mails aux documentalistes.

I. L'actu Pôle



55,63 % des répondants ont lu l'Actu'Pôle à une ou plusieurs reprises, et parmi ceux qui ne l'ont jamais lue, 12,68 % affirment ne pas savoir ce que c'est. En revanche, parmi les répondants qui ont lu l'Actu'Pôle, 97,8 % l'ont apprécié.

J. Les points faibles/forts de la Bulle

160 étudiants/élèves, soit un répondant sur deux, ont répondu à la question ouverte « Qu'appréciez-vous le plus à la bulle ? ».

- 48,5 % d'entre eux ont répondu qu'ils apprécient le calme et l'ambiance propice au travail. Ce résultat est logique compte tenu du fait que 73,14 % des répondants ont affirmé se rendre à la bulle pour travailler au calme.
- 31,87 % des répondants ont répondu qu'ils apprécient les bulles de travail, pour se détendre ou pour travailler avec plus d'intimité.

- 21,88 % des étudiants/élèves ont quant à eux répondu qu'ils apprécient l'accueil et la disponibilité des documentalistes, ce qui explique les 81,3 % de répondants qui préfèrent demander de l'aide aux documentalistes lorsqu'ils ne trouvent pas un document.
- 11,88 % des répondants ont loué la disponibilité et la richesse des ouvrages et des revues disponibles à la Bulle.
- 11,88 % des étudiants/élèves ont répondu que c'est le confort de la Bulle qu'ils apprécient le plus, notamment grâce aux canapés et aux ballons présents dans les bulles de travail.
- 7,5 % des répondants apprécient l'esthétique, le côté chaleureux et la luminosité de la Bulle.
- Enfin, 1,88 % des étudiants/élèves ont répondu qu'ils apprécient les ressources informatiques, et les ordinateurs disponibles à la Bulle.

105 étudiants/élèves, soit pratiquement un répondant sur trois, ont répondu à la question ouverte « Qu'appréciez-vous le moins à la bulle ? ».

- 52,38 % d'entre eux jugent insuffisant le nombre de places disponibles à la Bulle. Parmi eux, beaucoup trouvent que les bulles de travail sont trop souvent indisponibles ou que les chaises hautes en métal ne sont pas adaptées pour le travail.
- 20,95 % des répondants trouvent qu'il y a trop de bruit à la Bulle, notamment à cause des bavardages d'autres étudiants/élèves, des bruits de pas ou du gymnase.
- 8,57 % des étudiants/élèves ne sont pas satisfaits des horaires d'ouverture de la Bulle, certains aimeraient que le centre de ressources soit ouvert plus tôt le matin, plus tard le soir et surtout le vendredi soir, mais aussi pendant les vacances scolaires.
- 8,57 % affirment rencontrer des difficultés dans la recherche de documents à la Bulle.
- Enfin, 4,76 % des personnes qui ont répondu à la question trouvent qu'il y a des problèmes de température (trop chaud en été, trop froid en hiver) dans la Bulle, ou des problèmes d'odeur.

101 étudiants/élèves, soit pratiquement un répondant sur trois, ont répondu à la question ouverte « Que manque-t-il le plus à la bulle ? ». Bien que beaucoup de réponses sont en fait des redites de la précédente question ouverte (souvent à propos des places ou du confort), certains répondants ont fait des propositions pour améliorer le centre de ressources.

- Rendre disponible en consultation sur place les mémoires des anciens étudiants/élèves, pour aider ceux qui sont en cours de production de leur mémoire.
- Donner accès à plus d'informations pour mieux expliquer le fonctionnement de la recherche d'information.
- Proposer plus de tables en dehors des bulles puisque même si les bulles sont souvent occupées, les tables à l'intérieur sont rarement toutes utilisées.
- Donner la possibilité à ceux qui le souhaitent de se désabonner facilement des produits documentaires pour limiter l'empreinte écologique de documents électroniques qui ne seront pas consultés.

II. Comparaison avec les résultats obtenus en 2018

Nous allons maintenant comparer les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en 2018, avec les résultats de l'enquête de satisfaction de 2022. L'objectif sera de faire un état des lieux de ce qui a été amélioré et de ce qu'il reste à travailler, et d'avoir une vision plus globale sur l'évolution de la Bulle afin de fixer des objectifs réalistes pour le futur.

A. Résultats de la participation

L'enquête de satisfaction réalisée du 11 avril au 4 mai 2018, a enregistré 360 réponses sur 892 étudiants/élèves ciblés, soit un taux de participation de 40,36 %. Le premier enseignement que nous pouvons tirer est que cette participation a baissé, puisque nous avons recueilli 320 réponses sur 1021 étudiants/élèves ciblés ce qui représente exactement 31,34 % de participation.

La filière IFSI qui représentait 47,8 % des réponses en 2018 n'en représente plus que 40,94 % en 2022. Au contraire, la filière IFAS qui ne représentait que 10,8 % du total des réponses en 2018, a représenté 14,4 % des participations à cette enquête.

Globalement, les filières qui ont répondu se sont diversifiées ; les IFSI qui auparavant regroupaient presque la moitié des réponses n'en regroupent plus que 40,94 %.

Afin de mieux nous rendre compte de l'impact du confinement sur la participation à l'enquête, nous avons décidé de comparer les résultats des étudiants/élèves de 3^{ème} année en 2018 avec ceux de 3^{ème} année en 2022 qui sont ceux à avoir été le plus touchés.

En 2018, 72 étudiants de 3^{ème} année en IFSI avaient répondu à l'enquête de satisfaction. Des 3 années d'IFSI, c'était ceux qui avaient envoyés le plus de réponses. En 2022, seulement 33 étudiants en IFSI 3^{ème} année ont répondu à l'enquête sur les 144 étudiants que compte la promotion. Des 3 années d'IFSI, ils sont ceux qui ont envoyés le moins de réponses.

Ces résultats illustrent parfaitement l'impact du Covid-19 et des confinements sur les habitudes des étudiants/élèves. Les étudiants de 3^{ème} année en IFSI passent moins de temps à la Bulle que leurs prédécesseurs, ce qui explique l'important écart en termes de réponses envoyées. Ceci peut en partie s'expliquer par l'absence de présentation de la Bulle à cause des confinements.

B. Avis sur la Bulle

La fréquentation de la Bulle est en baisse. En 2018, 17,8 % des étudiants/élèves venaient tous les jours au centre de ressources, ils ne sont plus que 13,8 % en 2022. Les élèves qui viennent au moins une fois par semaine étaient 49,7 % en 2018, soit pratiquement 1 étudiant sur 2, aujourd'hui ils ne sont plus que 38,1 %. La proportion des étudiants qui viennent à la Bulle une fois par mois reste inchangée, mais l'évolution est très significative parmi les étudiants/élèves qui viennent « moins souvent » : 21,6 % en 2022 contre 9,7 % en 2018.

...

Ces statistiques montrent bien que les étudiants/élèves se rendent moins souvent à la Bulle, ce qui peut être expliqué par le fait que les étudiants/élèves n'ont pas pris l'habitude de s'y rendre avec les confinements, et qu'ils ont appris à effectuer leurs recherches sans profiter du centre de documentation.

En 2018, 81,7 % des étudiants/élèves qui avaient répondu à l'enquête trouvaient la Bulle au moins très utile pour réussir leurs études ; ils ne sont plus que 73,8 % en 2022.

Nous allons maintenant comparer les résultats à la question « Comment jugez-vous [...] ? » :

Les statistiques qui n'ont pas bougées par rapport à 2018 :

- 94,38 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits du nombre de documents disponibles, ce chiffre n'a pas bougé depuis 2018.
- 92,19 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits du nombre d'exemplaires disponibles pour chaque document, ce chiffre n'a pas bougé depuis 2018.
- 90 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits des horaires d'ouverture de la Bulle, ce pourcentage est à peu près le même que dans l'enquête de 2018.
- 91,88 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits de la signalétique de la Bulle, ce pourcentage est à peu près le même que dans l'enquête de 2018.

Les statistiques qui ont augmenté par rapport à 2018 :

- 91,56 % des étudiants/élèves qui ont répondu à l'enquête de satisfaction cette année sont **satisfaits ou très satisfaits de la durée des prêts contre un peu moins de 90 % en 2018.**
- 95 % des étudiants/élèves qui ont répondu à l'enquête de satisfaction cette année sont satisfaits ou très satisfaits Du nombre d'ordinateurs disponibles contre moins de 90 % en 2018.
- 65,31 % des étudiants/élèves qui ont répondu à l'enquête de satisfaction cette année sont satisfaits ou très satisfaits du nombre de places assises contre à peu près 50 % en 2018. C'est une hausse significative qui montre bien les efforts fournis pour augmenter le nombre de places assises, qui était le grand objectif du centre de ressources après la précédente enquête de satisfaction. L'ajout à la suite de la dernière enquête de satisfaction de tables dans la salle informatique y est sans doute pour beaucoup.
- 61,88 % des répondants cette année sont satisfaits ou très satisfaits de la disponibilité des bulles contre à peu près 50 % en 2018.

Les statistiques qui ont diminué par rapport à 2018 :

- 97,81 % des étudiants/élèves qui ont répondu à l'enquête de satisfaction cette année sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil des documentalistes contre 100 % en 2018.
- 96,25 % des étudiants/élèves qui ont répondu à l'enquête de satisfaction cette année sont satisfaits ou très satisfaits de la disponibilité des documentalistes contre 97,7 % en 2018.
- 97,81% des étudiants/élèves qui ont répondu à l'enquête de satisfaction cette année sont satisfaits ou très satisfaits du fonds documentaire contre 100 % en 2018.

Dans l'ensemble, les résultats ont peu ou pas évolué par rapport aux très bons résultats obtenus avec l'enquête de satisfaction de 2018, mais il est toutefois important de noter que les efforts portés sur l'augmentation du nombre de places disponibles à la Bulle commencent à porter leurs fruits.

Nous comparons maintenant les résultats obtenus à la question « En règle générale, vous vous- rendez à la Bulle pour ... ? » :

Les statistiques qui ont augmenté par rapport à 2018 :

- 64,1 % des répondants à l'enquête cette année disent se rendre à la Bulle pour travailler dans les Bulles de travail contre 61,7 % en 2018.

Les statistiques qui ont diminué par rapport à 2018 :

- 73,4 % des étudiants/élèves qui ont répondu à l'enquête cette année disent se rendre à la Bulle pour travailler dans le calme contre 75,6 % en 2018.
- 40,9 % des répondants à l'enquête cette année disent se rendre à la Bulle pour emprunter des documents contre 51,1 % en 2018.
- 26,6 % des étudiants/élèves qui ont répondu à l'enquête cette année disent se rendre à la Bulle pour utiliser les ordinateurs contre 47,5 % en 2018.
- 34,4 % des répondants à l'enquête cette année disent se rendre à la Bulle pour effectuer des recherches bibliographiques contre 45,8 % en 2018.
- 34,1 % des étudiants/élèves qui ont répondu à l'enquête cette année disent se rendre à la Bulle pour mieux se préparer aux examens contre 43,9 % en 2018.

La plupart de ces chiffres sont en baisse, ce qui s'explique par le fait que les étudiants ont pris l'habitude pendant le confinement de chercher des informations par eux-mêmes, notamment sur internet.

D'après les résultats de notre enquête, 31,3 % des étudiants/élèves sont dérangés par le bruit à la Bulle, ils étaient 37,8 % en 2018. Autre évolution intéressante, 18,8 % des étudiants/élèves sont gênés par la température dans l'espace de ressources, en 2018, ils étaient 37 %.

En 2018, beaucoup plus d'étudiants se plaignaient de la température et du bruit dans la Bulle, c'était même parmi les points négatifs les plus importants, mais aujourd'hui, des améliorations sont constatées dans ces deux domaines, notamment par rapport à la température.

C. Pratiques de recherche

61,6 % des étudiants/élèves interrogent la base de données pour choisir les documents qu'ils vont consulter, à ce niveau, les pratiques de recherche de étudiants/élèves n'ont pas beaucoup changé puisqu'ils étaient 60,3 % en 2018.

44,7 % des étudiants/élèves vont directement dans les rayons, ils étaient 46,9 % en 2018, ce qui peut laisser supposer une bonne connaissance du classement des ouvrages et/ou une signalétique efficace.

33,1 % des répondants consultent les documentalistes pour savoir quel document emprunter. En 2018, ils étaient 40 %. Ces résultats peuvent être mis en corrélation avec le fait que moins d'étudiants/élèves viennent quotidiennement à la Bulle, ce qui crée moins de proximité avec les documentalistes.

29,4 % des répondants vont dans d'autres centres de documentation lorsqu'ils ne trouvent pas un ouvrage, ce chiffre est en baisse par rapport à 2018 avec 32,5 % des étudiants/élèves qui allaient

chercher l'ouvrage ailleurs. 15,3 % des répondants vont acheter leurs livres eux-mêmes, ce chiffre ne varie pas beaucoup par rapport à 2018.

Les chiffres n'ont pas beaucoup évolué par rapport aux résultats obtenus en 2018, les étudiants/élèves ont gardé les mêmes habitudes pour leurs pratiques de recherche.

D. Site internet / réseaux sociaux de la Bulle

Nous allons maintenant parler des outils numériques du PFPS :

- 75,6 % des étudiants trouvent que la base de données PMB est facile à utiliser, ces résultats sont sensiblement les mêmes que pour l'enquête de satisfaction de 2018.
- 42,8 % des répondants utilisent les abonnements numériques Elsevier-Masson, ce pourcentage est en hausse, en 2018 36 % des étudiants/élèves consultaient ces abonnements.

Parmi les personnes qui n'utilisent pas ces revues numériques, 44,8 % n'en ont pas eu l'utilité (44,4 % en 2018), 35 % n'en connaissaient pas l'existence (37,6 % en 2018), et 16,4 % en ont déjà entendu parler mais ne savent pas comment y accéder (11,5 % en 2018). La part (35 %) de répondants qui ne connaissent pas l'existence des abonnements aux revues électroniques Elsevier-Masson est en partie explicable par le fait que pour les étudiants/élèves de 2^{ème} et 3^{ème} année, les formations destinées à les informer à ce sujet ont été proposées en ligne uniquement.

Pas d'écart notable entre les 71,7 % d'étudiants/élèves qui consultaient le site en 2018, et les 70,6 % qui le font en 2022. Il en est de même pour la satisfaction à propos du site, 88,9 % ont trouvé les renseignements qu'ils désiraient, ce qui est sensiblement le même résultat que pour l'enquête de 2018.

Comme en 2018, le motif principal d'utilisation du site web est d'accéder à la base de données (47,3 % en 2018 et 51,8 % en 2022). EM-PREMIUM est plus utilisé qu'en 2018, où seulement 31 % des étudiants/élèves se rendaient sur le site pour y accéder contre 42 % aujourd'hui, ce qui représente maintenant le second motif d'utilisation du site web. La part d'étudiants/élèves se rendant sur le site pour consulter les outils numériques n'a pas beaucoup évolué, 38 % en 2018 contre 34,1 % en 2022.

L'espace personnel des étudiants/élèves (avec login/mot de passe) est bien plus utilisé qu'en 2018, 44,7 % des répondants déclarent l'utiliser aujourd'hui contre seulement 36 % il y a quatre ans.

Les réseaux sociaux du PFPS attirent moins les étudiants/élèves qu'auparavant, en 2018 27,8 % disent consulter la page Facebook du PFPS, ils ne sont plus que 18,8 % en 2022.

Dans l'ensemble, les statistiques à propos du site internet du PFPS n'ont pas beaucoup changé depuis 2018, les pourcentages de réponses obtenus sont souvent restés très proches. Toutefois, quelques évolutions intéressantes sont à signaler : EM-PREMIUM est plus utilisé qu'en 2018, et il en est de même pour l'espace personnel (avec login/mot de passe). Les réseaux sociaux du PFPS quant-à-eux intéressent moins les étudiants/élèves du pôle, même si cette tendance peut s'expliquer par la perte de vitesse ces dernières années de Facebook notamment.

E. Les formations

Toutes les formations proposées par la Bulle sont toujours très appréciées, les pourcentages n'ont pas diminué, et pour certaines, ils ont même augmenté.

Les statistiques qui n'ont pas bougées par rapport à 2018 :

- Présentation des ressources documentaires : 96,9 % d'étudiants satisfaits ou très satisfaits en 2018 contre 96,17 % en 2022
- Culture de l'information : 96,3 % d'étudiants satisfaits ou très satisfaits en 2018 contre 96,01 % en 2022
- Droit de l'information : 96,1 % d'étudiants satisfaits ou très satisfaits en 2018 contre 96,79 % en 2022
- Trouver de l'information sur le web : 94,2 % d'étudiants satisfaits ou très satisfaits en 2018 contre 94,18 % en 2022

Les statistiques qui ont augmenté par rapport à 2018 :

- Zotero : 83 % d'étudiants satisfaits ou très satisfaits en 2018 contre 89,26 % en 2022
- Présentation d'un travail écrit : 94,7 % d'étudiants satisfaits ou très satisfaits en 2018 contre 95,91 % en 2022
- Présentation d'un travail oral : 93,4 % d'étudiants satisfaits ou très satisfaits en 2018 contre 96,21 % en 2022
- Ateliers : 92 % d'étudiants satisfaits ou très satisfaits en 2018 contre 95,74 % en 2022
- Lecture rapide / Fiche de lecture : 89,3 % d'étudiants satisfaits ou très satisfaits en 2018 contre 95,45 % en 2022

Les statistiques qui ont diminué par rapport à 2018 :

- La présentation de la Bulle : 99,1 % d'étudiants satisfaits ou très satisfaits en 2018 contre 98,1 % en 2022

La formation concernant Zotero était moins appréciée que les autres formations en 2018, même si 83 % des étudiants/élèves l'appréciaient. Aujourd'hui, il y a moins de différence avec les autres formations, ce qui est sans doute dû au fait qu'elle est devenue optionnelle.

F. L'Actu'Pôle

En 2018, 51,7 % des étudiants/élèves lisaient parfois l'Actu'Pôle, 12 % à chaque parution. Ils étaient à 98,7 % satisfaits du contenu de l'Actu'Pôle. En 2022, ces chiffres ont changé, même s'il y a toujours 13,8 % qui le lisent à chaque parution, il n'y a plus que 41,9 % qui le lisent occasionnellement. 97,8 % des lecteurs en sont satisfaits, ce qui ne varie pas beaucoup par rapport à 2018.

III. Quelles pistes d'amélioration ?

Nous allons séparer cette dernière partie sur les pistes qui pourraient permettre d'améliorer la satisfaction des étudiants/élèves en deux parties distinctes. Dans un premier temps nous allons étudier les suggestions faites par les étudiants dans les questions ouvertes, puis nous analyserons les résultats de l'enquête pour déterminer les points à améliorer.

A. Suggestions des étudiants/élèves

La première suggestion faite dans l'enquête concerne le nombre de places assises dans la Bulle. L'étudiant/élève demande « plus de confort pour les places assises ». Ce type de demande est revenu à plusieurs reprises dans la question ouverte « Que manque-t-il le plus à la Bulle ? ». Ces demandes semblent cibler les chaises métalliques dans la salle informatique et dans la salle de lecture. Pour répondre à cette demande, il semble envisageable de rendre ces chaises plus confortables avec des coussins, ou bien de les remplacer avec des chaises plus adaptées qui pourraient bénéficier d'un dossier. Cela permettrait en plus de diminuer la demande de place assises dans la Bulle, les chaises en métal étant souvent snobées par les étudiants/élèves.

La seconde suggestion faite dans l'enquête concerne les tables en dehors des bulles de travail. L'étudiant/élève demande « plus de tables en dehors des bulles de travail ». Il semble difficile de répondre à cette demande tant tout l'espace dans la Bulle est utilisé. Le problème semble surtout être à propos du partage des bulles de travail, car lorsqu'il y a du monde à l'intérieur, peu d'étudiants osent y entrer même s'il reste des places.

La troisième suggestion faite dans l'enquête concerne les mémoires réalisés les années précédentes. L'étudiant/élève qui a fait la requête demandait de rendre « disponible » ces mémoires. Or, il faut savoir que ces mémoires sont déjà disponibles au format numérique sur la base de données, il faudrait donc peut-être en faire la promotion auprès des étudiants en passant pourquoi pas par la réalisation d'affiches et/ou de visuels pour les télévisions qui pourraient être diffusés au moment où les étudiants se préparent à réaliser leur propre mémoire.

La quatrième et dernière suggestion faite dans l'enquête concerne la recherche d'informations. L'étudiant/élève demande « plus d'informations sur la recherche d'informations ». Selon moi il y a deux options pour aborder cette question. La première est que l'étudiant parle de la recherche d'information dans la Bulle et donc de la recherche d'ouvrages et de revues. Il pourrait alors vouloir dire qu'il a du mal à trouver le document qu'il recherche parmi nos rayons. Sachant qu'il y a déjà une signalétique sur les étagères qui sert à classer les ouvrages par thèmes, il apparaît difficile de rendre la recherche de documents plus facile. Toutefois, peut-être qu'un système de code couleur différent pour les cotes, selon le thème de l'ouvrage peut être envisagé pour rendre plus visuelle la démarcation entre les thèmes. Cependant, étant donné le nombre considérable de thèmes abordés, choisir une couleur différente pour chacun d'entre eux risquerait peut-être d'embrouiller les étudiants/élèves et de rendre encore plus compliquée la recherche d'ouvrages.

La seconde option est que l'étudiant/élève parle de la recherche d'information en ligne, dans ce cas cela veut dire qu'il n'a pas eu la formation de « recherche d'information sur le web ». Cette formation devrait sans doute répondre à ses besoins dans le cas où on interprète sa question dans ce sens.

B. Conclusion et enseignements de l'analyse et de la comparaison des résultats de l'enquête

Le premier enseignement de ce questionnaire de satisfaction est la fréquentation à la baisse de la Bulle, qui explique en partie le fait qu'on ait reçu 40 réponses de moins qu'en 2018. Cette diminution de la fréquentation peut être attribuée au confinement qui a sûrement changé les habitudes des étudiants, mais aussi au fait que d'une manière générale, moins d'étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de l'utilité de la Bulle dans leurs études. Ce qui peut sembler paradoxal étant donné qu'indépendamment, les principaux soucis constatés à la suite de l'enquête de satisfaction de 2018 ont été corrigés ou au moins améliorés.

La mesure la plus importante à mettre en place concerne le bruit dans la Bulle. La majorité des étudiants qui viennent à la Bulle recherchent le calme pour travailler, lire ou se détendre. Cependant, un tiers des étudiants/élèves déclare être gêné par le bruit quand il vient à la Bulle. Il faut donc que des efforts soient faits pour que les étudiants/élèves puissent bénéficier du calme qu'ils attendent lorsqu'ils viennent à la Bulle.

Ensuite, il me semble important de faire quelque chose pour améliorer l'attractivité du Learning Lab. C'est un endroit qui doit représenter un atout pour la Bulle, et qui doit être mis à profit par les étudiants/élèves. Il semble donc impératif qu'une campagne soit réalisée pour dans un premier temps montrer aux étudiants/élèves que ce lieu est disponible, et dans un second temps, montrer les possibilités qu'offre cet espace.

Dans l'ensemble, les outils numériques de la Bulle sont peu utilisés par les étudiants/élèves. 29,4 % ne sont jamais allés sur le site du PFPS, plus de la moitié des étudiants/élèves ne sont jamais allés sur leur compte lecteur (même si les résultats sont meilleurs que pour l'enquête de 2018), 18,8 % des étudiants seulement consultent la page Facebook du PFPS... Tous ces exemples montrent le faible intérêt des étudiants pour ces ressources qui ont toutes pourtant de très bons résultats quant à la satisfaction des étudiants/élèves qui l'utilisent. Il semble donc pertinent de trouver un moyen de les mettre en valeur pour que les étudiants/élèves prennent l'habitude d'utiliser ces outils.

Avec moins de lecteurs qu'en 2018, l'Actu'Pôle n'est pas encore entré dans les habitudes des étudiants, si un peu plus de 10 % d'entre eux le lisent à chaque parution, 44 % n'ont jamais lu ne serait-ce qu'une fois cette lettre d'information. Des ajustements sur la communication autour de l'Actu'Pôle seraient sûrement les bienvenus pour donner aux étudiants/élèves l'envie de s'y intéresser. Par ailleurs, si chaque filière produit 1 article dans l'Actu'Pôle, l'attractivité de la lettre d'information du pôle en sera décuplée.