

Analyse des entretiens

I) Déroulement des entretiens

1. Entretiens encadrants

Organisation des entretiens :

Pour commencer l'entretien, la personne chargée de diriger l'entretien a introduit le principe de notre projet puis a expliqué les tenants et aboutissants de cette interview. L'interview a été enregistrée et les deux autres membres du groupe ont été chargés de prendre en note les réponses et suggestions faites.

a. Entretien 1 : Sebastien Mosser

Rôle de l'encadrant :

Sébastien Mosser est le responsable de la filière Architecture logicielle en SI5. Vis à vis des étudiants qui souhaitent partir à l'étranger il joue le rôle de conseiller sur les choix de cours pour ceux qui souhaitent suivre la filière AL, et il les renseigne aussi sur les cours donnés dans cette filière. Plus rarement il peut être amené à suivre des étudiants qui sont en stage à l'étranger.

Questions posées :

Avez-vous souvent des contacts avec les étudiants à l'étranger ? Est-ce ponctuel ? Régulier ?

Les contacts sont généralement ponctuels , il apparait une soudaine grosse demande de renseignements au moment de partir, et à la fin de l'année.

Quel moyen de communication préférez vous pour contacter un étudiant en fonction des situations ? Pourquoi ? Dans quel contexte ?

C'est souvent les étudiants qui le contactent, par mail et beaucoup plus rarement par skype, dans des contextes particuliers comme le suivi d'un projet de fin de semestre à l'étranger par exemple.

La réponse se révèle parfois difficilement formulable à l'écrit, dû au manque d'informations ou à des problèmes d'ambiguïté lors de l'envoi de mail.

Avez vous déjà une expérience de suivi d'étudiant en échange ? Quel type de suivi ? (stage, suivi des notes)

Le suivi concerne uniquement les projets ou stages, pour les échanges le BRI s'en occupe.

Quelles sont les principales questions que vous posez aux étudiants que vous suivez ?

Dans le cas où les problèmes administratifs sont réglés, il s'agit souvent de faire des points sur comment ça se passe.

A quelle fréquence vous tenez-vous informé du statut des étudiants ?

Très ponctuellement.

Est-ce que vous avez des réponses rapides de leur part ?

En général la réponse est rapide, mais pas toujours.

Des suggestions concernant le projet ?

Il serait intéressant d'incorporer un système de messages pour générer des statistiques sur les temps de réponse, et utiliser une plateforme de partage des informations.

b. Entretien 2 : Anne Marie Pinna Dery

Rôle de l'encadrant :

Anne Marie Pinna-Dery est responsable de la filière Interface Homme Machine en SI5. Son rôle par rapport aux étudiants étrangers est de conseiller ceux qui souhaitent suivre la filière IHM dans leurs choix de cours et leur donner des renseignements sur cette filière.

De plus elle est aussi responsable d'année en SI4, et c'est donc de sa responsabilité de valider ou d'invalider le passage d'un étudiant parti à l'étranger, elle s'occupe aussi de recevoir et transmettre les décisions de la commission pédagogique.

Questions posées :

Avez-vous souvent des contacts avec les étudiants à l'étranger ? Est-ce ponctuel ? Régulier ?

Cela reste en général ponctuel, mais cela peut devenir régulier selon les étudiants ou les situations.

Quel moyen de communication préférez vous pour contacter un étudiant en fonction des situations ? Pourquoi ? Dans quel contexte ?

Moyen de communication : mail (pour tout un groupe, ou pour prendre un rendez-vous Skype), Skype, téléphone

Avez vous déjà une expérience de suivi d'étudiant en échange ? Quel type de suivi ? (stage, suivi des notes)

Elle a bien une expérience de suivi, en ce qui concerne les projets, stages et examens.

Aimeriez-vous avoir un meilleur suivi de ses notes ?

Oui, avec un système de suivi de matières (avec date des examens et rappels)

Comment faites-vous pour vous tenir au courant de la progression de l'étudiant au sein de l'université d'accueil ?

Cela reste au bon vouloir de l'étudiant, et par mail.

Quelles sont les principales questions que vous posez aux étudiants que vous suivez ?

Les questions sont les suivantes :

- Est-ce que l'étudiant est bien arrivé?
- Est-ce que le choix des cours change ?

A quelle fréquence vous tenez vous informé du statut des étudiants ?

Juste avant le jury, et une fois par mois pendant les échanges.

Est-ce que vous avez des réponses rapides de leur part ?

En stage oui, en échange SI4 la réponse des étudiants est rapide selon qu'ils aient des problèmes sinon non.

c. Entretien 3 : Christophe Papazian

Rôle de l'encadrant :

Christophe Papazian lui s'occupe de la partie pédagogique des étudiants du département informatique et donc aussi de ceux qui partent à l'étranger. Avant le départ des étudiants, c'est à lui que revient la tâche de vérifier si la destination qui a été choisie répond bien aux besoins pédagogiques de l'étudiant. Il s'assure aussi que les cours qui seront choisis par la suite correspondent bien avec le choix de filière pour l'année suivante.

Questions posées :

Avez-vous souvent des contacts avec les étudiants à l'étranger ? Est-ce ponctuel ? Régulier ?

Puisqu'il n'est responsable que depuis un an, la communication n'est fréquente qu'avec les étudiants partis que depuis décembre.

Quel moyen de communication préférez-vous pour contacter un étudiant en fonction des situations ? Pourquoi ? Dans quel contexte ?

Le moyen de communication utilisé est le mail uniquement, qui n'est selon lui pas très pratique. Une plate-forme dédiée serait très intéressante.

Avez vous déjà une expérience de suivi d'étudiant en échange ? Quel type de suivi ? (stage, suivi des notes)

Christophe Papazian est responsable des projet de fin d'étude pendant 3 ans.

Avez-vous déjà rencontré des difficultés particulières lorsque vous avez essayé de contacter un étudiant ? Si oui, quelles difficultés ?

Aucun problème à signaler.

Quelles sont les principales questions que vous posez aux étudiants que vous suivez ?

Les mails habituels sont des demandes d'informations sur les listes de cours, ou des relances pour compléter les informations.

A quelle fréquence vous tenez vous informé du statut des étudiants ?

En début et en fin de session, donc de façon assez ponctuelle.

Est ce que vous avez des réponses rapides de leur part ?

Oui.

Quel outil souhaiteriez vous pour faciliter la communication avec un étudiant ?

Un système de prise de rendez-vous par Skype serait intéressant, de même qu'un système d'archive sur les différents problèmes rencontrés.

D'autres suggestions pour le projet ?

Il serait intéressant d'implémenter un forum avec un système de messages privés. On pourrait également imaginer une fiche par étudiant comportant des étapes à valider (liste de cours, validation des notes).

d. Entretien 4 : Frédéric Precioso

Rôle de l'encadrant :

Frédéric Precioso est lui responsable des stages en SI4, il s'occupe donc aussi des étudiants qui partent en stage à l'étranger. Il est aussi amené à faire le suivi de certains étudiants partis en échange, mais cela reste exceptionnel.

Questions posées :

Avez-vous souvent des contacts avec les étudiants à l'étranger ? Est-ce ponctuel ? Régulier ?

Cela reste ponctuel et dépend uniquement des étudiants (si les étudiants ne contactent pas, il n'y a pas de communication).

Quel moyen de communication préférez vous pour contacter un étudiant en fonction des situations ? Pourquoi ? Dans quel contexte ?

Le moyen principal est le mail.

Comment faites-vous pour vous tenir au courant de la progression de l'étudiant au sein de l'université d'accueil ?

Au bon vouloir de l'étudiant par mail.

A quelle fréquence vous tenez vous informé du statut des étudiants ?

Au bout d'un mois pour savoir comment ca se passe, si ce premier suivi ne se passe pas bien ou si trop de flou subsiste, il y a un second suivi au milieu du stage pour savoir si tout s'est arrangé.

Auriez-vous des suggestions vis-à-vis de notre projet ?

Idée 1 : pouvoir avoir des contacts non exclusifs (plusieurs contact possibles, pas seulement le responsable concerné mais aussi un professeur avec qui l'on a de bonnes relations).

Idée 2 : Suivi plus fréquent, pour pouvoir prévenir des problèmes gérés trop tard, avec un système de rendez vous mail / skype. Système de Jalon pour le suivi.

Idée 3 : Ajouter plus de possibilité de contacts (téléphone, etc...) et sensibiliser les étudiants à la communication avec polytech

Idée 4 : Ajouter un feedback par cours (lorsque le cours est terminé ajouter une description pour le cours).

Idée 5 : Ajouter un suivi administratif (permettre a l'université d'accueil d'utiliser la plateforme pour par exemple communiquer les relevés de note).

2. Entretiens Etudiants

Organisation des entretiens :

L'organisation des entretiens avec les étudiants a été sensiblement la même que celle pour ceux des encadrants. Nous avons donc une personne chargée du déroulement de l'entretien et les deux autres membres étaient chargés de la prise de note, le tout dans un format moins formel que celui des entretiens avec les encadrants.

a. Entretien 1 : Thomas Montana

Contexte :

Comme notre projet porte sur une plateforme de suivi des étudiants qui partent à l'étranger, il était donc évident que nous devons interviewer un étudiant déjà parti à l'étranger pour savoir ce qui lui a manqué lors de son séjour à l'étranger. Pour cela nous avons interrogé Thomas Montana qui est parti à l'AIT en Thaïland durant l'année 2013-2014

Questions posées :

En quelle année êtes-vous ?

En cinquième année.

Quelle est votre filière (et spécialisation si 5ième année) ?

SI5 IHM.

Est ce que vous êtes déjà parti à l'étranger dans le cadre de vos études ?

Oui, en Thaïlande.

Quelles questions poseriez-vous aux étudiants en échange ?

Questions à propos du logement, sur les choses à prévoir avant d'arriver, où prendre un téléphone etc..

Quelles sont les informations primordiales dont vous avez besoin pour partir ?

Des informations sur les endroits où manger, sortir, sur les prescriptions médicales.

Comment s'est passé le dialogue avec votre établissement en France ?

Aucune communication avec l'établissement, du coup petit doute sur les ECTS.

Comment avez-vous obtenu les informations pour le dossier, le visa ?

Au bureau des relations internationales (BRI).

Etiez-vous satisfait des moyens de communication à votre disposition ?

Non, pas du tout, aucun moyen mis en place autre que les mails, renseignement essentiellement obtenus par les étudiants.

Comment avez-vous pris connaissance des dates importantes ?

En demandant aux autres étudiants en échange.

Comment avez-vous communiqué vos notes ?

Par mail.

Avez-vous rencontré des difficultés dans votre établissement d'accueil ?

Quelques difficultés dans les choix de cours.

Quels outils vous a-t-il manqué pour palier aux problèmes rencontrés ?

Un système de communication entre étudiants.

Etiez-vous en contact régulier avec votre établissement ?

Non.

Est-ce que vous avez rencontré des problèmes de communication avec votre établissement ?

Réponses lentes.

Est-ce que quelque chose vous a inquiété particulièrement au moment de

partir ?

Pas du tout.

Des suggestions sur le projet ?

Mettre en place un wiki par destination, utilisation de piazza/ask.fm.

b. Entretien 2 : Romain Alexandre

Contexte :

De la même façon nous avons besoin d'interviewé quelqu'un qui n'est pas encore parti à l'étranger pour savoir ce qu'il aimerait avoir à disposition pour faciliter et encourager son départ. Pour cela nous avons interrogé Romain Alexandre étudiant en SI5 dans la filière AL.

Questions posées :

En quelle année êtes-vous ?

En cinquième année.

Quelle est votre filière (et spécialisation si 5ième année) ?

SI5 AL.

Est-ce que vous êtes déjà parti à l'étranger dans le cadre de vos études ?

Non.

Si non, est ce que vous avez pour projet de partir ?

Oui.

Où souhaitez vous partir ?

Etats-Unis, Canada, Australie, Suisse ou Norvège.

Quelles questions poseriez-vous aux étudiants en échange ?

Des questions à propos du logement, comment se débrouiller sur place, sur l'obtention du passeport et du visa.

Quelles sont les informations primordiales dont vous avez besoin pour partir ?

Idem.

Pourquoi vous n'êtes-vous jamais parti à l'étranger ?

Peu de temps en SI4 à consacrer à ce projet, et une préférence pour le stage de fin d'études.

Est ce que vous aviez monter un dossier pour partir avant ?

Non.

Des suggestions pour le projet ?

La mise en place d'une foire aux questions (FAQ).

II) Analyse de l'entretien

1. Personas

Au travers de ces entretiens nous avons réussi à déterminer 3 personas :

- **Encadrant** : personne qui peut être en charge du suivi d'un étudiant qui part à l'étranger dans le cadre d'un stage ou d'un échange. Elle pourra effectuer le suivi des étudiants qu'elle a en charge grâce à la plateforme.
- **Etudiant parti à l'étranger** : personne étant déjà partie à l'étranger et revenue, il pourra donner des informations essentielles sur son lieu d'échange ou de stage et répondre aux questions des étudiants souhaitant partir à l'étranger sur la plateforme.
- **Etudiant souhaitant partir à l'étranger dans le cadre d'un échange ou d'un stage** : personne souhaitant partir à l'étranger et qui souhaite commencer les démarches pour pouvoir effectuer son stage ou son échange.

Encadrant

Identité	Frederic Precioso
Données démographiques	Homme
Activités professionnelles	Enseignant chercheur à Polytech'Nice
Activités domestiques et de loisirs	–
Buts et tâches	<ul style="list-style-type: none">• Buts relatifs au produit issu de l'usage de l'outil Permettre un suivi étape par étape des étudiants partant à l'étranger.• Buts relatifs aux bénéfices indirects de l'usage de l'outil Moins d'inquiétude sur la situation des étudiants à l'étranger
Connaissances et expérience des technologies	Très bonne connaissance des technologies
Usage des technologies	Fréquent, professeur dans la filière informatique

Attitudes à l'égard des technologies	Technophile
Communication	Très bon communicant
Citation	–

Etudiant parti à l'étranger

Identité	Thomas Montana
Données démographiques	Femme, 21 ans
Activités professionnelles	Etudiant
Activités domestiques et de loisirs	Sortir avec ses amis
Buts et tâches	<ul style="list-style-type: none"> • Buts relatifs au produit issu de l'usage de l'outil Transmettre les informations qu'il a recueillies et son expérience au travers de la plateforme • Buts relatifs aux bénéfices indirects de l'usage de l'outil Avoir la reconnaissance des étudiants qui partent en échange ou en stage
Connaissances et expérience des technologies	Très bonne connaissance des technologies
Usage des technologies	Fréquent, étudiant en informatique
Attitudes à l'égard des technologies	Technophile
Communication	Très bon communicant
Citation	–

Etudiant souhaitant partir à l'étranger

Identité	Romain Alexandre
-----------------	------------------

Données démographiques	Homme, 23 ans
Activités professionnelles	Etudiant
Activités domestiques et de loisirs	Sortir avec ses amis, jouer aux jeux vidéos
Buts et tâches	<ul style="list-style-type: none"> • Buts relatifs au produit issu de l'usage de l'outil Pouvoir recueillir les informations nécessaires à son départ, pouvoir transmettre ses documents et plus tard ses notes • Buts relatifs aux bénéfices indirects de l'usage de l'outil Réduire l'inquiétude dû à un départ, puis celles liées à l'obtention de son année
Connaissances et expérience des technologies	Très bonne connaissance des technologies
Usage des technologies	Fréquent, étudiant en informatique
Attitudes à l'égard des technologies	Technophile
Communication	Très bon communicant
Citation	—

2. Les scénarios utilisateurs

Les scénarios ont pour but de mettre en évidence, en fonction des personnas pré-définis, les objectifs et les motivations de l'utilisateur. Il servent également à définir les tâches qui doivent d'être accomplies, mais encore les interactions actuelles avec le dispositif existant et les interactions plausibles avec le futur.

1. Scénario associé à l'encadrant

1.1 Sans la solution

Monsieur Precioso souhaite se tenir au courant de la situation d'un étudiant qui est parti en échange à l'Université de Montréal depuis maintenant trois mois, et dont il n'a pas de nouvelles. Le seul moyen qu'il a à sa disposition est l'envoi de mail à l'étudiant. Malheureusement cela fait déjà un mois qu'il a envoyé son premier mail et n'a toujours pas eu de réponse. Il ne sait donc pas ce qui se passe sur place, si l'étudiant ne répond pas parce qu'il ne consulte pas cette boîte mail ou s'il est dans une situation délicate. Il va donc être obligé de contacter les parents de l'étudiant pour avoir de plus amples informations.

1.2 Avec la solution

Monsieur Precioso souhaite se tenir au courant de la situation d'un élève à l'étranger. Il se connecte donc sur la plateforme mise à disposition et accède à la fiche de l'élève en question. Il peut voir quelles étapes ont été validées sur sa fiche, comme par exemple sa liste de cours définitive à l'université d'accueil, ou encore la saisie des dates d'examen des cours qu'il suit. Voyant que toutes les étapes ont été validées jusque là, Mr. Precioso n'a pas à s'inquiéter pour l'élève, mais décide tout de même d'envoyer un message à l'étudiant. L'étudiant se connectant régulièrement à la plateforme, il peut voir le message et y répondre dans les plus brefs délais.

2. Scénario associé à l'étudiant parti à l'étranger

2.1 Sans la solution

Un élève ayant effectué un échange avec une université italienne souhaite partager les informations qu'il possède sur son échange et partager son expérience de vie dans le pays. Malheureusement il n'a que deux moyens de faire parvenir ses informations : soit par le bouche-à-oreille, mais malheureusement il y a peu de chance que ces informations arrivent jusqu'à la bonne personne, soit par mail, mais encore une fois il y a de grandes chances que le mail se perde avant d'être lu par qui que ce soit.

2.2 Avec la solution

Un élève ayant effectué un échange à l'étranger souhaite partager son expérience. Il se crée un compte sur la plateforme et voit qu'il existe déjà une fiche d'information sur l'échange qu'il a lui-même effectué. Il en vérifie le contenu et s'aperçoit qu'il manque certaines informations essentielles à un départ dans le pays dans lequel il est allé. Il complète alors la fiche puis valide les modifications apportées. Il se rend ensuite sur le forum dans la section dédiée à son échange et se rend compte qu'il peut répondre à certaines questions posées. Il prend donc quelques minutes pour poster ses réponses puis se déconnecte de la plateforme.

3. Scénario associé à l'étudiant souhaitant partir à l'étranger

3.1 Sans la solution

Un élève souhaite partir en échange dans une université canadienne. Il va donc au Bureau des relations internationales pour faire des demandes de renseignements et avoir les papiers nécessaires pour faire la demande d'échange. Il récupère aussi l'adresse mail d'étudiants partis au Canada l'année précédente, mais trois semaines après l'envoi des mails, il n'a toujours pas eu de réponse. Il récupère aussi les informations des cours sur le site de l'université, mais une fois sur place ces informations sont en fait éronnées.

3.2 Avec la solution

L'élève crée son compte et se rend sur la fiche de l'échange qui l'intéresse. Il peut récupérer les documents qu'il doit remplir directement en ligne. Il peut aussi y trouver toutes les informations nécessaires à son départ pour le Canada. De plus sur la fiche il trouve les personnes à contacter pour obtenir la liste des cours qui seront réellement disponibles une fois sur place.

3. Le constat

Description des outils et démarches actuels :

Les outils actuels :

Les outils actuellement utilisés pour toutes les démarches sont les emails et les informations disponibles auprès du bureau des relations internationales.

La construction des dossiers :

Actuellement les étudiants qui souhaitent partir à l'étranger dans le cadre de leurs études doivent passer par 2 phases bien distinctes :

Premièrement ils doivent contacter le bureau des relations internationales. Ces informations comprennent : le choix de l'université d'accueil, le choix des matières disponibles afin d'avoir le nombre d'ECTS suffisant, les papiers nécessaires afin de remplir le dossier de candidature. Une fois que l'étudiant possède ces informations il lui faut être sûr que les matières qu'il a choisi sont compatibles avec son choix de parcours (choix de filière, spécialité en cinquième année). La phase de validation pour toutes ces démarches reste très floue pour les étudiants. Il s'agit pourtant d'une étape essentielle au bon déroulement de son départ à l'étranger.

Une fois l'université et les matières validées par Polytech il lui faudra rassembler les papiers nécessaires à la construction de son dossier pour que l'université d'accueil examine et valide sa candidature. Pour la constitution de ce dossier l'étudiant devra fournir des pièces administratives et faire un visa d'étude pour le pays visé. Une fois tous ces papiers réunis il envoie le dossier de candidature à l'université d'accueil et attend la réponse de cette dernière.

Si l'étudiant souhaite obtenir des avis d'anciens étudiants déjà partis dans l'université ou le pays visé il peut demander au bureau des relations

internationales les noms des étudiants et leur envoyer des emails pour obtenir ces informations.

Le suivi et contact avec Polytech à l'étranger :

Une fois que l'étudiant est bien arrivé dans son établissement d'accueil celui-ci se trouve très souvent confronté à la réalité du terrain.

A l'arrivée il y a bien souvent un problème au niveau des matières disponibles sur place, il est alors nécessaire de faire rapidement un choix pour remplacer les matières qui ne sont pas disponibles et faire valider les nouvelles matières par Polytech. Il n'est pas rare que l'étudiant ne renseigne pas Polytech sur son changement de matière et que des problèmes se posent au moment de la validation des crédits en fin de semestre. En effet Polytech refusera de valider des matières qui n'ont aucun lien avec la filière de l'étudiant.

Pour ce qui est du suivi régulier, jusqu'à maintenant c'est le responsable de filière de l'année en cours qui contacte les étudiants au travers d'une liste de mailing et il n'y a pas de suivi personnalisé. On peut distinguer deux types très distincts de situations lors d'un échange.

Soit l'échange se passe bien, l'étudiant se plaît et se sent à l'aise dans le cadre où il étudie. Il revient en France et transmet ses notes par un canal officiel pour les faire valider par Polytech. Certains étudiants n'ont absolument aucun contact avec Polytech pendant toute la durée de l'échange.

Soit l'échange ne se déroule pas comme prévu. Certains étudiants n'hésitent pas et tentent de résoudre le problème très vite en contactant un encadrant de Polytech. Mais certains étudiants ne réagissent pas et ne contactent pas l'école. Parfois parce qu'il ne sait pas où trouver de l'aide. Le résultat peut être une invalidation de l'échange et donc un probable redoublement pour l'étudiant concerné. Dans le pire des cas l'étudiant peut avoir un sentiment d'abandon, se renfermer.

Toutes formes de contact ou de suivi se déroulent par emails.

4. Conclusion

Pour le moment il n'existe pas d'outil de suivi des étudiants à l'étranger, et ce suivi ne s'effectue que par mail. De plus certains étudiants ne communiquent pas du tout avec Polytech durant toute la durée de leur échange. Lorsqu'il y a une prise de contact entre l'école et l'étudiant c'est très souvent ponctuel et la majorité du temps pour signaler un problème.

Le sentiment général des encadrants est qu'il manque un outil de suivi constant pour que Polytech puisse anticiper ou résoudre un problème avant qu'il ne soit trop tard. Ils désiraient un outil leur permettant d'avoir des milestones pour chaque étudiant pour pouvoir les suivre de l'étape de validation des matières jusqu'à leurs partiels finaux. Il existe également une demande générale de

feedback sur les cours, leur difficulté et leur disponibilité de la part des élèves qui sont déjà partis ou qui sont en train d'étudier à l'étranger.