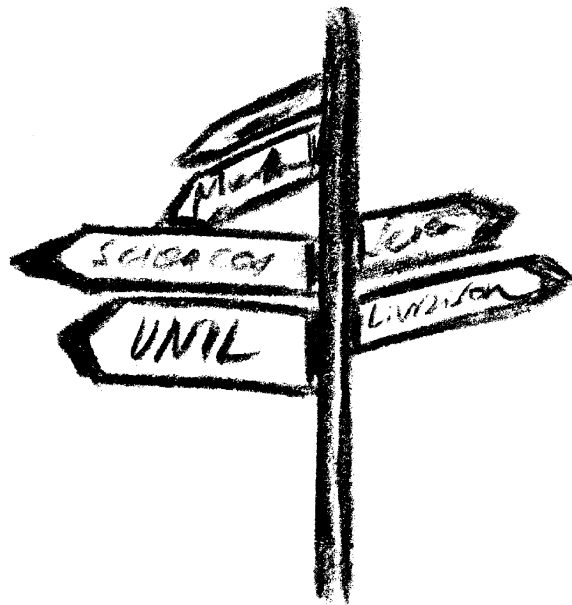


Unil

UNIL | Université de Lausanne

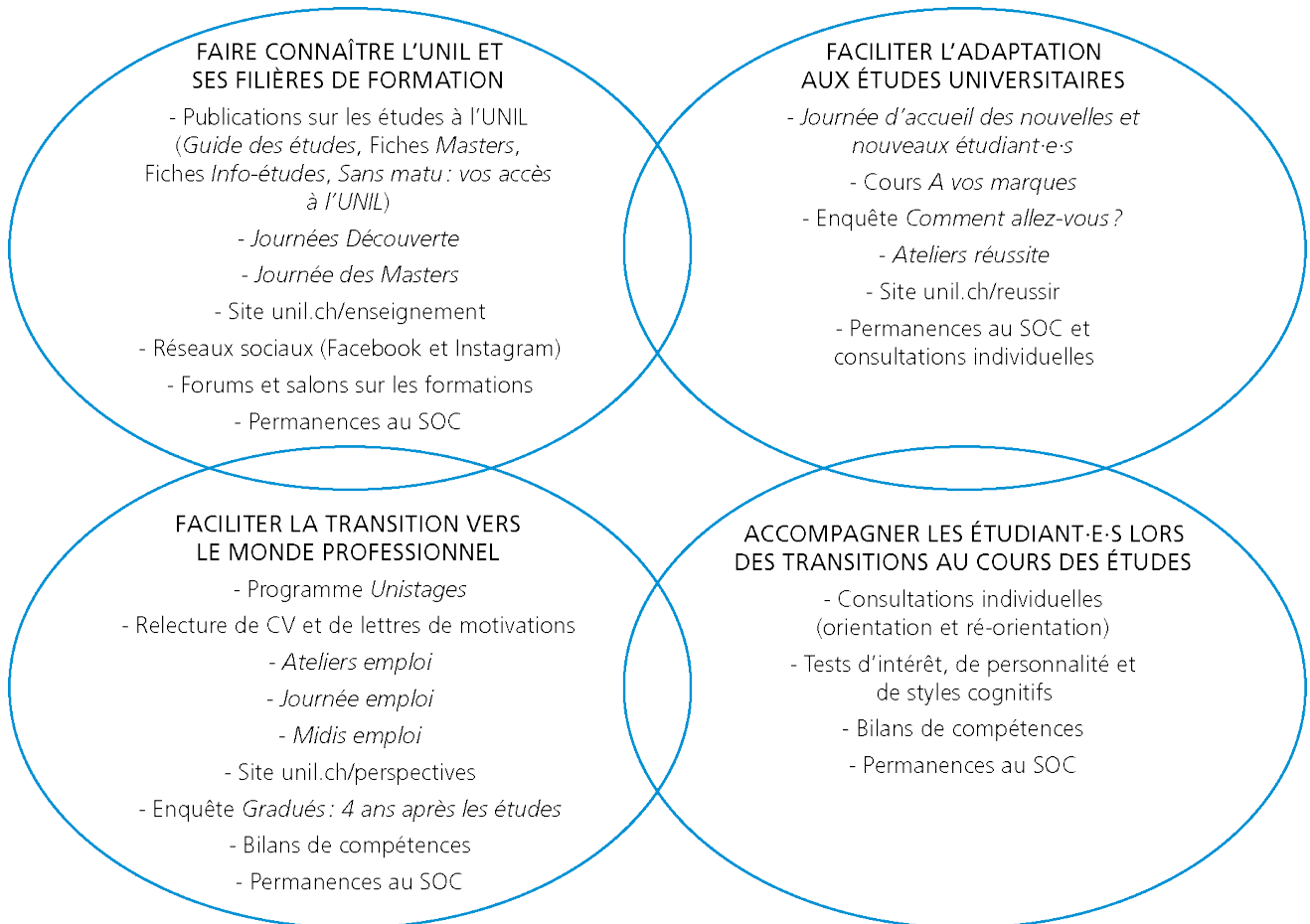
Service d'orientation
et carrières



SERVICE D'ORIENTATION ET CARRIÈRES
SYNTHÈSE DE L'AUTO-ÉVALUATION 2015

I. Introduction

Créé en 1973 sous le nom de *Service d'orientation et conseil* (ci-après SOC), le service a changé son nom en *Service d'orientation et carrières* fin août 2014, tout en conservant les mêmes missions : faire connaître l'UNIL et ses filières de formation, faciliter l'adaptation aux études universitaires, accompagner les étudiant·e·s lors des transitions au cours des études et faciliter la transition vers le monde professionnel.



Lors de la précédente évaluation du service en 2007, la responsable venait de débiter au SOC et ne jouissait pas de la longueur de vue que lui offrent maintenant ses presque 10 années à l'UNIL. Le processus d'évaluation 2015 a donc été plus fouillé et collaboratif que le précédent, qui avait aussi débuté par une évaluation par notre public. L'auto-évaluation a débuté à l'automne 2014, même si questionner la qualité de nos prestations n'est pas nouveau, dans la mesure où nous les révisons régulièrement par le biais d'évaluations d'utilisateurs. Tous les membres du SOC ont été partie prenante du processus dans ses différentes phases, avec enthousiasme et énergie.

Mettant l'élément humain et les collaborateurs au centre de la démarche, en janvier et février 2015, la responsable a procédé à des entretiens d'évaluation de chacun·e afin de mesurer la satisfaction des collègues par rapport à leur poste, leurs attributions, les formations suivies, leur cahier des charges, les pourcentages et l'horaire de travail. Les évolutions récentes du service ont aussi été discutées. Nous avons pu mesurer l'adéquation de l'équipe, y compris celle des deux personnes récemment engagées : les avancées de leur mise au courant, les outils, dont de formation, mises à disposition, leur sentiment d'appartenance à l'équipe, la satisfaction dans leur travail et les possibilités offertes par l'UNIL en tant qu'employeur.

Nous avons ensuite évalué nos prestations sur la base du questionnaire distribué au public en 2007 et 2008. A l'époque, nous avons récolté 74 questionnaires sur une durée de 13 mois. Après avoir étoffé certains points et reformulé certaines questions, nous avons recueilli 196 questionnaires en mars 2015. Ces questionnaires ont été remplis par des personnes sur place (vues en permanence, des consultant·e·s) et par mail auprès d'employeur·e·s avec qui nous collaborons pour le programme *Unistages*. En conséquence, l'évaluation 2015 est plus fournie

quantitativement et de meilleure qualité, mais ne concerne qu'une période de trois semaines. La comparaison stricte des résultats est donc relativement délicate.

Suite à la passation des questionnaires et en concertation avec la cellule qualité, nous avons consacré une journée entière à des réflexions communes, impliquant tout le personnel du service, sur nos diverses activités et prestations afin de mettre en évidence les forces et les problématiques transversales liées aux différentes missions du SOC.

Les buts de la présente réflexion sont notamment de vérifier : l'adéquation entre les besoins des étudiant-e-s et nos prestations, la qualité de celles-ci, les moyens alloués ainsi que l'organisation interne des ressources.

II. Bilan des points forts et des points faibles identifiés

1. Faire connaître l'UNIL et ses filières de formations

<p><i>Forces</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vision d'ensemble des formations de l'UNIL. Travail en réseau avec les facultés pour disposer des renseignements les plus à jour. • Approche basée sur l'information pour susciter la réflexion sur le choix d'études. • Bonne connaissance du public-cible et de ses besoins en terme d'information grâce à nos contacts quotidiens, et nombreux avec ce public. • Compétence dans l'utilisation des outils digitaux (web, réseaux sociaux, vidéo). 	<p><i>Faiblesses</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Difficultés à tenir compte de façon optimale des spécificités de chaque faculté / cursus lors de la conception de supports d'information. • Difficultés à rendre visibles certains événements d'information pour un public externe. • Le maintien des outils existants est gourmand en temps, et laisse peu de disponibilités pour une réflexion approfondie sur la création de nouveaux axes de travail ou le développement de nouvelles collaborations.
<p><i>Opportunités</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Poursuite des collaborations avec Unicom et les facultés, les décanats et autres partenaires. • Développements aussi bien techniques que stratégiques du web à l'UNIL. • L'ouverture accrue de l'UNIL à des personnes ayant suivi un parcours non-linéaire exigera de plus en plus d'efforts pour fournir une information spécifique aux besoins de ce public particulier. 	<p><i>Menaces</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre d'un secteur de la formation tertiaire concurrentiel, demandes plus fréquentes des facultés pour un matériel de communication personnalisé et plus « vendeur », à l'opposé de l'approche voulue par la Direction, le SOC favorisant la cohérence et l'aide au choix d'orientation. • la Direction définit le cadre de l'information sur ses filières pour le bénéfice de l'Université dans sa globalité ; les facultés souhaitent promouvoir leurs cursus ; notre public de son côté a besoin d'une information claire et objective, notamment sur les débouchés, pour faire ses choix.

2. Faciliter l'adaptation aux études universitaires

<p><i>Forces</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil des nouvelles et nouveaux étudiant-e-s de Bachelor par différentes mesures nous permettant de les suivre sur l'ensemble de leur première année. • Caractère exhaustif du cours <i>A vos marques</i> offrant une bonne introduction générale aux études universitaires et touchant un grand nombre de débutant-e-s. (1000 environ chaque année) • Suivi, écoute et soutien apporté aux méthodes de travail et à l'acquisition du métier d'étudiant-e par les ateliers, par email ou en consultation. • Qualité de l'enquête <i>Comment allez-vous ?</i> mesure très appréciée du public débutant ; permet d'obtenir une vision d'ensemble des problématiques rencontrées par les étudiant-e-s de 1ère année. 	<p><i>Faiblesses</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonnes connaissances des contextes d'études en Lettres, SSP et FTSR, mais celles des autres doivent être améliorées pour avoir une meilleure vue d'ensemble et mieux adapter l'ancrage de certains ateliers. • Le développement actuel du programme d'aide à la réussite, coûteux en temps, laisse peu de marge aux moments-clés de l'année pour élargir ces connaissances et développer notamment le site « réussir » comme il devra l'être à l'avenir. • Selon les situations des personnes interrogées, l'enquête <i>Comment allez-vous ?</i> intervient soit trop tôt (peu de recul sur l'adaptation aux études), soit trop tard (informations et conseils donnés à la fin du semestre d'automne).
---	---

<p><i>Opportunités</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Poursuite des collaborations avec les services impliqués dans le cours <i>A vos marques</i> tout en continuant à l'améliorer. • Développement du site unil.ch/reussir en dynamisant le contenu en lien avec les ateliers, tutorats, mentorats et autres offres. • Poursuite de la collaboration avec les facultés, les associations étudiantes, les programmes de mentorats et tutorats et le RISET afin de développer les outils d'aide à la réussite et d'améliorer les mesures visant l'adaptation aux études universitaires. • Développement de contacts et d'échanges avec d'autres universités proposant des mesures d'aide à l'acquisition du métier d'étudiant-e. 	<p><i>Menaces</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les programmes de tutorats appelés à se développer, voire à se généraliser à toutes les facultés, offriront certains contenus plus facultaires. Le contenu et la position actuelle des <i>Ateliers réussite</i> et de l'enquête <i>Comment allez-vous ?</i> resteront généralistes et transverses. • Risque d'une augmentation de la demande des facultés pour des ateliers spécialisés à des contenus facultaires, à leurs contextes d'études, ce qui implique une définition claire de la position et du rôle du SOC sur ce point (stratégie et ressources à disposition).
---	---

3. Accompagner les étudiant-e-s lors des transitions au cours des études

<p><i>Forces</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil à la réception du service et au téléphone diligent, aimable et informatif grâce à l'entregent, la polyvalence et les connaissances linguistiques des collègues. • Accompagnement empathique et réelle plus-value des consultations, de par leur confidentialité, leur neutralité par rapport à l'UNIL, et la prise en compte de l'équilibre psychosocial des étudiant-e-s. • Travail en profondeur par des psychologues très expérimenté-e-s (35, 20 et 14 ans d'expérience professionnelle) et par l'équipe dans son ensemble. • Polyvalence, capacité à se remettre en question, et à entreprendre des projets novateurs (notamment l'enquête <i>Gradué-e-s : 4 ans après</i>, nouveaux ateliers). • Formation interne : intervision pour les psychologues, partage d'informations et de pratiques au sein de l'équipe, formations et supervision en groupe d'un-e stagiaire en 2e année de Master chaque année. 	<p><i>Faiblesses</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Difficulté à répondre à toutes les demandes : le plafonnement des plages/heures de consultation disponibles depuis plus de 10 ans (1.1 EPT) contraint à des temps d'attente pour les consultant-e-s, parfois dangereux après un échec ou un abandon. Nous essayons de limiter ce temps d'attente par le recours au système de permanences et à l'accueil, ce qui se répercute sur les autres activités et objectifs du service dans son ensemble. • Les tâches administratives peuvent engendrer des tensions et des retards. Malgré tous nos efforts de rationalisation, il arrive depuis 2013 des périodes où nous ne parvenons pas à faire face à la demande aux débuts et fins des semestres. • Nos actions manquent encore de visibilité, sur des prestations d'accompagnement. • Tests d'orientation informatisés nécessitant une mise à jour générale (mandats externes envisagés).
<p><i>Opportunités</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer avec l'Institut de psychologie de l'UNIL et l'Office cantonal d'orientation (OCOSP) les bases d'un meilleur processus d'orientation, notamment auprès des futurs maturants. • Un processus basé autant sur la recherche que la pratique pourrait par exemple prendre la forme de travaux de mémoire de Master ou d'ateliers d'orientation joints destinées aux gymnasien-ne-s. • Les consultant-e-s prennent en considération les débouchés professionnels, tout comme les mobilités possible, de plus en plus tôt. Cet aspect est à intégrer dans la réflexion sur l'orientation. • L'internationalisation et la complexification des voies d'études induisent des enjeux d'accompagnement du choix d'études et carrières de plus en plus importants. • Lors de situations extrêmes (maladie, recours, etc.), prises en compte de suggestions du SOC (ou du SASME) lors des délibérations des instances décisionnelles pour amener une meilleure prise en 	<p><i>Menaces</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • En cas de croissance soutenue des effectifs à l'UNIL, la menace d'engorgement du service est réelle. La consultation est le seul secteur du SOC qui n'a pas bénéficié d'un accroissement de ses moyens humains depuis au moins 2006. Nous pensons que c'est dans ce secteur que des efforts supplémentaires devront être consentis. • Les limites budgétaires de l'Etat de Vaud et la situation générale pourraient interférer de diverses manières : appauvrissement de la qualité du personnel à recruter dans les secteurs de l'accueil et de la réception, turn-over rapide du personnel, découragement.

compte d'éléments contextuels (sociaux, santé) en compléments aux avis administratifs et juridiques.

4. Faciliter la transition vers le monde professionnel

<p><i>Forces</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Très bonnes connaissances sur les perspectives professionnelles des diplômé-e-s UNIL.• Conseils précis en matière d'outils de postulation.• Réseau de partenaires, employeurs et diplômé-e-s.• Expériences propres des différents collaborateurs-rices hors université et échanges dans l'équipe sur les connaissances (formation continue, évolution des secteurs, enjeux de l'économie mondial et locale).	<p><i>Faiblesses</i></p> <ul style="list-style-type: none">• La communication des informations sur les profils dits généralistes doit être améliorée.• la <i>Journée emploi</i> nécessite beaucoup de travail mais rencontre encore trop peu de participant-e-s. Les forces à disposition ne nous permettent quasi pas d'étendre la prospection de stages, ni de suivre de plus près le marché sur le terrain.• Les connaissances spécifiques en terme de débouchés de certaines filières pourraient être complétées.
<p><i>Opportunités</i></p> <ul style="list-style-type: none">• La qualité du service gratuit proposé aux employeur-e-s est une denrée rare dans le domaine des services du recrutement.• Suite aux diverses initiatives du SOC, le service devient pour les facultés et la Direction un interlocuteur privilégié en ce qui concerne le devenir des diplômé-e-s.• La réflexion en termes de perspectives professionnelles pour nos consultant-e-s est large et complète : fonctions dans les secteurs privés, publics, associatifs, création de start-up notamment.	<p><i>Menaces</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Avec une situation économique volatile et difficile à lire, le marché de l'emploi se resserre pour tous les profils. En effet, le nombre de stages a connu une augmentation significative en 2008, et n'a jamais fléchi depuis. Ceci permet d'avoir une première expérience, mais rend difficile la stabilisation dans un poste. Cette tendance se ressent aussi dans le choix d'études, qui doit pour certain-e-s proposer des perspectives rassurantes.• L'introduction progressive des stages crédités dans les cursus de Master est, à notre avis, un bon élément pour les étudiant-e-s, mais pose la question du positionnement d'<i>Unistages</i>. Les employeur-e-s pourront parfois se retrouver devant des candidat-e-s étudiant-e-s, pour lesquels il ne sera pas nécessaire d'avoir un budget et des candidat-e-s qui feraient un stage hors cursus, pour lesquels un budget est proposé très souvent jusqu'à présent.

III. Plan de développement

Missions, objectifs	Actions	Moyens	Calendrier	Indicateurs
1. Faire connaître l'UNIL et ses filières de formation	Poursuivre avec la Direction la réflexion stratégique sur les axes et moyens de l'information sur les filières d'études à l'UNIL tant imprimés qu'électroniques.	Rencontrer la nouvelle Direction, et vice-recteur-trice en charge, selon les axes du plan stratégique.	2016-2018	Redéfinition d'un cadre explicitant quels moyens doivent être développés et utilisés pour informer sur les études à l'UNIL.
	Poursuivre le développement et l'optimisation de la documentation papier.	Rencontrer les facultés. Refonte des <i>Fiches Master</i> et des <i>Fiches info-études</i> en collaboration avec Unicom.	2017-2018 2016-2021	Nouveau concept pour les <i>Fiches info-études</i> et <i>Fiches Masters</i> rénovées.
	Développer les sites internet gérés par le SOC en lien avec le renouvellement des sites UNIL prévu dès 2016.	Collaboration accrue avec Unicom et le Centre informatique. Projet en cours de refonte du site unil.ch/enseignement.	2016-2019 2016	Sites plus esthétiques, lisibles et ergonomiques. Modernisation du design du site pour la <i>Journée des Masters</i> , avec meilleure intégration des vidéos.
	Améliorer les supports d'information destinés aux parcours non-linéaires.	Concertation avec la vice-rectrice à l'enseignement et son adjointe concernant les Masters à temps partiel.	2016	Fiche et page web sur les Masters à temps partiel enrichies.
	Maintenir et renforcer le rôle du SOC dans la stratégie de communication sur les réseaux sociaux.	Coordination avec Unicom.	2016-2021	Améliorer la visibilité des prestations aux étudiant-e-s.
2. Faciliter l'adaptation aux études universitaires		Améliorer la coordination des envois de documents d'information sur la rentrée entre le SOC et les facultés.	2016	Centralisation des informations pour la rentrée.
		En collaboration avec le SASME, améliorer le site unil.ch/bienvenue pour en faire un véritable portail d'accueil des débutant-e-s à l'UNIL.	2016	Centralisation des informations sur la rentrée. Collaboration renforcée entre le SOC et le SASME sur l'édition du site.
	Poursuivre l'amélioration de la coordination de toutes les mesures d'accueil de l'UNIL : site unil.ch/bienvenue, <i>Semaine d'accueil</i> , cours <i>A vos marques</i> , <i>Ateliers réussite</i> , enquête <i>Comment allez-vous ?</i> .	Poursuivre l'amélioration du cours <i>A vos marques</i> en collaboration avec les différents services aux étudiant-e-s impliqués.	2016-2021	Evaluations du cours.
		Poursuivre le développement des <i>Ateliers réussite</i> et du site unil.ch/reussir, en lien avec l'émergence des différents programmes de mentorats/tutorats.	2016-2021	Fréquentation en hausse des ateliers. Enrichissement des contenus du site (textes et vidéos), mise à jour continue des thèmes abordés et augmentation du nombre de visites.
		Poursuivre l'optimisation de l'enquête <i>Comment allez-vous ?</i> en tant que mesure d'accueil en collaboration avec la FAE.	2016-2021	Meilleure adéquation à chercher entre le moment de l'enquête et le calendrier académique.
	Améliorer la visibilité des prestations du SOC dans les programmes de mentorats et de tutorats.	Participer aux formations des mentors/tuteurs. Mutualiser et mettre en évidence les différents supports.	2016-2017	Meilleure coordination avec les programmes de mentorats et tutorats, les initiatives facultaires et celles du SOC.

Missions, objectifs	Actions	Moyens	Calendrier	Indicateurs
3. Accompagner les étudiant-e-s lors des transitions au cours des études	Mettre au point une procédure systématique entre le SII et le SASME lors de l'accueil et de l'exmatriculation.	Rencontrer régulièrement les différents services.	2016-2017	Augmentation des prises en charge grâce à une meilleure visibilité.
	Poursuivre et approfondir les collaborations avec la DGEP l'OCOSP et l'Institut de psychologie de l'UNIL.	Rencontrer régulièrement les collègues et développer des projets communs.	2016-2021	Meilleure prise en charge globale des jeunes en transition. Amélioration de la compréhension des enjeux liés à notre population en enrichissement de notre pratique.
	Mieux articuler nos arguments en cas de situations extrêmes d'étudiant-e-s (maladie, recours) afin que la voix des services étudiants soit mieux entendue des instances traitant des recours.	Proposer une information (écrite) du SOC aux cas ayant été suivis, lors de commissions de recours des facultés.	2016-2021	Meilleure prise en compte des éléments contextuels en complément aux avis administratifs et juridiques.
	En cas de croissance constatée des effectifs d'étudiant-e-s, gradué-e-s et doctorant-e-s, renforcer le secteur de la consultation.	Augmenter le taux de travail des collègues actuels (de 0.2 à 0.4 EPT) ou engager du nouveau personnel (à réévaluer en fonction de la demande).	2016-2021	Baisse des temps d'attente pour les rendez-vous de consultation lors des périodes chargées.
4. Faciliter la transition vers le monde professionnel	Penser de façon stratégique à l'employabilité des gradué-e-s UNIL et aux moyens propres à la favoriser – notamment pour les cursus où le nombre d'étudiant-e-s fluctue (sciences humaines).	Etre en contact régulier avec la Direction, les décanats, le CSE et le Graduate Campus.	2016-2021	Participation aux séances de réflexion liées à l'employabilité et aux commissions d'enseignement. Image positive dans la population des gradué-e-s universitaires. Entrée « emploi » sur le site de chaque faculté. Corps enseignant sensibilisé à mettre en avant les compétences transférables.
	Anticiper les conséquences de l'introduction de stages crédités dans les cursus.	Collaborer avec les responsables facultaires de ces mesures de façon constructive et en synergie. Préparer en amont les candidat-e-s aux stages, idéalement en collaboration avec les décanats.	2016-2021	Communication efficace envers les étudiant-e-s et les employeur-e-s. Informations transparentes et à jour parmi les personnes impliquées dans l'organisation de stages.
	Réflexions émanant de 2 focus groupes (bénéficiaires et non bénéficiaires du SOC).	Collaborer avec la cellule qualité.	2016	Intégration des données, notamment au niveau de la communication des prestations.
	Améliorer la visibilité des prestations et des informations sur les débouchés auprès des étudiant-e-s.	Communiquer l'offre du SOC durant les cours (Master). Donner un « bon » pour un CV check lors de la remise du diplôme de Master. Optimiser la communication pour chaque filière. Personnel supplémentaire si la demande augmente.	2016-2021	Utilisation accrue des prestations emploi (permanences, ateliers, candidat-e-s <i>Unistages</i>). Intégration de la notion de compétences transférables par les étudiant-e-s.
	Poursuivre le suivi des besoins du marché et l'évolution du contexte économique général. Prospection de tous types d'engagements (jobs d'étudiant-e-s, stages, emplois).	Mener des entretiens avec de potentiels employeur-e-s, participer à des rencontres.	2016-2021	Conseil (pour les candidat-e-s) encore plus précis en fonction non seulement du secteur mais aussi de l'employeur-e. Adaptation encore plus fine du programme <i>Unistages</i> en fonction des besoins exprimés par les employeur-e-s. Augmentation des offres sur les plateformes de diffusion (SASME, SOC, Alumnil).