

h e g

Haute école de gestion
Genève

**Compétences informationnelles pour un centre
de carrière universitaire : recommandations au
personnel d'Uni-emploi pour trouver, collecter,
stocker et partager l'information afin de
développer la connaissance des débouchés
professionnels des étudiants de l'Université de
Genève**



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Anna LECKIE

Conseiller au travail de Bachelor :

Aleksandar BODER, chargé d'enseignement HES

Carouge, le 14 juillet 2017

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Spécialiste HES en Information Documentaire.

L'étudiant a envoyé ce document par email à l'adresse remise par son conseiller au travail de Bachelor pour analyse par le logiciel de détection de plagiat URKUND, selon la procédure détaillée à l'URL suivante : http://www.orkund.fr/student_gorsahar.asp

L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Carouge, le 14 juillet 2017

Anna Leckie



Remerciements

Je souhaite remercier mon mandant, Antoine Orsini, pour m'avoir fait confiance pour la réalisation de ce mandat. J'espère que les recommandations effectuées dans ce travail pourront être utiles et mises en place à Uni-emploi.

Je souhaite également remercier Louiselle Morand Salvo pour son soutien et son suivi du projet. Je souhaite aussi la remercier ainsi que Chrislaine Hug pour le partage chaleureux de leur bureau à Uni-emploi.

Je souhaite également remercier Dimitri Ruiz, Ayumi Bart et Sandra Jaunin Dacquin pour leur collaboration dans la réalisation de ce projet.

Je remercie également mon conseiller pédagogique, Aleksandar Boder, pour ses conseils et son enthousiasme.

Je remercie aussi Carole Bertacco pour avoir si rapidement accepté d'être ma jurée pour ce travail de Bachelor.

Je remercie également mes collègues étudiantes pour avoir été un beau soutien durant ce travail de Bachelor, notamment Carole et son rire durant les repas de midi partagés en sa compagnie et Nadia pour les déjeuners ensoleillés et très matinaux au bord du lac Léman.

Je remercie également mon entourage pour son soutien durant mes études à la Haute école de gestion de Genève.

Résumé

Ce travail de Bachelor, réalisé pour l'obtention du titre de spécialiste HES en Information Documentaire à la Haute école de gestion de Genève, étudie les compétences informationnelles appliquées au milieu professionnel et propose une organisation d'un corpus de connaissances pour répondre à un besoin informationnel particulier du service Uni-emploi de l'Université de Genève.

Afin d'étudier la présence de compétences informationnelles dans les centres de carrière universitaires suisses une revue de la littérature sur *l'information literacy in the workplace* est effectuée ainsi qu'une enquête statistique afin de comprendre la gestion de l'information sur les débouchés professionnels dans ces services universitaires.

Afin de réaliser le mandat d'Uni-emploi concernant l'élaboration de recommandations pour collecter, partager, stocker et mettre à jour les données relatives aux débouchés professionnels des étudiant-e-s de l'Université de Genève une étude des prestations des centres de carrière universitaires a été effectuée ainsi qu'une revue de la littérature du rôle des bibliothèques dans l'insertion professionnelle des citoyen-ne-s. Cela a permis d'explorer des sources d'informations et des moyens de collecte de l'information réalisables par Uni-emploi.

Le besoin d'Uni-emploi de définir les modalités de développement de la connaissance des perspectives professionnelles des étudiant-e-s et de l'organiser dans un outil informatique a été étudié avec des diagrammes d'activité UML. Cela a permis de recommander l'utilisation d'un logiciel de gestion de contenu pour y réunir, en interne, les informations relatives aux débouchés professionnels des futurs diplômé-e-s universitaires.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements.....	ii
Résumé.....	iii
Liste des figures.....	ix
Liste des acronymes.....	x
1. Introduction.....	1
1.1 Travail sur mandat d'Uni-emploi.....	1
1.1.1 Cadre.....	1
1.1.2 Nature.....	1
1.2 But.....	1
1.3 Description.....	1
1.4 Objectifs.....	2
1.4.1 Objectifs généraux et spécifiques.....	2
1.5 Développement de la problématique sur les compétences informationnelles.....	3
2. Insertion professionnelle des étudiant-e-s des hautes écoles universitaires.....	5
2.1 Le rôle des centres de carrière universitaire.....	5
2.2 Définition de l'information sur les débouchés professionnels.....	5
3. Compétences informationnelles dans un centre de carrière universitaire.....	7
3.1 Définition du concept d'Information Literacy.....	7
3.2 La traduction d'Information literacy en compétences informationnelles.....	8
3.3 Les compétences informationnelles dans le milieu du travail.....	9
3.3.1 Nouveau champ d'étude pour l'information literacy.....	9
3.3.2 Compétences informationnelles des employés.....	10
3.3.3 Formation du personnel aux compétences informationnelles.....	11
4. Méthodologie pour développer les solutions.....	13
4.1 Comparaison de l'information sur les débouchés professionnels transmise aux étudiant-e-s par les centres de carrière.....	13
4.1.1 Le service d'orientation et carrières de l'Université de Lausanne (SOC UNIL).....	13
4.1.2 Le centre de carrière de l'Université de Neuchâtel.....	14
4.1.3 Career Service de l'Universita della Svizzera italiana.....	14
4.1.4 Centre de carrière de la Faculté des HEC de l'Université de Lausanne.....	15
4.1.5 Les principaux moyens d'un centre de carrière pour informer sur les débouchés professionnels.....	15
4.2 Information documentaire et insertion professionnelle.....	16
4.2.1 Quelques pistes concernant l'insertion professionnelle et les bibliothèques.....	16
4.2.1.1 Mise à disposition de ressources relatives à l'insertion professionnelle.....	16

4.2.1.2	Formation à l'exploitation des ressources relatives à l'insertion professionnelle.....	17
4.2.2	Collaboration des professionnels avec les centres de carrière universitaire : le cas de l'Université de Buffalo.....	18
4.3	Enquête statistiques auprès des centres de carrière universitaires suisses.....	18
4.3.1	Objectifs de l'enquête.....	18
4.3.2	Contenu du questionnaire.....	19
4.3.3	Public cible du questionnaire.....	19
4.3.4	Taux de réponse.....	20
5	Recommandations aux centres de carrière universitaires pour trouver et mettre en valeur l'information sur les débouchés professionnels.....	21
5.1	Besoins des centres de carrière universitaire concernant l'information relative aux débouchés professionnels.....	21
5.2	Les sources à exploiter pour connaître les débouchés professionnels.....	22
5.2.1	Les sources utilisées par le personnel des centres de carrière dans le cadre de leur fonction.....	22
5.2.2	Sources à exploiter par un centre de carrière pour s'informer sur les débouchés professionnels.....	23
5.2.2.1	Les diplômé-e-s de l'Université.....	23
5.2.2.2	Experts en insertion professionnelle.....	24
5.2.2.3	Les professeurs et les assistants des Facultés.....	24
5.2.2.4	Les associations professionnelles.....	24
5.2.2.5	La presse spécialisée.....	25
5.2.2.6	Sources spécialisées de chaque domaine enseigné à l'Université.....	25
5.2.2.7	Sites web spécialisés en insertion professionnelle.....	25
5.2.2.8	Les événements emploi.....	25
5.3	Collecter l'information sur les débouchés professionnels.....	25
5.3.1	Interroger les diplômés.....	26
5.3.2	Recherche d'information en ligne.....	27
5.3.3	Partage de l'information entre collègues.....	27
5.3.4	Veille stratégique.....	28
5.3.5	Interroger son réseau professionnel.....	29
5.4	Compétences informationnelles requises pour les méthodes de collecte.....	29
5.5	Panorama des solutions possibles pour la conservation et le partage des informations sur les débouchés professionnels.....	30
5.5.1	Classification et indexation.....	30
5.5.2	Outils informatiques pour conserver et partager l'information relative aux débouchés professionnels.....	31
5.5.2.1	Logiciel de gestion des documents électroniques (GED).....	31
5.5.2.2	Site web collaboratif de gestion de signet.....	31
5.5.2.3	Disque dur commun.....	32
5.5.2.4	Logiciel de gestion de contenu.....	32
5.6	Compétences informationnelles pour le partage et la conservation.....	32
6	Recommandations personnel d'Uni-emploi pour trouver, collecter, stocker et partager l'information relative aux débouchés professionnels.....	34
6.1	Description du service Uni-emploi.....	34

6.1.1	Mission d'Uni-emploi.....	34
6.1.2	Le personnel et les prestations d'Uni-emploi.....	34
6.1.2.1	L'équipe insertion professionnelle.....	35
6.1.2.2	L'équipe promotion.....	35
6.1.2.3	Le service entreprises et étudiants (SEE).....	36
6.2	Projet sur les débouchés professionnels des étudiant-e-s.....	37
6.2.1	Origines.....	37
6.2.2	Contraintes du projet.....	38
6.2.3	Identification des éléments clés à considérer pour organiser la connaissance des débouchés professionnels.....	38
6.2.3.1	Besoin informationnel.....	38
6.2.3.2	Centraliser et conserver l'information.....	38
6.2.3.3	Conservation et partage de l'information à Uni-emploi.....	39
6.3	Situation actuelle de la connaissance des débouchés professionnels à Uni-emploi [diagramme 1].....	39
6.3.1.1	Collecte, mise en forme, conservation et partage des informations relatives aux débouchés professionnels.....	39
6.4	Sources et collecte de l'information : 4 solutions.....	39
6.4.1	Solution I : Mettre en valeur les connaissances internes à Uni-emploi [diagramme 2].....	40
6.4.1.1	Situation actuelle.....	40
6.4.1.2	Recommandation de mise en valeur des informations sur les débouchés professionnels.....	40
6.4.1.3	Éléments modélisables.....	42
6.4.1.4	Faisabilité : coûts, compétences et temps requis.....	42
6.4.1.5	Outil(s) informatique(s) nécessaire(s).....	43
6.4.1.6	Mise à jour.....	43
6.4.1.7	Protection des données.....	43
6.4.2	Solution II : Connaître le parcours professionnel de diplômé-e de l'UNIGE [diagramme 3].....	44
6.4.2.1	Recommandations.....	44
6.4.2.2	Éléments modélisables.....	44
6.4.2.3	Faisabilité : coûts, compétences et temps requis.....	45
6.4.2.4	Outil(s) informatique(s) nécessaire(s).....	45
6.4.2.5	Mise à jour.....	45
6.4.2.6	Protection des données.....	46
6.4.3	Solution III : S'informer auprès de spécialistes et lors d'événements emploi [diagramme 4].....	46
6.4.3.1	Situation actuelle.....	46
6.4.3.2	Recommandations.....	46
6.4.3.3	Éléments modélisables.....	47
6.4.3.4	Faisabilité : coûts, compétences et temps requis.....	47
6.4.3.5	Outil(s) informatique(s) nécessaire(s).....	47
6.4.3.6	Mise à jour.....	48
6.4.3.7	Protection des données.....	48
6.4.4	Solution IV : un portail de ressources numériques pour la recherche d'information et la veille [diagramme 5].....	48
6.4.4.1	Recommandations.....	48
6.4.4.2	Éléments modélisables.....	49
6.4.4.3	Faisabilité : coûts, compétences et temps requis.....	49

6.4.4.4	Outil(s) informatique(s) nécessaire(s).....	50
6.4.4.5	Mise à jour.....	50
6.5	Solution globale pour Uni-emploi [diagramme 6].....	51
6.5.1	Réunir les solutions I à IV pour organiser la connaissance des débouchés professionnels.....	51
6.5.1.1	Collecte de l'information sur les débouchés professionnels.....	51
6.5.1.2	Conservation et partage de l'information sur les débouchés professionnels.....	51
6.6	Classification et indexation de l'information à Uni-emploi.....	51
6.6.1	Classification des centres de carrière.....	51
6.6.2	Classification à adopter.....	52
6.6.3	Indexation de l'information sur les débouchés professionnels.....	52
6.7	Conservation et partage dans un outil informatique.....	53
6.7.1	Solutions informatiques pour la gestion de l'information et adéquation aux solutions I à IV	53
6.7.2	L'outil à installer pour Uni-emploi : un CMS.....	53
6.7.2.1	Utilisateurs du dispositif.....	53
6.7.3	Choix du logiciel.....	53
6.8	Rendre publique l'information sur les débouchés professionnels.....	54
7.	Conclusion.....	55
	Bibliographie.....	56
	Annexe 1 : Enquête auprès des centres de carrière universitaires suisse – version française.....	61
	Annexe 2 : Enquête auprès des centres de carrière universitaires suisse – version anglaise.....	67
	Annexe 3 : Sources d'information pour la connaissance des débouchés professionnels des étudiant-e-s par Uni-emploi.....	72
	Annexe 4 : Méthodes de collecte de l'information pour la connaissance des débouchés professionnels des étudiant-e-s par Uni-emploi.....	74
	Annexe 6 : Comparaison des solutions informatiques pour Uni-emploi en fonction des méthodes de collecte déterminées (solution I à IV).....	89
	Annexe 6 : Situation actuelle d'Uni-emploi de l'information sur les débouchés professionnels.....	90
	Annexe 7 : Solution I mettre en valeur les connaissances d'Uni-emploi.....	91
	Annexe 8 : Solution II connaître le parcours professionnel de diplômé-e-s de l'UNIGE.....	92
	Annexe 9 : Solution III s'informer auprès de spécialistes et lors d'évènements emploi.....	93
	Annexe 10 : Solution IV portail de ressources numériques pour la recherche d'information et la veille.....	94
	Annexe 11 : Modèle général de collecte, stockage, partage, et mise à jour de l'information sur les perspectives professionnelles des étudiant-e-s par Uni-emploi	

.....	95
.....	95
Annexe 12 : Grille de questions pour les entretiens avec les conseiller-ère-s en insertion professionnelle d'Uni emploi.....	96

Liste des figures

Figure 1: Besoin de connaître les débouchés professionnels des étudiant-e-s.....	21
Figure 2: Sources d'information du personnel des centres de carrière universitaires.....	22
Figure 3: Sources d'information peu exploitées par le personnel des centres de carrière universitaires.....	22
Figure 4: Partage de l'information dans un centre de carrière : habitudes.....	28
Figure 5: Partage de l'information dans un centre de carrière : moyens.....	28
Figure 6: Capacité du personnel d'un centre de carrière à trouver de l'information.....	30
Figure 7: Systèmes informatiques dans les centres de carrière universitaires.....	33
Figure 8: Organisation personnelle de l'information dans les centres de carrière.....	33

Liste des acronymes

BnF	Bibliothèque nationale de France
CMS	Content Management System ou logiciel de gestion de contenu
GED	Gestion électroniques de documents
GSEM	Geneva School of Economics and Management
OFS	Office fédéral de la statistique
OVE	Observatoire de la vie étudiante
PRISME	Pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise
RSS, Flux	Rich Site Summary ou Really Simple Syndication. Fichiers XML apportant les dernières actualités d'un site web.
SIGB	Système intégré de gestion de bibliothèque
SOC UNIL	Service d'orientation et de carrière de l'Université de Lausanne
UNIGE	Université de Genève
UniNE	Université de Neuchâtel
UNIL	Université de Lausanne
URL	Uniform Resource Locator ou adresse web
USI	Università della Svizzera italiana

1. Introduction

1.1 Travail sur mandat d'Uni-emploi

1.1.1 Cadre

Ce travail de Bachelor est réalisé sur un mandat d'Uni-emploi, le centre de carrière de l'Université de Genève (UNIGE). Le mandant de ce projet est Antoine Orsini, directeur de ce service. Le projet est réalisé sous la supervision de Louiselle Morand Salvo.

1.1.2 Nature

Ce travail de bachelor est de nature théorique et pratique. Il s'agit de mener une réflexion sur l'exploitation des compétences informationnelles au sein d'un centre de carrière universitaire pour collecter et organiser les informations relatives aux débouchés professionnels des étudiant-e-s. Dans un premier temps, cette réflexion porte sur les diverses solutions, pour un centre de carrière universitaire, concernant la recherche et la collecte d'informations relatives aux débouchés professionnels des étudiant-e-s. Cette étude est ensuite appliquée au contexte d'Uni-emploi pour proposer des solutions concrètes à ce service de l'Université de Genève. Dans un second temps, le projet consiste à organiser l'information sur les débouchés professionnels des étudiant-e-s en proposant un outil informatique interne à Uni-emploi pour le stockage et la transmission de ces informations.

1.2 But

Le but du mandat d'Uni-emploi est d'établir les moyens, relatifs au domaine de l'Information documentaire, pour collecter et organiser l'information sur les débouchés professionnels des étudiants et jeunes diplômés des universités suisses. Il s'agit dans un premier temps d'établir où et comment le personnel des centres de carrière universitaires peut récolter cette information. Dans un second temps, il s'agit de déterminer comment organiser les différents types d'information récoltés et les maintenir à jour dans un outil informatique afin d'en permettre l'utilisation et le partage par les conseillers en insertion professionnelle en développant une solution pour Uni-emploi.

1.3 Description

Ce mandat demande d'identifier les sources nécessaires pour développer un corpus de connaissances sur les débouchés professionnels des étudiants d'universités

suisses. Il s'agit d'identifier les sources potentielles d'information concernant les débouchés professionnels des étudiant-e-s ainsi que les moyens de récolte de ces informations. L'objectif est de donner des recommandations de sources, internes et externes, à exploiter par le personnel d'un centre de carrière universitaire ainsi que des recommandations concernant la recherche et la collecte d'informations.

Ce projet consiste aussi à organiser le corpus d'informations sur les débouchés professionnels. Il s'agit de proposer une indexation des informations et proposer une modélisation de ces connaissances. Le but étant de proposer un outil informatique pour Uni-emploi, utilisable à l'interne mais dont une partie des informations seront par la suite rendues publiques aux étudiants. L'outil informatique doit contenir toutes les informations relatives aux débouchés professionnels des étudiants de l'Université de Genève organisées selon les facultés. Il doit contenir des informations provenant de l'externe comme de l'interne.

Les informations relatives aux débouchés professionnels qui constituent la base de l'outil informatique à développer sont toutes les informations récoltées par le personnel d'Uni-emploi. L'outil final devra contenir des formats (documents pdf, données brutes, données mises en forme, ...) et des typologies d'information (informations factuelles sur un domaine, témoignage d'un professionnel, compte rendu d'une table ronde, ...) diverses. L'objectif de cet outil informatique est de proposer une organisation, selon les principes bibliothéconomiques, de l'information relative aux débouchés professionnels des étudiants de l'Université de Genève au sein d'Uni-emploi pour qu'elle soit exploitable dans le travail quotidien des conseiller-ère-s en insertion professionnelle.

1.4 Objectifs

1.4.1 Objectifs généraux et spécifiques

Identifier les sources d'informations relatives aux débouchés professionnels des étudiants des universités suisses.

1. Comparer les pratiques des centres de carrières des universités suisses en matière de connaissance des débouchés professionnels des étudiants.
2. Identifier les compétences informationnelles nécessaires au personnel d'un centre de carrière universitaire et aux étudiants pour développer une connaissance des débouchés professionnels de l'université.
3. Identifier les types et les sources potentielles d'informations, internes et externes à Uni-emploi, relatifs aux débouchés professionnels.
4. Rédiger un livrable contenant les sources externes à exploiter par Uni-emploi

pour l'identification des débouchés professionnels des étudiants.

Concevoir une méthodologie pour le recueil des informations relatives aux débouchés professionnels des étudiants des universités suisses.

1. Identifier les différentes techniques d'Information documentaire adaptées à la collecte des informations relatives aux débouchés professionnels des étudiants des universités suisses.
2. Rédiger un livrable contenant des recommandations pour la recherche, le recueil et la mise en forme des informations relatives aux débouchés professionnels destiné au personnel d'Uni-emploi.

Recommander un outil informatique à l'usage interne à Uni-emploi, pour la mise en forme, le maintien à jour et la transmission des informations, données et documents, relatives aux débouchés professionnels des étudiants à l'Université de Genève

1. Mettre en place une indexation adéquate des informations, internes et externes à Uni-emploi, relatives aux débouchés professionnels des étudiants de l'Université de Genève.
2. Identification des solutions d'informatique documentaire pour le partage et le stockage des informations sur les débouchés professionnels des étudiants.
3. Recommandation d'une solution d'informatique documentaire, interne à Uni-emploi, pour le stockage et le partage des informations sur les débouchés professionnels des étudiants.

1.5 Développement de la problématique sur les compétences informationnelles

L'approche théorique de ce mandat, les compétences informationnelles dans le monde professionnel, provient du besoin d'Uni-emploi de s'adresser à une étudiante en information documentaire pour développer leur projet de connaissance des débouchés professionnels. En effet, comme exprimé depuis le début du mandat par le personnel d'Uni-emploi, il leur était difficile de savoir comment organiser ce corpus de connaissance relatif aux perspectives professionnelles des diplômé-e-s de l'Université de Genève. Ces compétences ne faisant pas partie de l'expertise des employé-e-s d'Uni-emploi. Il est donc pertinent de s'intéresser au sujet des compétences informationnelles. Est-ce que ces compétences sont présentes dans un centre de carrière universitaire ? Quelle est la pertinence d'y développer ces compétences chez le personnel du service ? Il s'agit de déterminer, à travers l'organisation de la connaissance des débouchés professionnels des étudiant-e-s pour Uni-emploi, celles qui peuvent être développées en interne, en fonction du temps et des moyens à disposition du service, et celles qui restent du ressort d'un-e spécialiste de l'information

documentaire.

Il est important de s'intéresser à la littérature sur le sujet. Les compétences informationnelles, tentative de traduction française du concept d'*information literacy*, sont un domaine clé de l'information documentaire. Ce domaine est un sujet important dans la littérature scientifique. Il s'agit donc dans ce mémoire de s'intéresser aux compétences informationnelles dans le monde du travail, en anglais *information literacy in the workplace*. A partir de cette base théorique, il s'agit de déterminer quelles sont les compétences informationnelles nécessaires au personnel d'un centre de carrière universitaire pour développer leur connaissance des débouchés professionnels des futurs diplômé-e-s..

En se basant sur un besoin informationnel d'Uni-emploi, il s'agit de déterminer quelles compétences informationnelles du personnel d'un centre de carrière universitaire en Suisse sont nécessaires pour organiser un corpus d'informations pour y répondre.

2. Insertion professionnelle des étudiant-e-s des hautes écoles universitaires

2.1 Le rôle des centres de carrière universitaire

Le centre de carrière universitaire a pour principale préoccupation l'insertion professionnelle des étudiant-e-s. L'Université forme à l'acquisition d'un savoir permettant aux étudiants d'être des professionnels actifs dans la société comme l'indique le plan stratégique de l'Université de Genève (2015, p.2) «[...] nous formons aujourd'hui non seulement la relève académique de demain mais surtout une partie importante des futurs responsables économiques, culturels, politiques et sociaux. ». L'unique acquisition de savoir et de compétences propres à celui-ci ne suffit pas à l'étudiant-e pour construire son avenir professionnel. Car comme le souligne Nicolas Nervi, les diplômes ne suffisent pas à construire sa carrière professionnelle : « Les jeunes bardés d'excellents diplômes sont persuadés que leurs titres suffisent pour décrocher un emploi » (Vakaridis, Delaye et Mathez de Senger 2015, p. 4). C'est dans ce cadre que se développent les offres de service des centres de carrière universitaires. Le centre de carrière universitaire a donc pour mission d'améliorer l'employabilité des diplômé-e-s.

Face à un marché de l'emploi complexe où « la plupart des profils recherchés aujourd'hui n'existaient pas encore il y a 10 ans » (Farnier 2016) le rôle des centres de carrière universitaires est important pour accompagner l'étudiant-e dans son parcours d'insertion professionnelle. Pour répondre au besoin d'accompagnement de l'insertion professionnelle des futur-e-s diplômé-e-s, la plupart des centres de carrière universitaires développent «[...] four core services : career counseling/advising, instructional sessions and workshops, job and internship opportunities, and networking sessions with alumni and other professionals. » (Schaub 2012, p. 202). Ces prestations¹ sont développées de manière différente dans tous les centres de carrières des hautes écoles universitaires de Suisse.

2.2 Définition de l'information sur les débouchés professionnels

L'information relative aux perspectives professionnelles des étudiant-e-s de l'université est le sujet de ce travail. C'est un besoin informationnel identifié par Uni-emploi et

¹ cf. chapitre 6.

faisant l'objet de ce mandat. En effet, la connaissance des débouchés professionnels par le personnel du centre de carrière contribue à l'élaboration des prestations de service pour les étudiant-e-s et les jeunes diplômé-e-s. Cette connaissance des débouchés professionnels est à la base des prestations d'Uni-emploi mais est aussi une information qui est transmise directement aux étudiant-e-s.

Le développement de la connaissance des débouchés professionnels de l'université par les étudiant-e-s est aussi un objectif du centre de carrière universitaire. Dans une société dont les métiers sont en constante mutation, comme le souligne Grégoire Evéquez : « On considère qu'environ 65 % des métiers qu'exerceront les écoliers âgés de 10 ans aujourd'hui n'existent pas encore » (Vakaridis, Delaye et Mathez de Senger 2015, p. 6), savoir s'informer sur son avenir professionnel est une compétence importante pour les étudiant-e-s.

Le type d'information qui est recherché pour participer à la connaissance des perspectives professionnelles des étudiant-e-s de l'université sont :

- des informations sur une fonction au sein d'une entreprise ;
- des informations sur un métier ;
- des informations sur une organisation ;
- des informations sur un domaine d'activité ;
- des informations sur le parcours professionnel des diplômé-e-s de l'université.

3. Compétences informationnelles dans un centre de carrière universitaire

Les compétences informationnelles du personnel d'un centre de carrière universitaire, en particulier d'Uni-emploi, nécessaires pour organiser l'information sur les débouchés professionnels des diplômé-e-s de l'université sont étudiées de ce travail de bachelor. Dans la littérature professionnelle francophone et anglosaxonne, les compétences informationnelles sont aussi discutées sous le concept d'*information literacy*. Ce concept sera ici discuté dans la perspective de l'appliquer au milieu du travail et non pas au milieu académique. Dans la littérature scientifique sur le sujet, le développement des compétences informationnelles des étudiant-e-s du degré tertiaire est une préoccupation beaucoup discutée. Bien que ce soit le public cible des prestations d'un centre de carrière, il ne s'agit pas dans ce travail de s'intéresser aux compétences informationnelles des étudiant-e-s. Cette préoccupation importante est du ressort de la bibliothèque de l'Université de Genève. Ce sont les compétences informationnelles des employé-e-s d'un service de l'Université de Genève qui sont ici discutées. A l'aide de référentiels de compétences informationnelles et de théories sur l'Information Literacy dans le monde du travail, il s'agira de discuter des compétences nécessaires au personnel d'un centre de carrière d'une université suisse pour construire la connaissance des débouchés professionnels des étudiant-e-s de son institution.

3.1 Définition du concept d'Information Literacy

Le terme d'Information Literacy naît en 1974, lorsque Paul Zurkoswki l'utilise dans un rapport pour « the (US) National Commission on Libraries and Information Science » (Inskip 2014). L'importance de ce concept a été souligné notamment par The Alexandria Proclamation on Information Literacy and Lifelong Learning qui le définit ainsi :

« Information Literacy lies at the core of lifelong learning. It empowers people in all walks of life to seek, evaluate, use and create information effectively to achieve their personal, social, occupational and educational goals. It is a basic human right in a digital world and promotes social inclusion of all nations »
(World Summit on the Information Society 2005)

Cette définition souligne l'importance de la maîtrise de l'information pour tout individu et le caractère essentiel de celle-ci pour évoluer dans la société. Le concept d'Information Literacy est très largement discuté dans la littérature professionnelle.

Parmi les nombreuses définitions du terme, on peut encore retenir celle adoptée par la CILIP The Library and Information Association en 2004 « Knowing when and why you need information, where to find it, and how to evaluate, use and communicate it in an ethical manner. » (CILIP 2017). Cette définition comprend les points essentiels du processus de maîtrise de l'information. Ce sont ces divers aspects qui sont retenus dans la plupart des référentiels de compétences informationnelles (ADBU 2012 ; GT-PDCI 2016 ; Stadler 2011b) pour définir les éléments pratiques de ce concept d'Information literacy.

3.2 La traduction d'Information literacy en compétences informationnelles

Dans ce travail, le terme de compétences informationnelles est utilisé à la place de celui d'*information literacy*. Bien que ce dernier ne puisse pas se résumer à une simple somme de compétences, le terme de compétences informationnelles est davantage adapté au contexte de ce travail. En effet, il s'agit d'identifier les compétences informationnelles nécessaires au personnel d'un milieu professionnel particulier, celui d'un centre de carrière, pour un but particulier, celui de construire la connaissance des débouchés professionnels des étudiants d'une université suisse. Les compétences informationnelles sont donc le moyen souhaité pour permettre une maîtrise de l'information relative aux débouchés professionnels des diplômé-e-s et ainsi devenir *information literate*. De plus, il y a un manque de consensus dans la littérature professionnelle concernant la traduction française du concept d'*information literacy*. Une diversité de termes français existent : « compétences informationnelles ; Maîtrise de l'information ; Culture informationnelle ; Compétences en culture informationnelle » (Grolimund 2016) mais aucun ne traduit complètement le terme anglais *literacy*. Les définitions des compétences informationnelles

« [qui] englobent de manière intégrée la recherche éclairée et réflexive d'information, la compréhension des procédés grâce auxquels l'information est produite et mise en valeur, l'utilisation de l'information pour générer de nouveaux savoirs et la participation éthique à des communautés d'apprentissage. »

(GT-PDCI 2016, p.6)

sont largement équivalentes aux définitions de l'information literacy citées précédemment.

3.3 Les compétences informationnelles dans le milieu du travail

3.3.1 Nouveau champ d'étude pour l'information literacy

Plusieurs auteurs (Inskip 2014 ; Llyod 2011 ; Paiano 2016 ; Weiner 2011) s'accordent à affirmer que les compétences informationnelles dans le milieu du travail, ou *information literacy in the workplace (ou workforce)*, est un sujet encore nouveau dans les sciences de l'information. La recherche et les articles sur les compétences informationnelles, depuis l'apparition du concept dans les années 1970, se sont en effet concentrés sur le milieu académique et la formation des étudiant-e-s à ces compétences. La littérature concernant les compétences informationnelles dans le milieu professionnel se développe seulement depuis quelques années (Hepworth et Smith 2008).

La principale conséquence de cette concentration des recherches sur l'*information literacy* dans le milieu académique est la définition actuelle de ce concept. En effet, les auteurs travaillant sur les compétences informationnelles dans le milieu professionnel s'accordent à dire que la définition du concept ne prend pas en compte la réalité du travail. En effet, dans le milieu académique, les compétences informationnelles se concentrent sur les capacités et les objectifs de nature individuelle alors que que l'*information literacy* dans le milieu professionnel est davantage un processus commun de construction de la connaissance (Paiano 2016).

Cette nouvelle approche de la définition du concept d'*information literacy* est principalement due à la différence de contexte informationnel. En effet, l'information dans le milieu académique est davantage organisée et délimitée dans des corpus de connaissance :

« For teachers, librarians, and students who are co-participating in the practices of teaching and learning, this engagement with information is systematically organized and enshrined in authorized bodies of knowledge (Gherardi, 2009a). The skills prescribed in searching for information, accessing and using it are formalized by particular rules, regulations, and curriculum that are underpinned by an instrumental rationality. »

(Lloyd 2011, p.280)

Alors que l'information dans le milieu professionnel est davantage complexe :

« Workplaces offer another type of social setting, where the information landscape is often described as messy, complex, and distributed through a range of practices that entwine to contribute to the collective performance of work. [...] »

The creation of workplace knowledge and of knowing about the performance of work—its production, distribution, and circulation—is therefore reflective of the ongoing process of collaboration between people. »

(Lloyd 2011, p.281)

La connaissance dans le milieu académique est construite par un individu dans un contexte où l'information est présente dans des sources (la littérature scientifique d'un domaine par exemple) relativement bien organisées. Les compétences informationnelles enseignées aux étudiant-e-s pour accéder, chercher, organiser et utiliser l'information sont adaptées à ce paysage informationnel. La connaissance dans le milieu professionnel est construite par la collaboration entre les employés et leur expertise professionnelle. Les compétences informationnelles sont des aptitudes à acquérir dans un paysage informationnel davantage complexe et désorganisé.

Les compétences informationnelles dans le milieu professionnel sont, comme pour les étudiant-e-s dans l'enseignement supérieur, des aptitudes et un comportement à développer pour maîtriser l'information de manière adéquate. Mais selon la recherche actuelle sur l'*information literacy* dans le milieu professionnel et en particulier les travaux d'Annemaree Llyod, c'est surtout la compréhension du contexte informationnel qui permet cette maîtrise de l'information.

« Becoming information literate requires developing an understanding of what constitutes information in a specific setting; understanding the discourses that influence activities related to the creation, dissemination, and operationalization of information; and understanding how information is nuanced, enabled, or constrained through the social activities inherent within the setting. » (

Llyod 2011, p. 278)

3.3.2 Compétences informationnelles des employés

Les compétences informationnelles sont une aptitude fondamentale du personnel d'une organisation (Klusek et Bornstein 2008 ; Weiner 2011). L'information étant une ressource fondamentale des organisations, ces compétences informationnelles des employé-e-s sont des atouts importants pour la compétitivité d'une entreprise. En effet :

« Information literacy and its function in employee training and economic competitiveness gained momentum beyond individual nations when the NFIL, International Federation of Library Associations, and UNESCO co-sponsored two international colloquia. [...] The report of the second colloquium, held in Alexandria, Egypt, stated that “under current globalization trends, economic development is becoming increasingly dependent upon the use of information and the learning skills of the workforce” (Garner, 2006). » (Weiner 2011,p. 8).

Une des compétences informationnelles essentielles du personnel est la maîtrise des

des processus et des technologies mises en place par leur organisation pour la gestion de l'information. Cette compétence essentielle est, comme cela est souligné dans une étude sur *l'information literacy* auprès du personnel technique et administratif d'une université, « a need to be knowledgeable of what data and information systems were in place in the workplace and how to use them was fundamental. » (Hepworth et Smith 2008, p. 221).

Ces auteurs démontrent aussi que la compétence d'organisation de l'information est davantage complexe dans le milieu professionnel: « In particular 'organises information' has a far broader remit involving the organisation of data, information and knowledge that is part of the working environment. » (Hepworth et Smith 2008, p. 219). L'étude ajoute que les compétences informationnelles sont transmises entre le personnel car « [p]articipants in positions of responsibility for other members of staff referred to the need to be able to guide others in accessing, using, communicating and managing information. » (Hepworth et Smith 2008, p. 223).

3.3.3 Formation du personnel aux compétences informationnelles

La formation aux compétences informationnelles demande « that employees be flexible and lifelong learners » (Oman 2001, p. 34). L'acquisition de ces compétences s'inscrit dans le processus de formation continue de chaque employé d'une organisation. Ce sont des compétences transversales qui doivent être entretenues au même titre que les compétences métiers.

Selon Annemaree Llyod (2011), les compétences informationnelles ne sont pas un attribut global indépendant du contexte. Les compétences informationnelles, en particulier dans le monde professionnel doivent donc être comprises selon une nouvelle approche :

« This complexity requires a paradigm shift away from information literacy as a list of skills to be acquired and towards an understanding of the information environment in which the practice sits. » (Inskip 2014, p.9)

Selon cette nouvelle approche de *l'information literacy*, la formation à la maîtrise de l'information ne peut pas se faire indépendamment du contexte. Dans ce paradigme, il faut déterminer qui, dans le contexte de l'organisation, est responsable de la formation des employés aux compétences informationnelles. La responsabilité de cette formation est du ressort des professionnel-le-s de l'information :

« [...] in corporate settings, librarians and information specialists have a critical responsibility to fulfill the role of IL professional developers and trainers for their

organizations, to make sure that non-library colleagues maintain and constantly update their IL skills because those skills are necessary for their daily work and long-term corporate success. » (Klusek et Bornstein 2006)

Une autre approche de cette formation aux compétences informationnelles dans le contexte professionnel peut être de s'interroger sur les compétences informationnelles enseignées aux étudiant-e-s. Est-ce que ces dernières sont transférables au contexte professionnel ? Une réponse nuancée à cette question est discutée dans un ouvrage de John Crawford et Christine Irving en se basant sur des études faites sur ce sujet, les auteurs affirment que :

« [a]lthough many new employees successfully applied techniques learned at university for evaluating the quality of content, close reading of texts, and synthesising large quantities of content usually available online, they found that they had to develop adaptive strategies for solving information problems in the workplace, often on a trial-and-error basis. » (Crawford et Irving 2013, p.100)

Les méthodes d'enseignement aux étudiant-e-s de la maîtrise de l'information doivent donc être adaptées aux besoins spécifiques de la formation des employés aux compétences informationnelles. La recherche en science de l'information sur le concept des compétences informationnelles dans le milieu professionnel est donc essentielle pour aider à définir des programmes d'éducation à ces compétences pour les employé-e-s ainsi que des politiques internes encadrant ce développement. L'objectif étant :

« [...] to produce future workers who have the capacity to recognize and understand the central place that information, its creation, production, reproduction, circulation, and dissemination play in sustainable workplace performance. » (Lloyd 2011, p. 280)

4. Méthodologie pour développer les solutions

4.1 Comparaison de l'information sur les débouchés professionnels transmise aux étudiant-e-s par les centres de carrière

Les centres de carrière universitaires comparés ici ont tous les mêmes prestations de base pour l'insertion professionnelle des étudiant-e-s de leur université. La comparaison porte ici sur ce qui est mis à disposition des futurs diplômé-e-s de l'université pour qu'ils prennent connaissance de leurs potentiels débouchés professionnels. La comparaison se base sur une étude des prestations pour les étudiants indiquées sur le site web respectif des centres de carrière universitaires. Ces derniers ont été choisis en fonction d'un critère linguistique : le contenu du site web en français, anglais ou italien. C'est pourquoi, un certain nombre de centres de carrière universitaires de Suisse allemande ne sont pas représentés dans ce comparatif.

4.1.1 Le service d'orientation et carrières de l'Université de Lausanne (SOC UNIL)

Le centre de carrière de l'Université de Lausanne a mis à disposition du public étudiant une compilation d'informations sur les perspectives professionnelles des diplômé-e-s de l'Université. Cela se fait à travers un site web, *Perspectives professionnelles après l'UNIL* (Université de Lausanne 2017a) dans lequel sont réunies les prestations du centre de carrière pour aider les étudiant-e-s dans leur insertion professionnelle ainsi qu'une série de ressources pour qu'ils prennent connaissance de leurs débouchés professionnels potentiels. Cette connaissance passe notamment à travers les témoignages d'alumni de chaque faculté de l'Université de Lausanne. Ces portraits de parcours professionnel de diplômés (Université de Lausanne 2017c) sont destinés à informer les étudiant-e-s sur les perspectives professionnelles des formations de l'Université.

Le Service d'orientation et de carrières met aussi à disposition des étudiant-e-s un centre de documentation « pour emprunter de nombreux ouvrages sur les secteurs professionnels, les stages, la recherche d'un emploi ou les méthodes de travail » (Université de Lausanne 2017b). Le centre de carrière a aussi mis en place des permanences « pour obtenir des informations sur les études à l'UNIL ou pour faciliter votre passage à l'emploi » (Université de Lausanne 2017b). Le personnel du centre de

carrière y répond à toutes les questions des étudiant-e-s sur leur avenir professionnel.

Pour terminer, le service d'orientation et de carrières fait une enquête, tous les quatre ans, auprès des diplômé-e-s des facultés de l'Université de Lausanne. Le but de ces enquêtes est « [...] de recueillir des informations sur le passage à l'emploi, leur premier emploi ainsi que les fonctions et compétences exercées. » (Université de Lausanne 2017d).

4.1.2 Le centre de carrière de l'Université de Neuchâtel

Le centre de carrière de l'Université de Neuchâtel met à disposition du public étudiant des informations sur leurs débouchés professionnels à travers les témoignages d'alumni et des ateliers. Une page web est consacrée aux témoignages de diplômé-e-s (Université de Neuchâtel 2017a) présentant leur parcours professionnel après leur formation universitaire.

Ce service de l'Université de Neuchâtel propose aussi un autre moyen d'informer les étudiant-e-s sur leurs débouchés professionnels. Il s'agit d'ateliers de rencontre avec des alumni, organisés par des autres services que le centre de carrière. Ces échanges permettent aux étudiant-e-s de comprendre et se préparer pour l'avenir professionnel de leur formation universitaire. En effet, « il s'agit d'une excellente occasion pour les étudiant-e-s de poser des questions sur les possibilités professionnelles liées à leur branche et de se préparer avant même la fin de leurs études. » (Université de Neuchâtel 2017b).

4.1.3 Career Service de l'Università della Svizzera italiana

Le centre de carrière de l'Università della Svizzera italiana met à disposition des étudiant-e-s plusieurs services relatifs aux débouchés professionnels des formations de l'université. Des témoignages de diplômé-e-s (Università della Svizzera italiana 2017a) sont disponibles en ligne et à travers la newsletter hebdomadaire du centre de carrière qui propose une USI Career Story par newsletter (Università della Svizzera italiana 2017b). Le contact avec les diplômé-e-s est aussi proposé à travers des événements emplois tel que l'USI Career Forum et un annuaire des alumni (Università della Svizzera italiana 2017c) accessible uniquement par les étudiant-e-s et les diplômé-e-s.

Des informations sur l'insertion professionnelle après une formation à l'Università di Svizzera italiana sont transmises à travers des enquêtes statistiques sur les diplômé-e-

s de l'Université (Università della Svizzera italiana 2017d). Des rencontres avec les entreprises sont aussi organisées par le centre de carrière afin d'informer les futurs diplômé-e-s sur leurs débouchés professionnels et se préparer à affronter le monde du travail (Università della Svizzera italiana 2017e).

4.1.4 Centre de carrière de la Faculté des HEC de l'Université de Lausanne

La Faculté HEC de l'Université de Lausanne a son propre centre de carrière. Ce dernier propose une série d'événements et de ressources pour la connaissance des débouchés professionnels par les étudiant-e-s. Pour aller à la rencontre des entreprises et découvrir les débouchés professionnels de leur formation, les étudiant-e-s ont accès aux événements emploi du centre de carrière de la HEC (Université de Lausanne 2017e). Ces événements permettent aux futurs diplômé-e-s de se préparer au monde du travail, notamment grâce à la rencontre avec des professionnels.

Le centre de carrière organise aussi des rencontres *HEC et après ?* entre les étudiant-e-s et les diplômé-e-s. Ces événements ont pour objectif de «[...] rassembler en un même lieu étudiants et gradués lors d'une rencontre conviviale qui donnera l'opportunité à chacun de pouvoir échanger sur un métier, son environnement et les perspectives de carrières associées. » (Université de Lausanne 2017f).

Le centre de carrière de la HEC Lausanne met à disposition dans sa bibliothèque (Université de Lausanne 2017g) des ressources concernant l'insertion professionnelle. Pour s'informer sur leurs débouchés professionnels, les futurs diplômé-e-s ont accès à des fiches métiers disponibles dans la bibliothèque du centre de carrière.

4.1.5 Les principaux moyens d'un centre de carrière pour informer sur les débouchés professionnels

A travers l'étude des prestations des centres de carrière universitaire, les moyens suivants sont utilisés pour informer les étudiant-e-s sur leurs débouchés professionnels :

- des témoignages d'alumni mis à disposition sur le site web du centre de carrière ;
- une bibliothèque ou un centre de documentation ;
- des permanences pour répondre aux besoins informationnels des étudiant-e-s ;
- des enquêtes statistiques sur l'insertion professionnelle des diplômés de

l'Université ;

- des rencontres des étudiant-e-s avec des alumni ;
- des rencontres des étudiant-e-s avec des entreprises ;
- des événements emplois de formes variées.

A travers ces prestations, ce sont le personnel du centre de carrière ainsi que les étudiant-e-s qui prennent connaissance des perspectives professionnelles des formations universitaires. La mise en place de ces services pour les étudiant-e-s contribue donc à accroître la connaissance des débouchés professionnels du personnel du centre de carrière. Pour Uni-emploi, ces informations glanées lors de l'organisation et l'animation de certaines prestations ne sont pas conservées de manière collective mais participent à la connaissance personnelle des perspectives professionnelles des étudiant-e-s du personnel.

4.2 Information documentaire et insertion professionnelle

4.2.1 Quelques pistes concernant l'insertion professionnelle et les bibliothèques

Afin de recommander des méthodes de collecte, de stockage, de partage et de mise à jour de l'information relative aux débouchés professionnels des étudiant-e-s pour le personnel d'un centre de carrière universitaire, il est judicieux de s'intéresser aux relations potentielles entre le domaine de l'information documentaire et celui de l'insertion professionnelle. A cet effet, sont étudiées ici quelques situations pour lesquelles le rôle de la bibliothèque est d'être un lieu de référence pour divers aspects de l'insertion professionnelle de ses usager-ère-s.

4.2.1.1 Mise à disposition de ressources relatives à l'insertion professionnelle

Il existe plusieurs exemples en France de bibliothèques qui ont développé un pôle documentaire de ressources pour l'insertion professionnelle. La médiathèque de Saint-Quentin-en-Yvelines a adopté « une démarche pour le développement des collections et des services vers les domaines de l'emploi, de l'insertion et de la formation tout au long de la vie » (Balavoine 2009, p. 59). Cette institution a ainsi développé une offre de ressources, papiers et numériques, pour permettre à son public de s'informer sur ses envies professionnelles et aider à la construction de sa carrière.

La Bibliothèque nationale de France a développé un « [...]pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise (Prisme) [...] » (Yon-Cassat et Lopez 2009, p.

56). Ce pôle contient notamment des études de marché, des annuaires, de la presse professionnelle, de l'information sur les entreprises et des ressources méthodologiques sur la création d'entreprise (Bibliothèque nationale de France 2017).

La cité des métiers de la Villette, espace d'information et de documentation, a été établie en collaboration avec la médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie de la Villette à Paris (Las Vergnas et Prokhoroff 2009, p. 50). Comme pour les deux exemples cités précédemment, l'objectif de cette cité des métiers est de mettre à disposition du public des ressources et de l'information relatives à l'insertion professionnelle. L'institution est organisée autour de « cinq pôles d'information et de conseil » (Las Vergnas et Prokhoroff 2009, p.52). Ces derniers sont les suivants : « [...] un pôle « Créer son activité » [...]; un pôle « Trouver un emploi » [...]; un pôle « Choisir une orientation » [...]; un pôle « Changer sa vie professionnelle » [...]; un pôle « Organiser son parcours professionnel et de formation[...] » (Las Vergnas et Prokhoroff 2009, p.52).

4.2.1.2 Formation à l'exploitation des ressources relatives à l'insertion professionnelle

La mise à disposition de ressources relatives à l'insertion professionnelle par la bibliothèque s'accompagne toujours d'une forme de formation à l'exploitation de celles-ci. Ce rôle de formation à la recherche documentaire est fondamental pour le public dans sa démarche d'insertion professionnelle. Dans le contexte universitaire, les compétences informationnelles acquises par les étudiant-e-s sont importantes pour la construction de leur avenir professionnel :

« La capacité à s'informer vite et bien, ou, pour faire court, l'autonomie documentaire, contribue à accroître la compétitivité des jeunes diplômés issus de l'université et renforce leur « employabilité » » (Malotaux 2009, p.15)

Le pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise (Prisme) de la Bibliothèque nationale de France a mis en place des « ateliers d'initiation aux ressources documentaires pour la recherche d'emploi et la création d'activité » (Yon-Cassat et Lopez 2009, p. 58). On retrouve ici la dualité de mise à disposition de ressources et informations relatives à l'insertion professionnelle et d'en enseigner la meilleure exploitation possible. Ces ateliers :

« [...] visent à expliciter ce que chacun peut tirer des différents documents et outils, en fonction de sa situation propre, et à fournir des méthodes de recherche adaptés à cette finalité professionnelle. » (Yon-Cassat et Lopez 2009, p. 58).

La mise à disposition par les bibliothèques de ressources liées à l'emploi et la formation à la recherche documentaire participent à la vocation de ces institutions d'être un lieu d'apprentissage tout au long de la vie : « De la naissance à la mort, quel que soit son statut social, le citoyen peut entrer dans une bibliothèque pour compléter ou actualiser ses connaissances et compétences » (Chourrot et Meller-Liron 2009, p. 6).

4.2.2 Collaboration des professionnels avec les centres de carrière universitaire : le cas de l'Université de Buffalo

Christopher Hollister (2005) s'est intéressé à l'*information literacy* enseignée aux étudiant-e-s dans le cadre d'une collaboration de la bibliothèque de l'Université de Buffalo aux Etats-Unis avec le centre de carrière de cette université. Dans ce contexte, le bibliothécaire a collaboré avec le personnel du centre de carrière, en particulier les conseiller-ère-s en insertion professionnelle, pour intégrer l'instruction aux compétences informationnelles dans les prestations aux étudiant-e-s. Ce sont les compétences suivantes que cette collaboration cherche à développer chez les futurs diplômé-e-s :

« Students learn how to research and explore selected occupations and career paths, how to search through business directories, how to research industries or specific companies, how to conduct effective job searches, and how to evaluate employment resources on the Internet. » (Hollister 2005, p.107).

Dans cet objectif, l'auteur a notamment mis en place, à la demande du centre de carrière, des ateliers « to research prospective employers » (Hollister 2005, p.107) ainsi qu'en effectuant une permanence pour les questions de recherche d'information par les étudiant-e-s dans la bibliothèque du centre de carrière.

Dans ce cas de collaboration entre un professionnel de l'information et le personnel d'un centre de carrière universitaire, on retrouve la notion de formation aux compétences informationnelles. Cette dernière est ici adaptée aux ressources mises à disposition des étudiant-e-s par le centre de carrière.

4.3 Enquête statistiques auprès des centres de carrière universitaires suisses

4.3.1 Objectifs de l'enquête

Une enquête statistique a été menée auprès des centres de carrière universitaires suisses afin de déterminer deux éléments importants pour ce travail :

- connaître les besoins des centres de carrière universitaires en matière de connaissance des perspectives professionnelles des diplômé-e-s après l'université et ;
- connaître les pratiques du personnel des centres de carrière universitaires en matière de gestion de l'information afin d'identifier les compétences informationnelles nécessaires pour construire la connaissance interne des débouchés professionnels des diplômé-e-s d'une université.

Les résultats de l'enquête sont une source d'inspiration pour les recommandations aux centres de carrière universitaires pour trouver et organiser l'information sur les débouchés professionnels des étudiant-e-s².

4.3.2 Contenu du questionnaire

La construction du questionnaire pour les centres de carrière universitaires suisses s'est faite à partir des normes des différents référentiels de compétences informationnelles (STALDER et al, 2011b ; GT-PDCI 2016 ; ADBU, 2012). Des questions sur les éléments suivants ont été posées aux participants :

- le besoin en information concernant les perspectives professionnelles des étudiant-e-s de l'université ;
- les sources d'information habituellement utilisées dans le cadre de leur fonction ;
- l'organisation personnelle de l'information du personnel du centre de carrière ;
- les pratiques liées au partage de l'information dans le centre de carrière.

Le but de ce questionnaire était de comprendre quelles sont les pratiques et les éventuels manques dans la gestion de l'information dans un centre de carrière. Cela afin de déterminer quelles compétences informationnelles peuvent être développées pour améliorer la maîtrise de l'information par le personnel d'un centre de carrière universitaire. Ce n'est pas une démarche d'évaluation des compétences informationnelles des employés des centres de carrière universitaires interrogés. Celle-ci demanderait un autre procédé qu'un questionnaire avec un logiciel d'enquête statistique.

4.3.3 Public cible du questionnaire

Le questionnaire³(élaboré avec le logiciel *LimeSurvey*) a été distribué, par mail, au personnel des centres de carrières universitaires suisses. Une version en anglais⁴ a été élaborée pour être distribuée au personnel des centres de carrière universitaire de

² cf. chapitre 5

³ cf. annexe 1

⁴ cf. annexe 2

la Suisse allemande et de la Suisse italienne. Un des objectifs du questionnaire était de récolter des informations permettant de généraliser le mandat d'Uni-emploi concernant l'organisation de l'information sur les débouchés professionnels des diplômé-e-s de l'Université de Genève.

Les centres de carrière universitaires auxquels ont été envoyé le questionnaire sont les suivants :

- centre de carrière de l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne ;
- centre de carrière Université de Neuchâtel ;
- service d'orientation et de carrières de l'Université de Lausanne ;
- centre de carrière de la faculté HEC de l'Université de Lausanne ;
- centre de carrière de l'Université de Zürich ;
- centre de carrière de l'Université de Lucerne ;
- centre de carrière de l'Université de St-Gall ;
- centre de carrière de l'Université de Bâle ;
- centre de carrière Eidgenössische Technische Hochschule Zürich (ETH) ;
- centre de carrière de l'Università della Svizzera italiana.

4.3.4 Taux de réponse

Un total de quarante individus ont été interrogés. Onze de ces personnes ont répondu au questionnaire.

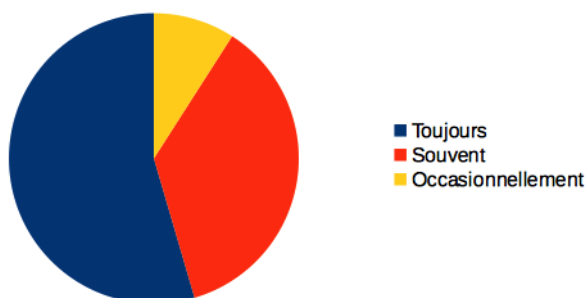
5. Recommandations aux centres de carrière universitaires pour trouver et mettre en valeur l'information sur les débouchés professionnels

5.1 Besoins des centres de carrière universitaire concernant l'information relative aux débouchés professionnels

D'après l'enquête statistique⁵ menée auprès des centres de carrière universitaires, connaître les débouchés professionnels des étudiant-e-s est un besoin informationnel essentiel dans le cadre de la mise en place et l'exécution des prestations de ce service d'une université.

Figure 1: Besoin de connaître les débouchés professionnels des étudiant-e-s

Dans les tâches liées à votre fonction, avez-vous besoin de connaître les perspectives professionnelles des diplômés de votre université ?



En effet, les onze répondants à la question (cf: Figure 1) estiment que la connaissance des perspectives professionnelles est un aspect important dans leur travail. Ils utilisent cette information dans le cadre de tâches liées à leur fonction :

- conseil en insertion professionnelle et conseil en orientation académique aux étudiant-e-s ;
- organisation de workshops sur les débouchés professionnels ;
- pour les formations que nous organisons à l'intention de nos étudiants (les ateliers emploi) ;
- pour le contact avec les employeurs.

⁵ cf. chapitre 4.3 Enquête auprès des centres de carrière universitaires suisses

5.2 Les sources à exploiter pour connaître les débouchés professionnels

5.2.1 Les sources utilisées par le personnel des centres de carrière dans le cadre de leur fonction

L'enquête statistique⁶ auprès des centres de carrière universitaires a permis de déterminer les sources d'information les plus utilisées par le personnel dans le cadre de leur fonction. Les onze personnes ayant répondu à la question *Dans le cadre de votre fonction, quelles sources d'information utilisez-vous le plus ?* ont classé les sources d'informations proposées de la manière suivante :

Figure 2: Sources d'information du personnel des centres de carrière universitaires

Sources d'information les plus utilisées dans le cadre de leur fonction

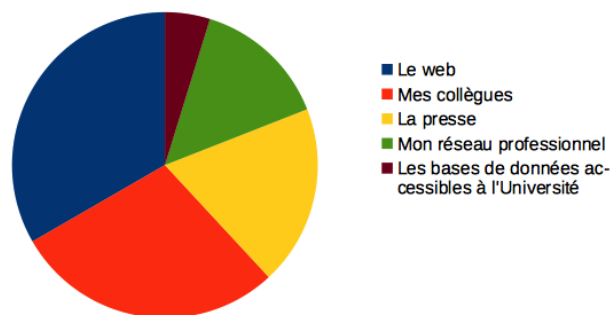
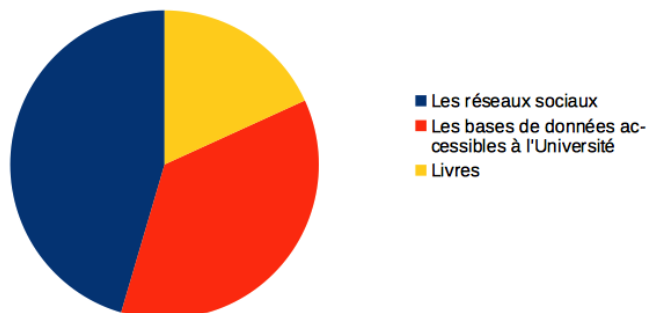


Figure 3: Sources d'information peu exploitées par le personnel des centres de carrière universitaires

Sources les moins utilisées dans le cadre de leur fonction



⁶ cf. chapitre 4.3

Cette enquête statistique et les entretiens menés avec les conseiller-ère-s en insertion professionnelle d'Uni-emploi ont permis de constater que le web et les collègues sont une source importante d'information pour le personnel d'un centre de carrière dans le cadre de sa fonction. Les bases de données, les réseaux sociaux et les ouvrages ne sont pas des sources d'information que le personnel des centres de carrière ont l'habitude d'utiliser régulièrement.

Certain-e-s conseiller-ère-s en insertion d'Uni-emploi utilisent des ouvrages concernant divers domaines professionnels pour se familiariser avec des débouchés professionnels des étudiant-e-s connus. Mais par manque de temps, la lecture de ces ouvrages ne se fait pas de façon régulière.

5.2.2 Sources à exploiter par un centre de carrière pour s'informer sur les débouchés professionnels

L'enquête statistique⁷ auprès des centres de carrière universitaires, les entretiens avec les conseiller-ère-s en insertion d'Uni-emploi, la littérature sur l'insertion professionnelle et l'information documentaire ainsi que la comparaison des prestations des centres de carrière concernant les perspectives professionnelles ont servis de base à la réflexion concernant les sources à exploiter pour connaître les débouchés professionnels des étudiant-e-s.

Une source d'information peut prendre des formes très variées : « Les sources d'information au sens large incluent toutes les formes de texte ou d'hypertexte, les collections de données et de métadonnées, ainsi que les « ressources humaines »(personnes). » (Stadler 2011b, p.3). Les sources d'informations pour connaître les débouchés professionnels des étudiant-e-s d'une université suivent cette définition.

5.2.2.1 Les diplômé-e-s de l'Université

Pour connaître les perspectives professionnelles après une formation universitaire, la source la plus pertinente sont les diplômé-e-s des diverses facultés de l'université. Une étude⁸ menée par Uni-emploi confirme cette source importante d'information :

« pour la transmission des connaissances sur les débouchés professionnels auprès des étudiants et pour la connaissance des débouchés par les conseillers

⁷ cf. chapitre 4.3 Enquête auprès des centres de carrière universitaires suisses

⁸ Il s'agit d'une étude menée par le personnel d'Uni-emploi « [...] auprès de [dix-sept] professionnels dont l'activité nécessite une bonne connaissance du monde du travail (domaines d'activité, métiers ou fonctions) » (Uni-emploi 2016b, p.4)

[Uni-emploi], les professionnels sollicités conseillent tous la rencontre directe avec des professionnels [...]. » (Uni-emploi 2016b, p.5).

La plupart des cursus académiques proposés par les hautes écoles universitaires ne forment pas à un métier particulier. C'est pourquoi, le parcours professionnel des alumni est important à connaître pour un centre de carrière universitaire. En effet, à travers ces informations, on peut découvrir les types d'emplois accessibles après les formations de chaque faculté universitaire mais aussi quelles compétences acquises durant les études sont mises en avant par l'alumni dans sa carrière professionnelle. De plus, les témoignages de diplômé-e-s permettent de recueillir des conseils d'insertion professionnelle tel que l'importance de faire un stage en cours d'étude (Université de Neuchâtel 2017b).

5.2.2.2 Experts en insertion professionnelle

Le réseau professionnel du personnel d'un centre de carrière universitaire est une source d'information pour connaître les débouchés professionnels des étudiant-e-s. Le contact avec divers-e-s expert-e-s de l'insertion professionnelle permet notamment de s'informer sur les postes accessibles par les diplômé-e-s de l'université ainsi que les compétences acquises dans leur cursus académique qui y sont valorisées.

5.2.2.3 Les professeurs et les assistants des Facultés

Les professeurs et assistants des diverses disciplines enseignées à l'université sont des sources à exploiter pour s'informer sur les perspectives professionnelles des futur-e-s diplômé-e-s. En effet, ils devraient avoir l'expertise du domaine d'enseignement dans lequel ils travaillent. Ils peuvent donc renseigner le centre de carrière universitaire concernant les domaines professionnels touchés par les disciplines enseignées dans chaque faculté.

5.2.2.4 Les associations professionnelles

Les associations professionnelles sont une source d'information pour connaître les débouchés professionnels des étudiants. En effet, à travers les différentes prestations proposées aux membres de l'association (événements emploi, réseau professionnel, ...) il est possible pour le personnel d'un centre de carrière universitaire et pour les étudiant-e-s d'approfondir leur connaissance d'un débouché professionnel. Les membres des associations professionnelles sont une source d'information sur un secteur d'activité, un métier ou un poste dans un domaine particulier. Cette source d'information est valorisée par Uni-emploi, par exemple, qui propose sur son site web

une liste d'associations professionnelles par secteur (Université de Genève 2017c).

5.2.2.5 La presse spécialisée

Afin de s'informer autour des débouchés professionnels des étudiant-e-s, la presse spécialisée est une source d'information. On peut y trouver, par exemple, des informations sur les entreprises actives dans un domaine particulier, les métiers qui se développent dans un secteur, les compétences qui sont mises en valeur dans le marché du travail.

5.2.2.6 Sources spécialisées de chaque domaine enseigné à l'Université

Chaque domaine enseigné à la l'université a ses propres ressources documentaires. Une partie de ces ressources peut être utiles pour la connaissance des débouchés professionnels des étudiants en identifiant par exemple les secteurs d'activités d'une discipline enseignée à l'université. Un bon interlocuteur pour connaître ces sources spécialisées par discipline est la bibliothèque universitaire, chargée de les mettre à disposition des étudiant-e-s et du corps professoral.

5.2.2.7 Sites web spécialisés en insertion professionnelle

Les sites web tel que le portail officiel suisse d'information de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CSFO 2017) est une source d'information pour s'informer sur les débouchés professionnels des étudiant-e-s. Le type d'information sur les perspectives professionnelles des diplômé-e-s de l'université qu'on peut trouver sur ces sites sont par exemple des descriptions de métiers.

5.2.2.8 Les événements emploi

Les tables ronde d'alumni organisées dans les universités ou les rencontres avec des professionnels organisés par des associations professionnelles sont des sources d'information pertinentes pour identifier les perspectives professionnelles des futur-e-s diplômé-e-s de l'université. En effet, les événements emploi permettent d'identifier des acteurs dans les domaines d'activité accessibles avec une formation universitaire.

5.3 Collecter l'information sur les débouchés professionnels

Les méthodes de collecte de l'information relative aux débouchés ont été élaborée grâce aux éléments de méthodologie décrits dans ce mémoire. Certains des moyens de collecte sont déjà mis en place par des centres de carrière universitaires. Ces méthodes, non-exhaustives, pour s'informer sur les perspectives professionnelles des futur-e-s diplômé-e-s d'une université sont décrites ici sommairement, une description

davantage détaillée concernant Uni-emploi a été réalisée⁹.

5.3.1 Interroger les diplômés

Plusieurs méthodes sont possibles pour interroger les diplômé-e-s. Premièrement, le centre de carrière peut faire une enquête statistique sur une population spécifique de diplômé-e-s. C'est la méthode adoptée par le Service d'orientation et de carrière de l'UNIL en interrogeant «[...] les personnes ayant obtenu un titre académique (Master, licence, diplôme ou doctorat) quatre ans après l'obtention de celui-ci. » (Université de Lausanne 2017d). La mise en forme de ces informations peut se faire sous forme de synthèse des résultats, document qui sera relativement facile à partager avec le public étudiant. Des extraits pertinents de cette étude sur l'insertion professionnelle des diplômé-e-s peuvent aussi être partagés sur le site web et les réseaux sociaux des centres de carrière.

Le centre de carrière universitaire peut interroger des diplômé-e-s identifié-e-s à travers le réseau des alumni de son université, à travers une recherche sur le réseau social professionnel LinkedIn ou encore à travers le réseau professionnel du personnel du service. Connaître le parcours de ces professionnel-le-s ayant une formation universitaire peut se faire par un entretien individuel, par questionnaire avec un logiciel d'enquête statistique, par un questionnaire envoyé par email ou par la participation des diplômé-e-s à un événement emploi tel qu'une table ronde. Ces moyens de collecte permettent de construire des témoignages de parcours professionnels d'ancien-ne-s étudiant-e-s. Cette mise en forme de l'information est pertinente pour être partagée et ainsi informer le personnel du centre de carrière universitaire et le public étudiant sur les perspectives professionnelles des formations universitaires.

Un autre moyen pour interroger les diplômé-e-s est d'impliquer les étudiants de le processus comme le fait Uni-emploi avec le programme Mentorat d'Uni-emploi. Ce programme propose aux étudiant-e-s « [g]râce au mentorat, vous serez suivi pendant 7 mois par un mentor, diplômé de l'Université comme vous. Travaillant dans le domaine qui vous intéresse, il partagera sa connaissance du monde professionnel [...] » (Université de Genève 2017d). Cette méthode pour connaître le parcours professionnel d'un diplômé est très bénéfique pour l'insertion professionnelle de l'étudiant-e. Mais une variante de cette méthode pourrait impliquer que l'étudiant-e, après la rencontre avec l'alumni, mette en forme l'information récoltée pour la partager, avec le personnel

⁹ cf. 6.4 Sources et collecte de l'information : 4 solutions

du centre de carrière et avec le public étudiant.

5.3.2 Recherche d'information en ligne

La recherche d'information sur le web permet de trouver de l'information relative aux débouchés professionnels des étudiant-e-s (métiers, entreprises, domaines d'activité, compétences requises, etc.) ainsi que de trouver des sources d'information et des techniques de recherche en ligne susceptibles d'être transmises aux étudiant-e-s et jeunes diplômé-e-s.

La recherche d'informations permet d'identifier des informations variées à partir d'un débouché professionnel préalablement identifié par le personnel du centre de carrière universitaire. L'exploration de sources variées disponibles en ligne ainsi que de ressources numériques telles que les banques de données mises à disposition par la bibliothèque de l'université permet de construire une connaissance complète d'un débouché professionnel d'une formation universitaire.

La recherche de sources pertinentes pour les perspectives professionnelles des formations universitaires est un atout important pour le centre de carrière universitaire. En effet, ces sources externes au service permettent de « [...] choisir des sources d'information avec une mise à jour externe. Ceci évite la production de données (rapports, dossiers thématiques,...) et leur mise à jour par l'équipe Uni-emploi. Cette activité est très chronophage. » (Uni-empli 2016b).

5.3.3 Partage de l'information entre collègues

Le partage d'informations avec les collègues du centre de carrière universitaire est une méthode pour un membre du personnel de développer sa connaissance sur les débouchés professionnels des étudiant-e-s. L'enquête statistique¹⁰ montre que pour ces répondant-e-s le partage des informations est une habitude dans le fonctionnement d'un centre de carrière (figure 4).

On constate aussi que les moyens de partage de l'information (figure 5) les plus utilisés dans un centre de carrière (réunions hebdomadaires du personnel et par mail) ne permettent pas de construire un corpus d'informations sur les débouchés professionnels des étudiant-e-s mises en valeur (par une classification et une indexation pour retrouver l'information par exemple).

¹⁰cf. chapitre 4.3 Enquête auprès des centres de carrière universitaires suisses

Figure 4: Partage de l'information dans un centre de carrière : habitudes

Est-ce que vous partagez des informations liées à votre fonction avec vos collègues du centre de carrière ?

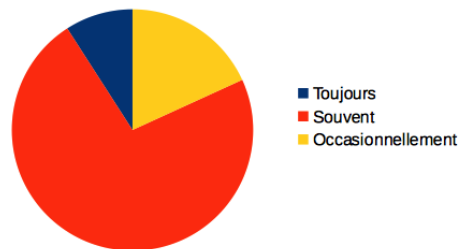
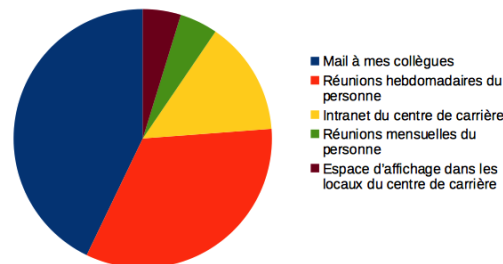


Figure 5: Partage de l'information dans un centre de carrière : moyens

Comment partagez-vous l'information entre collègues dans votre centre de carrière ?



5.3.4 Veille stratégique

La veille, « un ensemble de dispositifs informatiques automatisés visant à rester informé des actualités dans un domaine ou champ d'intérêt précis. » (Haute école de Santé de Genève 2017), est une méthode pour le centre de carrière universitaire de s'informer sur des perspectives professionnelles identifiées pour chaque formation universitaire.

La mise en place d'une veille permettrait de surveiller des sources pertinentes pour chaque domaine d'activité identifié comme un débouché professionnel pour les étudiant-e-s de l'université afin d'alimenter la connaissance interne au service. La mise en place et le suivi d'une veille demande des ressources humaines en terme de temps et de compétences. Pour les centres de carrière qui ne pratiquent pas la veille documentaire, c'est une compétence informationnelle à acquérir. Cette acquisition se fait par l'engagement d'un-e spécialiste de l'information documentaire pour faire la

veille documentaire ou par la formation du personnel du centre de carrière universitaire à cette compétence. Un atout supplémentaire de la veille de domaines d'activités liés aux perspectives professionnelles des étudiant-e-s dans un centre de carrière est la transmission de cette compétence aux étudiant-e-s. En effet, la formation des étudiants à la veille emploi ou veille de leur domaine d'activité souhaité pourrait devenir une prestation du centre de carrière universitaire.

5.3.5 Interroger son réseau professionnel

Le réseau professionnel du personnel d'un centre de carrière universitaire est une source d'information pour s'informer sur les perspectives professionnelles des étudiant-e-s.

5.4 Compétences informationnelles requises pour les méthodes de collecte

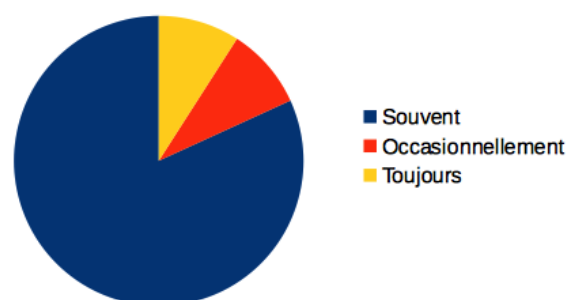
Les compétences informationnelles requises pour les méthodes de collecte de l'information sur les débouchés professionnels des étudiant-e-s de l'université sont celles qui font référence aux trois normes *besoin*, *accès* et *évaluation* (Stalder et al, 2011a). Les prestations des centres de carrière universitaires concernant l'information sur les débouchés professionnels des étudiant-e-s¹¹ sont un indicatif des compétences informationnelles liées à la collecte d'information, sur le sujet, présentes dans le centre de carrière. Une plus grande variété pourrait indiquer que le personnel « choisit et utilise des sources d'information variées comme aide à la décision » (Stalder et al, 2011a)

L'enquête statistique auprès des centres de carrière universitaire montre que le personnel parvient à répondre à son besoin informationnel (cf. figure 6). On peut affirmer que les compétences informationnelles pour répondre au besoin de connaître les débouchés professionnels des étudiant-e-s de l'université sont bien développées dans les centres de carrière universitaires. Cette affirmation est à nuancer et une évaluation, par observation ou par test, des compétences informationnelles du personnel de chaque centre de carrière universitaire interrogé est à effectuer ainsi qu'une analyse des méthodes de collecte de l'information mises en place. Cela permettrait de mettre en place des formations par un-e spécialiste de l'information documentaire répondant aux besoins en collecte d'information.

¹¹cf. chapitre 4.1

Figure 6: Capacité du personnel d'un centre de carrière à trouver de l'information

Dans le cadre de votre fonction, parvenez-vous à obtenir les informations dont vous avez besoin ?



5.5 Panorama des solutions possibles pour la conservation et le partage des informations sur les débouchés professionnels

Les informations et sources d'information relatives aux perspectives professionnelles des futurs diplômé-e-s d'une université doivent être classées, indexées, partagées et conservées pour permettre une exploitation par le centre de carrière universitaire et le public étudiant. Le corpus d'informations sur les débouchés professionnels peut prendre des formes différentes : une URL pointant vers une ressource ou une information pertinente, de l'information brute sous forme de données et des documents aux formats variés (document word, document pdf, etc.). Cette variété d'information sur les débouchés professionnels doit être organisée dans le but de former un corpus de connaissance cohérent et exploitable par le centre de carrière universitaire et les étudiant-e-s.

5.5.1 Classification et indexation

Afin de pouvoir partager et conserver l'information et ses sources relatives aux débouchés professionnels des étudiant-e-s, il est important de centraliser ces informations et d'en établir une classification¹². Cette dernière comporte deux aspects : le classement par une arborescence hiérarchique et l'attribution de métadonnées descriptives sous forme de mots-clés.

Les différents types et formats d'informations relatives aux perspectives

¹²cf. chapitre 6.6 Classification et indexation de l'information à Uni-emploi

professionnelles des futurs diplômé-e-s d'une université peuvent ainsi être classées dans des catégories simplifiant la recherche d'information par le personnel d'un centre de carrière universitaire et par le public étudiant. C'est une méthode essentielle pour pouvoir organiser le corpus de connaissances concernant les débouchés professionnels et ainsi permettre un partage aisé de ces informations dans un centre de carrière universitaire.

5.5.2 Outils informatiques pour conserver et partager l'information relative aux débouchés professionnels

L'étude¹³ de ces solutions informatiques de l'Information documentaire est basée sur les caractéristiques générales de celles-ci. Ces mêmes solutions informatiques méritent d'être étudiées en profondeur selon les besoins spécifiques de chaque centre de carrière pour toute l'information que le service produit ou reçoit, et non pas uniquement le corpus de connaissances des débouchés professionnels.

5.5.2.1 Logiciel de gestion des documents électroniques (GED)

Le logiciel de gestion des documents électroniques peut être une solution pour conserver et partager l'information relative aux débouchés professionnels. En effet, cette solution permet une classification et une indexation des documents, éléments importants pour organiser ce corpus de connaissance. Mais mise en valeur des informations récoltées dans le cadre des diverses tâches du personnel du centre de carrière n'est pas supportée par cette solution informatique. Les sources informelles et les sources web (sites webs pertinents pour un débouché professionnel par exemple) ne sont pas facilement intégrable dans un logiciel GED dont l'objectif premier est la gestion d'une forme d'information particulière qui est le document numérique.

5.5.2.2 Site web collaboratif de gestion de signet

Un site web collaboratif de gestion de signet permettrait de conserver les informations trouvées sur le web par le personnel du centre de carrière en les indexant par des mots-clés pertinents. Cet outil permettrait de partager entre collègues l'information jugée pertinente pour la connaissance des débouchés professionnels. L'indexation libre et le manque d'un classement hiérarchique sont des désavantages de ce type d'outil.

¹³ cf. Annexe 6

5.5.2.3 Disque dur commun

Comme c'est le cas pour la majorité des centres de carrière universitaires, le disque dur commun est outil informatique pertinent pour conserver l'information sur les débouchés professionnels des étudiant-e-s. Un classement hiérarchique unique des documents peut être effectué. Le manque de possibilité d'une double classification hiérarchique, l'absence d'indexation et l'absence de gestion de contenu sous une autre forme que des documents sont des désavantages importants pour cette solution informatique.

5.5.2.4 Logiciel de gestion de contenu

Le logiciel de gestion de contenu (CMS) est un outil informatique pertinent pour la mise en forme, le stockage et le partage de l'information relative aux débouchés professionnels des étudiant-e-s dans un centre de carrière¹⁴. Le CMS est le logiciel à utiliser pour le développement des connaissances sur les débouchés professionnels mais une combinaison d'outils informatiques est nécessaire pour la gestion de l'information de manière générale dans un centre de carrière universitaire.

5.6 Compétences informationnelles pour le partage et la conservation

Les compétences informationnelles liées au partage et à la conservation de l'information relative aux débouchés professionnels des futurs diplômé-e-s de l'université sont celles qui font référence aux deux normes *organisation* et *utilisation* (Stalder et al, 2011a). Les compétences informationnelles pour organiser l'information sont celles du personnel du centre de carrière mais aussi du service lui-même, de sa capacité à mettre en place des procédures et des outils adéquats pour la gestion de l'information.

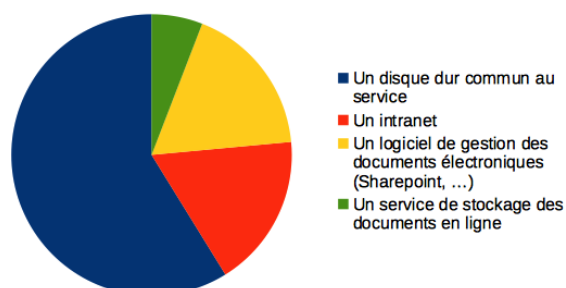
Les résultats de l'enquête menée auprès des centres de carrière universitaires suisses montrent que la gestion de l'information par un outil informatique est une compétence informationnelle peu ou bien développée selon les services (figure 7).

Les membres personnel adoptent tous une forme de gestion de l'information produite et récoltée dans le cadre de leur fonction. Cela ne signifie pas que ça reflète une organisation et une utilisation pertinentes de l'information par le personnel d'un centre de carrière (figure 8).

¹⁴ cf. chapitre 6

Figure 7: Systèmes informatiques dans les centres de carrière universitaires

Quel système informatique, pour stocker et partager l'information (documents, données), votre centre de carrière possède-t-il ?

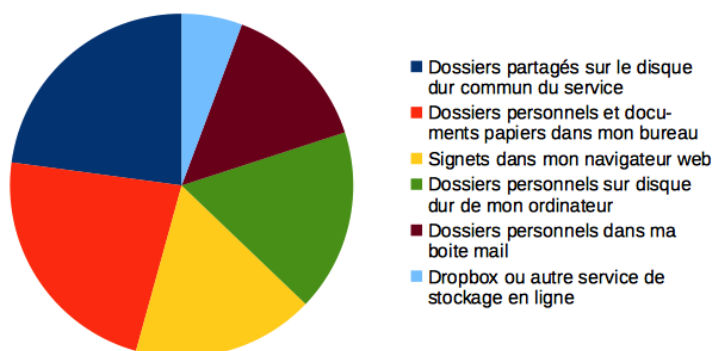


A la question *Est-ce que votre service a mis en place des procédures spécifiques pour organiser l'information (directive de nommage des documents numériques, directive concernant la gestion de ma boîte mail, ...)* ? une majorité (les deux tiers) des onze répondants a répondu non. Les réponses positives indiquent les procédures suivantes :

- couleur par nom et prénom des personnes du service pour traiter les demandes ;
- sauvegarde du serveur commun. Publication sur notre site web.

Figure 8: Organisation personnelle de l'information dans les centres de carrière

Comment organisez-vous l'information que vous récolter dans l'exécution de vos tâches quotidiennes ?



6. Recommandations personnel d'Uni-emploi pour trouver, collecter, stocker et partager l'information relative aux débouchés professionnels

6.1 Description du service Uni-emploi

6.1.1 Mission d'Uni-emploi

Uni-emploi est un service aux étudiant-e-s de la Division de la formation et des étudiants (DIFE). Il s'agit d'une des sept divisions rattachées au Rectorat de l'Université de Genève. Le centre de carrière est quant à lui un des six pôles de la DIFE (« Activités culturelles ; Pôle de Soutien à l'Enseignement et l'Apprentissage ; Observatoire de la vie étudiante (OVE) ; Pôle Santé Social ; Service des sports ; Uni-emploi » (Université de Genève 2017a)).

La mission d'Uni-emploi est « [...] d'améliorer les chances d'insertion professionnelle des diplômés de [l'Université de Genève]. » (Université de Genève, 2017b). Le rôle de ce service de l'Université de Genève est d'être l'interlocuteur et le lien entre « [...] trois parties prenantes que sont les étudiants, les employeurs et [l'Université]. » (Université de Genève, 2017b).

6.1.2 Le personnel¹⁵ et les prestations d'Uni-emploi

Le pôle Uni-emploi est divisé entre 3 équipes. Auxquelles s'ajoutent Antoine Orsini, responsable du pôle, Christlaine Hug assistante administrative du pôle, Louiselle Morand Salvo responsable web du pôle et Fabien Scotti, graphiste.

Louiselle Morand Salvo travaille avec toutes les équipes. Elle s'occupe de la présence d'Uni-emploi sur le web. Elle s'occupe donc aussi de toutes les statistiques liées à l'utilisation des prestations web d'Uni-emploi par les étudiant-e-s, comme l'utilisation du site web du service ou encore les inscriptions aux événements emploi. Son rôle est aussi de mettre en place et faire le suivi de l'évaluation des prestations d'Uni-emploi par les usager-ère-s.

¹⁵Informations issues d'un entretien avec Louiselle Morand Salvo datant du 6 mars 2017, d'un entretien avec Dimitri Ruiz du 6 avril 2017, d'un entretien avec Ayumi Bart du 10 avril 2017 et d'un entretien avec Sandra Jaunin Dacquín du 22 mai 2017.

6.1.2.1 L'équipe insertion professionnelle

Il s'agit de l'équipe des conseiller-ère-s en insertion professionnelle. Ils sont 3 collaborateur-trice-s qui remplissent un 2 postes à plein temps. Les tâches liées à leur fonction sont :

- l'accompagnement des étudiant-e-s dans leur postulation d'emploi à travers des entretiens personnels. Les conseiller-ère-s en insertion professionnelle font notamment de l'aide à la rédaction de CV et des simulations d'entretien d'embauche ;
- l'élaboration de bilan et projet professionnel des étudiant-e-s à travers des entretiens personnels et des ateliers. Il s'agit de s'entretenir sur les envies de l'étudiant-e, sur ses compétences personnelles afin de l'aider dans son insertion professionnelle ;
- l'organisation d'ateliers destinés aux étudiant-e-s concernant l'insertion professionnelle. Ces ateliers sont donnés par les conseiller-ère-s en insertion professionnelle. Il s'agit notamment des ateliers suivants : « Réussir ma rencontre avec les professionnels », « Optimiser mon dossier candidature », « Préparer et réussir mes entretiens d'embauche », « Construire mon profil LinkedIn » et « Trouver mon job avec LinkedIn » ;
- la mise en place et le suivi du Programme de Mentorat (Université de Genève 2017d), à la charge d'un-e conseiller-ère chaque année. C'est un programme destiné aux étudiant-e-s au niveau master. Des tandems sont formés d'un-e étudiant-e et d'un-e professionnel-le (diplômé-e-s de l'université). Des cours sont donnés par le-a conseiller-ère en charge du programme respectivement aux mentees et aux mentor-es pour bien encadrer le mentorat. Cela permet notamment aux étudiants de se construire un réseau professionnel à travers leur mentor-e ;
- la participation à la conception et à l'animation des événements emploi mis en place par le centre de carrière universitaire. Les conseiller-ère-s en insertion professionnelle participent à l'organisation des événements emploi en collaboration avec l'équipe promotion et les Facultés de l'Université de Genève. Ils animent des ateliers ou mandatent des personnes externes pour les animer. Le contenu des ateliers est discuté et piloté par l'équipe insertion professionnelle ainsi que l'équipe promotion.

Les Facultés de l'Université de Genève ont été distribuées entre les conseiller-ère-s en insertion professionnelle. Ainsi chaque membre de l'équipe insertion professionnelle est en charge des prestations décrites ci-dessus destinées aux étudiant-e-s des Facultés qui leur sont attribuées.

6.1.2.2 L'équipe promotion

Les collaborateur-trice-s de cette équipe du pôle Uni-emploi s'occupent des événements emploi (leur organisation et leur logistique) et de leur promotion. Ce personnel du centre de carrière s'occupe de la promotion des diplômé-e-s de

l'Université de Genève auprès des employeurs. Il s'agit là d'un des objectifs du service de promouvoir «[...] activement tout au long de l'année la qualité de la formation et les nombreuses compétences des diplômés de l'institution auprès d'employeurs potentiels. » (Université de Genève 2017b).

Les événements mis en place par l'équipe promotion en collaboration avec l'équipe insertion professionnelle et les facultés sont principalement les forums de carrière (Université de Genève 2017e). Depuis 4 ans, ces forums sont organisés pour certaines facultés (le forum Sciences, le forum Droit, le forum pour la faculté de Psychologie et Sciences de l'éducation, et le forum GSEM pour la Faculté d'Economie et de Management et le forum pour le Global Studies Institute). Les forums étaient auparavant organisés pour toutes les Facultés de l'Université de Genève.

Chaque forum est composé :

- d'ateliers emploi (animés par les conseiller-ères en insertion professionnelle) ;
- de tables rondes avec des diplômés des disciplines concernées ;
- de présentations d'employeurs ;
- des stands d'employeurs.

Des ateliers destinés aux étudiant-e-s sont organisés avant les forums pour les préparer à se présenter aux employeurs et s'informer sur leurs perspectives professionnelles..

L'équipe de promotion met aussi en place des événements tel que La nuit des carrières (2017). Cet événement est organisé par les centres de carrière des universités suisses. Il a lieu le même jour dans toute la Suisse. Le but est de rencontrer des employeurs potentiels de manière ludique et décontractée.

6.1.2.3 Le service entreprises et étudiants (SEE)

Les collaboratrices de cette équipe s'occupent de la gestion de la plateforme d'offres d'emploi destinée aux étudiant-e-s immatriculé-e-s à l'Université de Genève ou dans une Haute école de Genève. Ce sont principalement des offres d'emploi pour des petits jobs pour les étudiants en cours de formation. L'équipe entreprises et étudiants essayent de plus en plus d'avoir des offres de premier emploi après les études ainsi que des offres de stage.

Elles s'occupent d'évaluer les offres d'emploi avant leur publication sur la plateforme, notamment en rendant attentif les employeurs sur leurs devoirs envers les étudiant-e-s

employé-e-s. Cette équipe participe à l'objectif d'Uni-emploi d'être « un partenaire privilégié des employeurs » (Université de Genève 2017b). Cette équipe s'occupe aussi du suivi et de l'analyse des annonces d'emploi (nombre de candidats, etc.).

Ces collaboratrices du service entreprises et étudiants d'Uni-emploi sont aussi un point de contact pour les questions des étudiants. Les étudiant-e-s peuvent se présenter pour tout renseignement pendant les permanences.

6.2 Projet sur les débouchés professionnels des étudiant-e-s

6.2.1 Origines

Afin d'améliorer la qualité de leurs services auprès des étudiant-e-s et des jeunes diplômé-e-s, le personnel d'Uni-emploi a constaté le besoin de développer davantage ses connaissances des débouchés professionnels des différentes facultés d'Université de Genève. Le but de ce mandat est donc « de développer l'information autour des débouchés professionnels [dans le service] Uni-emploi » (Uni-emploi 2016b). La mise en place d'un corpus de connaissances sur les débouchés professionnels des étudiant-e-s de l'Université de Genève s'inscrit dans un projet démarré en juillet 2014 par un groupe de travail interne à Uni-emploi pour répondre à un des objectifs stratégiques à long terme du service. Ce projet a pour objectif de « développer l'expertise et les connaissances des débouchés et fixer les modalités de ce développement » (Uni-emploi 2016b).

Avec l'appui d'une étude menée auprès de services similaires à Uni-emploi, de réflexions théoriques sur le sujet et des compétences du personnel d'Uni-emploi, le groupe de travail d'Uni-emploi a déterminé que l'accompagnement à l'insertion professionnelle des étudiant-e-s est constitué de deux soutiens complémentaires. Le premier soutien est centré sur l'individu et « repose sur des tests (valeurs, personnalité et intérêts) ainsi que sur des outils spécifiques (répertoire d'annonces d'emploi, entretiens d'information, atelier LinkedIn et entretiens individuels) » (Uni-emploi 2016b). Le second soutien est le renseignement, par les conseiller-ère-s en insertion professionnelle, du marché de l'emploi et des débouchés professionnels de l'étudiant-e. L'origine de ce mandat provient de ce second type de soutien.

Afin de renseigner davantage les étudiant-e-s de l'Université de Genève sur leurs débouchés professionnels, le personnel d'Uni-emploi a besoin d'un corpus de connaissances à jour et organisé. Le public cible de ce mandat sont les conseiller-ère-

s Uni-emploi en insertion professionnelle, puis le projet devrait pouvoir permettre de « développer la connaissance des débouchés professionnels [...] des étudiants UNIGE, par filière universitaire » (Uni-emploi 2016b, p.2).

L'indicateur de ce projet, fixé en mai 2015 (Uni-emploi 2016b), est de connaître 3 débouchés par année. Cet indicateur s'étend à l'ensemble de l'équipe d'insertion (3 conseiller-ère-s en insertion professionnelle pour 2 postes temps plein) « chaque conseiller acquérant la connaissance et devenant « spécialiste » d'un débouché par an » (Uni-emploi 2016b, p.2).

6.2.2 Contraintes du projet

Le corpus de connaissances sur les débouchés professionnels des étudiant-e-s de l'Université de Genève doit être organisé par facultés. Cela répond à la méthodologie acquise par Uni-emploi pour identifier les débouchés professionnels, c'est-à-dire de partir des différents diplômes délivrés dans chaque filière de l'Université de Genève en identifiant les différents débouchés professionnels.

6.2.3 Identification des éléments clés à considérer pour organiser la connaissance des débouchés professionnels ¹⁶

6.2.3.1 Besoin informationnel

Les besoins suivants, en matière de connaissance des débouchés professionnels, ont été exprimés par les conseiller-ère-s en insertion professionnelle d'Uni-emploi lors d'entretiens :

- mieux connaître les domaines d'activité et les métiers par Faculté ;
- connaître dans quels domaines et fonctions les diplômés UNIGE sont valorisés ;

6.2.3.2 Centraliser et conserver l'information

Les besoins suivants, en matière de partage et conservation de l'information relative aux débouchés professionnels, ont été exprimés par les conseiller-ère-s en insertion professionnelle d'Uni-emploi lors d'entretiens :

- cadre formel pour capitaliser les informations récoltées;
- centralisation des informations ;

¹⁶Informations issues d'un entretien avec Louiselle Morand Salvo datant du 6 mars 2017, d'un entretien avec Dimitri Ruiz du 6 avril 2017, d'un entretien avec Ayumi Bart du 10 avril 2017 et d'un entretien avec Sandra Jaunin Dacquin du 22 mai 2017. Ces entretiens ont été menés selon un grille de questions (cf. annexe 12).

- conserver l'information sur les débouchés professionnels de manière organisée.

Le besoin exprimé par les conseillers en insertion professionnelle d'avoir une information centralisée est important. En effet, chaque conseiller-ère en insertion s'occupe de facultés de l'Université de Genève qui lui sont attribuées. Il y a donc un manque de connaissance des perspectives professionnelles des facultés dont le-la collaborateur-trice n'est pas en charge. Cela pose problème, par exemple, dans les cas de départ à la retraite ou de congé maladie d'un membre de l'équipe insertion professionnelle d'Uni-emploi.

6.2.3.3 Conservation et partage de l'information à Uni-emploi

Uni-emploi ne possède aucun outil informatique de gestion documentaire. La conservation et le classement des informations se fait dans le disque dur commun du service. Le partage de l'information se fait par mail, par discussions avec les collègues et lors des réunions du service.

6.3 Situation actuelle de la connaissance des débouchés professionnels à Uni-emploi [diagramme 1¹⁷]

6.3.1.1 Collecte, mise en forme, conservation et partage des informations relatives aux débouchés professionnels

L'expertise des conseiller-ère-s en insertion professionnelle n'est pas systématiquement partagée, principalement parce que chacun s'occupe de Facultés spécifiques de l'UNIGE. La connaissance des débouchés professionnels est donc cloisonnée et nécessite une centralisation. Le manque principal dans la situation actuelle d'Uni-emploi est l'organisation (mise en forme, classification, conservation, partage) de l'information relative aux débouchés professionnels.

6.4 Sources et collecte de l'information : 4 solutions

Les recommandations de collecte de l'information relative aux débouchés professionnels des étudiant-e-s de l'Université de Genève par Uni-emploi ont été élaborées après avoir effectué une exploration des sources¹⁸ possibles pour se renseigner sur l'avenir professionnel des étudiant-e-s et en avoir déduit une série de méthodes de collecte¹⁹ à partir de ces sources.

¹⁷cf. Annexe 6

¹⁸cf. Annexe 3

¹⁹cf. Annexe 4

6.4.1 Solution I : Mettre en valeur les connaissances internes à Uni-emploi [diagramme 2]²⁰

L'analyse des besoins²¹ d'Uni-emploi en matière de connaissance des débouchés professionnels des diplômé-e-s UNIGE s'est faite notamment à travers des entretiens individuels avec les trois conseiller-ère-s en insertion professionnelle du service.

6.4.1.1 Situation actuelle

A travers les services proposés aux étudiant-e-s, principalement les entretiens individuels et les événements emploi, on constate que les conseiller-ère-s en insertion professionnelle trouvent et exploitent de l'information relative aux débouchés professionnels des diplômé-e-s de l'UNIGE. Cette information peut être une fiche métier transmise à un étudiant lors d'un entretien individuel, la description d'un poste (offre d'emploi) pour lequel une étudiante demande une simulation d'entretien ou encore un alumni de l'UNIGE à inviter à une table ronde d'un forum Uni-emploi. Dans la situation actuelle, ces informations sont exploitées pour leur but premier, répondre au besoin informationnel de l'étudiant ou du personnel d'Uni-emploi pour organiser un événement. Mais ces informations peuvent dans un second temps être conservées et partagées, en interne, pour participer à construire la connaissance des débouchés professionnels dans le service.

6.4.1.2 Recommandation de mise en valeur des informations sur les débouchés professionnels

La mise en valeur des informations liées aux débouchés professionnels, et récoltées dans le cadre des tâches de chaque membre du personnel d'Uni-emploi, se fait à travers leur conservation dans un dispositif commun à tout le personnel d'Uni-emploi. Il s'agit de récolter, en remplissant les champs d'un formulaire, dans un outil informatique, prévu à cet effet, les informations qui ont été utiles ou pourraient l'être dans la découverte ou la connaissance d'un débouché professionnel, par le personnel d'Uni-emploi ou par un-e étudiant-e. L'information à récolter dans cette solution est choisie par le personnel du service, selon son expertise professionnelle.

L'information récoltée par le personnel d'Uni-emploi dans l'exercice de leur fonction peut prendre trois formes principales : une adresse web (site web d'une entreprise, site web d'une association professionnelle, profil LinkedIn d'un-e Alumni, ...), un document

²⁰cf. Annexe 7

²¹cf. Chapitre 6.2.3

externe (une fiche métier, une offre d'emploi, ...) ou une information brute à saisir (une méthode de recherche d'information efficace, des commentaires sur un débouché professionnel, ...). Chaque information collectée, par exemple le repérage d'un site web intéressant pour les perspectives professionnelles d'une formation de l'UNIGE, peut être insérée dans l'outil informatique. Ainsi, la base de connaissance des débouchés professionnels est alimentée de manière régulière. Celle-ci peut aussi être alimentée, lors de son développement, par une recherche d'information approfondie sur les perspectives professionnelles pour chaque Faculté.

Ces informations doivent être classées dans une hiérarchie préalablement établie. La classification principale est une catégorisation de l'information par faculté de l'Université de Genève. Ainsi, les débouchés professionnels conservés peuvent être recherchés et visualisés par diplômes et enseignements dispensés à l'UNIGE.

L'outil informatique devra permettre une vue d'ensemble de toute l'information récoltée par Faculté. Il s'agira d'afficher sur une page toute l'information qui a été classé dans une catégorie particulière (faculté UNIGE). Cela permet de repérer rapidement toute l'information relative aux débouchés professionnels d'une faculté récoltée dans l'outil informatique.

Un affichage en fonction des mots-clés devra aussi être possible. Ainsi, comme pour l'affichage par faculté, toute l'information contenue dans l'outil informatique et indexée par mot-clé peut être rapidement accessible. Par exemple, en effectuant une recherche avec le mot-clé alumni ou en cliquant sur ce mot-clé dans une liste, on peut voir tous les alumni repérés par Uni-emploi et susceptibles d'être interrogés pour connaître leur parcours professionnel après l'UNIGE. Les options de recherche de l'information dans cette base de connaissance des débouchés professionnels doivent être la recherche plein texte, une liste de mots-clés et l'arborescence de classification par faculté UNIGE.

L'information récoltée dans le CMS pourra par la suite être accessible par les étudiant-e-s. Cet accès pourrait être exclusif aux étudiant-e-s et requérant un identifiant et un mot de passe ou l'accès peut être libre. Pour cette seconde option, la base de connaissance des débouchés professionnels créée en interne avec le CMS pourra prendre la forme d'un site web produit par Uni-emploi et proposant de l'information sur les débouchés professionnels comme le fait le Service d'orientation et de carrières de l'Université de Lausanne avec son site web sur les perspectives (Université de Lausanne 2017a).

6.4.1.3 Éléments modélisables

Les éléments qui peuvent être paramétrés dans l'outil informatique sont les suivants :

- la classification par Faculté (puis par la suite une classification par débouché professionnel)
- l'indexation de l'information pour mieux la catégoriser (par exemple les mots-clés *alumni* ou *entreprise* pour indiquer le type d'information dont il s'agit).
- la saisie des informations dans le dispositif final par un formulaire de saisie.

Le formulaire de saisie du contenu dans le logiciel permet, à travers une saisie rapide pour le personnel, d'uniformiser la description de l'information conservée et partagée. Ainsi, l'information conservée et partagée est la plus complète possible en ajoutant quelques brefs commentaires à chaque information saisie dans l'outil informatique pour lui donner un contexte et indiquer sa pertinence.

Le formulaire de saisie devrait contenir les champs de saisie suivants :

- titre : *indiquez un titre à l'information saisie ;*
- date : *indiquez la date de saisie de l'information ;*
- auteur : *indiquez votre nom et prénom ;*
- texte libre ou insertion de fichier ou insertion d'URL ;
- commentaires : *indiquez la pertinence de l'information saisie ;*
- mots-clés : *choix des mots clés dans une liste déroulante et texte libre ;*
- classification : *choix de la faculté dans une liste déroulante ;*
- source: *insérer une URL ou du texte indiquant la source d'information.*

Ces éléments modélisés doivent faciliter l'ajout d'information, par le personnel d'Uni-emploi, dans le dispositif prévu à cet effet.

6.4.1.4 Faisabilité : coûts, compétences et temps requis

Les coûts à prendre en compte pour cette solution concernent principalement le logiciel choisi pour conserver et partager l'information. Il s'agit des coûts d'acquisition, de développement et de maintien du produit choisi. Ces coûts sont réduits si le CMS *concrete5* utilisé par l'UNIGE répond aux besoins fonctionnels de cette solution.

La recherche d'informations courante par le personnel d'Uni-emploi dans l'exercice de leur fonction est une compétence informationnelle déjà acquise. En revanche, un approfondissement de cette compétence peut être requise pour certaines sources d'information peu utilisées par le personnel d'Uni-emploi, notamment pour la recherche d'informations dans les bases de données accessibles à l'UNIGE. Une courte

formation de prise en main de l'outil informatique installé pour conserver et partager l'information est aussi nécessaire.

Un certain temps d'adaptation et de prise en main de l'outil par le personnel d'Uni-emploi ne doit pas être négligé. Le temps requis pour insérer l'information dans l'outil devrait être minime grâce aux champs de saisie et aux compétences informationnelles acquises par le personnel.

6.4.1.5 Outil(s) informatique(s) nécessaire(s)

Pour la solution de collecte I, l'outil informatique à mettre en place à Uni-emploi, en interne, est un logiciel de gestion de contenu (CMS).

Celui-ci permettrait de :

- partager les informations relatives aux débouchés professionnels jugées pertinentes par le personnel Uni-emploi en les ajoutant par un formulaire de saisie prévu à cet effet. Les informations peuvent ainsi être visualisées grâce à leur classification et indexation dans le CMS ;
- créer un portail de ressources utiles pour une recherche d'information sur les débouchés professionnels par Faculté²².

6.4.1.6 Mise à jour

La mise à jour se fait en contrôlant périodiquement la validité de l'information récoltée et partagée dans le CMS. Ce contrôle se fait en vérifiant la validité des URL insérées dans le logiciel et si nécessaire en faisant une recherche d'information pour s'assurer que le contenu sauvegardé dans le logiciel est toujours pertinent. La périodicité du contrôle est à définir.

6.4.1.7 Protection des données

Cette solution pour développer l'information autour des débouchés professionnels des étudiant-e-s de l'Université de Genève doit prendre en compte l'aspect de protection des données. L'environnement informatique dans lequel cette solution est mise en place doit assurer la sécurité des données. De plus, tous les renseignements concernant un-e individu ajoutés au corpus de connaissances des débouchés professionnels doivent être préalablement validées par celui/celle-ci. La durée de conservation de ces informations à caractère personnel dans le dispositif informatique doit être communiqué à l'individu concerné-e.

²²cf. Chapitre 6.4.4

6.4.2 Solution II : Connaître le parcours professionnel de diplômé-e de l'UNIGE [diagramme 3²³]

6.4.2.1 Recommandations

Dans cette solution, la source d'information pour connaître les débouchés professionnels de l'Université de Genève sont les diplômé-e-s. Ces derniers sont divisés en deux catégories : les diplômé-e-s non-identifié-e-s et les diplômé-e-s identifié-e-s. Le but de cette solution est de connaître leur parcours professionnel après leur diplôme à l'Université de Genève. Ce parcours professionnel pouvant être une source d'information pour le personnel d'Uni-emploi (entretiens individuels, repérage d'un secteur d'activité accessible avec une formation de l'UNIGE, ...) et pour les étudiant-e-s eux/elles-mêmes.

Chaque Faculté ou Département de l'UNIGE, pour promouvoir ses formations, met en évidence les débouchés professionnels potentiels en présentant des diplômé-e-s active-s dans leurs domaines d'études. C'est dans ce cadre qu'on peut notamment identifier des alumni à interroger. D'autres moyens d'identifier des diplômé-e-s sont la veille stratégique²⁴ et la recherche d'information. Une autre solution est de bénéficier de l'expérience professionnelle du personnel d'Uni-emploi, mise en valeur par la solution I, pour connaître les alumni préalablement identifiés dans le service. La troisième option est de collaborer avec l'association Almuni UNIGE.

Les diplômé-e-s non-identifié-e-s peuvent être interrogé-e-s dans une enquête de grande envergure, comme le fait le SOC UNIL. Les diplômé-e-s identifié-e-s peuvent être interrogé-e-s, par le personnel d'Uni-emploi ou par une personne mandatée à cet effet, selon une grille de questions préalablement établie.

La mise en forme de ces informations peut se faire de deux manières différentes. La première est l'élaboration de portraits de parcours professionnels de diplômés à diffuser, comme c'est déjà le cas pour certains, sur le site web d'Uni-emploi. La seconde mise en forme possible est de partager l'information dans le logiciel de gestion de contenu, par formulaire de saisie, comme indiqué dans sa solution I²⁵.

6.4.2.2 Eléments modélisables

Les éléments modélisables pour cette interrogation des diplômé-e-s sont :

²³cf. Annexe 8

²⁴cf. Chapitre 5.3.4

²⁵cf. Chapitre 6.4.1

- grille de question pour les entretiens avec des diplômé-e-s ;
- questionnaire dans un outil de sondage statistique (LimeSurvey, ...) pour interroger les diplômé-e-s ;
- définition de la mise en forme des portraits de parcours professionnel avec un modèle .docx ou html.

Les éléments qui peuvent être paramétrés dans l'outil informatique

- la classification par Faculté (puis par la suite une classification par débouché professionnel) ;
- l'indexation de l'information pour mieux la catégoriser (par exemple les mots-clés *alumni* ou *entreprise* pour indiquer le type d'information dont il s'agit) ;
- la saisie des informations dans le dispositif final par un formulaire de saisie.

6.4.2.3 Faisabilité : coûts, compétences et temps requis

Les coûts à prendre en compte pour cette solution concernent principalement le logiciel choisi pour conserver et partager l'information. Il s'agit des coûts d'acquisition, de développement et de maintien du produit choisi.

Des coûts supplémentaires peuvent s'appliquer si des personnes externes au service sont mandatées pour interroger les diplômé-e-s (enquête statistique sur tous les diplômé-e-s et interviews de diplômé-e-s). Si des personnes externes sont mandatées pour interviewer les diplômé-e-s, cela demande du temps pour les recruter et pour éventuellement les former à cet effet.

Une courte formation de prise en main de l'outil informatique installé pour conserver et partager l'information est nécessaire. Un-e membre du personnel d'Uni-emploi doit maîtriser un logiciel de statistique de type *LimeSurvey*. Un certain temps d'adaptation et de prise en main de l'outil par le personnel d'Uni-emploi ne doit pas être négligé. Le temps requis pour insérer l'information dans l'outil devrait être minime grâce aux champs de saisie et aux compétences informationnelles acquises par le personnel.

6.4.2.4 Outil(s) informatique(s) nécessaire(s)

L'outil informatique pour partager et organiser l'information relative aux débouchés professionnels est un logiciel de gestion de contenu²⁶.

6.4.2.5 Mise à jour

Une partie de cette solution ne requiert pas de mise à jour particulière. En effet, elle se concentre sur les parcours professionnels d'alumni de l'Université de Genève qui

²⁶cf. Chapitre 6.4.1.5

évoluent mais le passage du diplôme UNIGE au débouché professionnel ne change pas. L'autre partie de cette solution requiert une mise à jour ponctuelle. Elle se fait en contrôlant périodiquement la validité de l'information récoltée et partagée dans le CMS. Ce contrôle se fait en vérifiant la validité des URL insérées dans le logiciel et si nécessaire en faisant une recherche d'information pour s'assurer que le contenu sauvegardé dans le logiciel est toujours pertinent.

6.4.2.6 Protection des données

Cette solution pour développer l'information autour des débouchés professionnels des étudiant-e-s de l'Université de Genève doit prendre en compte l'aspect de protection des données²⁷.

6.4.3 Solution III : S'informer auprès de spécialistes et lors d'événements emploi [diagramme 4²⁸]

6.4.3.1 Situation actuelle

Le but de cette solution pour développer la connaissance des débouchés professionnels est de s'informer, comme pour la solution II, sur les parcours professionnels de personnes diplômées des formations de base de l'UNIGE. Cette solution a déjà commencé à être mise en place par Uni-emploi en publiant les parcours de diplômés de la Faculté Psychologie et sciences de l'éducation.

6.4.3.2 Recommandations

Cette solution se concentre sur deux sources différentes : le personnel des Facultés de l'UNIGE et les événements emploi, organisés soit par Uni-emploi, soit par les Facultés (associations d'étudiants, ...), soit par des institutions externes (autres centres de carrière universitaires, associations professionnelles, ...). Les processus de collecte de l'information sur les débouchés professionnels sont différents de ceux élaborés pour la solution II mais la mise en forme de l'information obtenue est la même.

Pour récolter de l'information auprès des professionnels des Facultés de l'UNIGE, spécialistes des formations et donc de leurs perspectives professionnelles, des entretiens ou discussions devraient être menés avec le personnel d'Uni-emploi. Pour récolter de l'information lors d'événements emploi, le personnel d'Uni-emploi ou des personnes mandatées à cet effet devraient prendre note d'informations pertinentes pour les débouchés professionnels selon une grille préalablement établie.

²⁷ cf. Chapitre 6.4.1.7

²⁸ cf. Annexe 9

La mise en forme de ces informations peut se faire de deux manières différentes. La première est l'élaboration de portraits de parcours professionnels de diplômés à diffuser, comme c'est déjà le cas pour certains, sur le site web d'Uni-emploi. La seconde mise en forme possible est de partager l'information dans le logiciel de gestion de contenu, par formulaire de saisie, comme indiqué dans la solution I²⁹.

6.4.3.3 Eléments modélisables

Les éléments modélisables pour cette interrogation des diplômé-e-s sont:

- grille d'informations à récolter pendant les événements emploi ;
- mise en forme des portraits de parcours professionnels : en format HTML ou en format PDF.

Les éléments qui peuvent être paramétrés dans l'outil informatique

- la classification par Faculté (puis par la suite une classification par débouché professionnel) ;
- l'indexation de l'information pour mieux la catégoriser (par exemple les mots-clés *alumni* ou *entreprise* pour indiquer le type d'information dont il s'agit) ;
- la saisie des informations dans le dispositif final par un formulaire de saisie.

6.4.3.4 Faisabilité : coûts, compétences et temps requis

Les coûts à prendre en compte pour cette solution concernent principalement le logiciel choisi pour conserver et partager l'information. Il s'agit des coûts d'acquisition, de développement et de maintien du produit choisi. Une courte formation de prise en main de l'outil informatique installé pour conserver et partager l'information est nécessaire.

Des coûts supplémentaires peuvent s'appliquer si des personnes externes au service sont mandatées pour récolter de l'information lors d'événements emploi. Si des personnes externes sont mandatées pour participer aux événements emploi, cela demande du temps pour les recruter et pour éventuellement les former à cet effet.

Un certain temps d'adaptation et de prise en main de l'outil par le personnel d'Uni-emploi ne doit pas être négligé. Le temps requis pour insérer l'information dans l'outil devrait être minime grâce aux champs de saisie et aux compétences informationnelles acquises par le personnel.

6.4.3.5 Outil(s) informatique(s) nécessaire(s)

L'outil informatique pour partager et organiser l'information relative aux débouchés

²⁹cf. chapitre 6.4.1

professionnels est un logiciel de gestion de contenu³⁰.

6.4.3.6 Mise à jour

Une partie de cette solution ne requiert pas de mise à jour particulière. En effet, elle se concentre sur les parcours professionnels d' alumni de l' Université de Genève qui évoluent mais le passage du diplôme UNIGE au débouché professionnel ne change pas.

L'autre partie de cette solution requiert une mise à jour ponctuelle. Elle se fait en contrôlant périodiquement la validité de l' information récoltée et partagée dans le CMS. Ce contrôle se fait en vérifiant la validité des URL insérées dans le logiciel et si nécessaire en faisant une recherche d' information pour s' assurer que le contenu sauvegardé dans le logiciel est toujours pertinent.

6.4.3.7 Protection des données

Cette solution pour développer l' information autour des débouchés professionnels des étudiant-e-s de l' Université de Genève doit prendre en compte l' aspect de protection des données³¹.

6.4.4 Solution IV : un portail de ressources numériques pour la recherche d' information et la veille [diagramme 5³²]

6.4.4.1 Recommandations

Chaque membre du personnel d' Uni-emploi a ses propres sources et habitudes pour faire de la recherche d' information dans le cadre de sa fonction. Toutefois, une mise en commun et une conservation de ces sources, dans un outil informatique, est nécessaire. De nouvelles sources peu utilisées ou inconnues du personnel d' Uni-emploi peuvent être ajoutées à ce portail.

Un bon exemple de portail de ressources documentaires permettant la recherche d' information relative aux débouchés professionnels est le portail PRISME (Bibliothèque nationale de France 2017). Ce portail documentaire de la BnF contient des études de marché, des annuaires, de la presse professionnelle, de l' information sur les entreprises et des ressources méthodologiques sur la création d' entreprises. Ces portails de ressources s' accompagnent d' une formation à la recherche documentaire des usagers.

³⁰cf. Chapitre 6.4.1.5

³¹cf. Chapitre 6.4.1.7

³²cf. Annexe 10

La solution IV se concentre donc sur la mise à disposition de ressources pour s'informer sur les perspectives professionnelles des Facultés de l'Université de Genève. Il s'agit de réunir toutes les sources d'information sur le web et sur papier qui sont utiles pour s'informer sur les débouchés professionnels. Ces sources sont à organiser par Faculté et par typologie (annuaire, association professionnelle, banque de données, ...).

Ce portail n'est pas une solution pour collecter directement l'information sur les débouchés professionnels mais est un outil important pour permettre de savoir où commencer les recherches d'information pour identifier les perspectives professionnelles pour les formations de l'UNIGE. Cette solution est aussi pertinente pour orienter le personnel d'Uni-emploi dans ses recherches d'information pour ses diverses tâches quotidiennes. Ce portail est moins pertinent pour les étudiant-e-s car ils devraient se tenir régulièrement au courant des actualités de leur domaine d'études.

A partir de certaines sources d'informations identifiées et récoltées dans un outil informatique dédié, une veille peut être effectuée. Celle-ci serait faite dans le but de se tenir au courant des actualités de chaque domaine professionnel lié aux formations de l'UNIGE. Cette veille permettrait au personnel d'Uni-emploi de s'informer en continu sur les domaines dans lesquels les étudiant-e-s UNIGE ont des perspectives professionnelles. Cette veille peut aussi, par la suite, faire partie des services d'Uni-emploi pour les étudiant-e-s en proposant un atelier de formation à la veille.

6.4.4.2 Éléments modélisables

Les éléments qui peuvent être paramétrés dans le CMS :

- une page par faculté avec des liens et des commentaires concernant des sites webs ou autres ressources pertinentes pour s'informer sur les débouchés professionnels ;
- une page d'accueil avec les sources d'informations communes à toutes les facultés de l'UNIGE ;
- un formulaire de saisie pour ajouter une source d'information pertinente.

Mise en place de la veille :

- sélection des sources d'information pertinentes à surveiller ;
- organiser la veille d'information dans un agrégateur de flux RSS.

6.4.4.3 Faisabilité : coûts, compétences et temps requis

Les coûts à prendre en compte pour cette solution concernent principalement le logiciel

choisi pour conserver et partager l'information. Il s'agit des coûts d'acquisition, de développement et de maintien du produit choisi. Une solution gratuite ou à coût faible peut être choisi pour l'outil de veille.

Une courte formation de prise en main de l'outil informatique installé pour conserver et partager l'information est nécessaire. Une formation sur la veille d'information est nécessaire pour le personnel d'Uni-emploi.

Un certain temps d'adaptation et de prise en main de l'outil par le personnel d'Uni-emploi ne doit pas être négligé. Le temps requis pour insérer l'information dans l'outil devrait être minime grâce aux champs de saisie et aux compétences informationnelles acquises par le personnel. Une personne en charge de la diffusion des résultats de veille et de la saisie de l'information validée dans le CMS est nécessaire. C'est un travail hebdomadaire ou bimensuel à évaluer selon la quantité de sources d'information surveillées mais un minimum d'une demi-journée de travail pour une personne serait nécessaire.

6.4.4.4 Outil(s) informatique(s) nécessaire(s)

L'outil informatique pour partager et organiser l'information relative aux débouchés professionnels est un logiciel de gestion de contenu³³.

Un agrégateur de Flux RSS est nécessaire pour surveiller les sources jugées pertinentes. L'organisation dans l'agrégateur de flux RSS se fait par rassemblement des sources pour chaque Faculté de l'Université de Genève.

6.4.4.5 Mise à jour

Cette solution requiert une mise à jour ponctuelle des ressources mises à disposition. Elle se fait en contrôlant périodiquement la validité des URL inscrites dans le CMS.

Concernant la veille, l'ajout de nouvelles sources d'information à surveiller se fait de manière ponctuelle. En effet, selon la pertinence des résultats obtenus par la veille, une mise à jour doit être effectuée pour ajouter et enlever des sources à surveiller.

³³cf. chapitre 6.4.1.5

6.5 Solution globale pour Uni-emploi [diagramme 6³⁴]

6.5.1 Réunir les solutions I à IV pour organiser la connaissance des débouchés professionnels

6.5.1.1 Collecte de l'information sur les débouchés professionnels

Chacune des quatre solutions pour la collecte d'information décrites ci-dessus peuvent être mises en place de manière individuelle. Bien que la solution IV peut être un support aux trois autres solutions. Afin d'avoir une connaissance des débouchés professionnels la plus complète possible, les quatre solutions peuvent donc être développées et articulées entre elles pour former un grand corpus d'informations. Cette co-existence des quatre solutions pour la connaissance des débouchés professionnels des étudiant-e-s de l'UNIGE est facilitée par l'outil informatique (un CMS pour les quatre solutions) et par la classification et l'indexation de l'information récoltée qui leur sont communes.

6.5.1.2 Conservation et partage de l'information sur les débouchés professionnels

La solution informatique retenue pour ces quatre solutions est un logiciel de gestion de contenu. Ce dernier est à paramétrer selon les besoins de chaque solution. pour faciliter le plus possible la saisie d'information par le personnel d'Uni-emploi.

6.6 Classification et indexation de l'information à Uni-emploi

6.6.1 Classification des centres de carrière

Une comparaison des classements des divers centres de carrière concernant les parcours des diplômés permet d'avoir une vision des diverses classifications possibles pour l'information sur les débouchés professionnels.

Centre de carrière	Classification des parcours de diplômés
Università della Svizzera italiana (2017a), <i>USI Career Stories</i>	Classification par employeur et Classification par diplôme (<i>Faculté > type de formation (Bachelor, Master) > diplôme</i>).
Université de Lausanne - Service d'orientation et de carrières <i>Et vous qu'avez-vous fait après l'UNIL ?</i> (Université de Lausanne 2017g)	Classification par secteurs / domaines d'activité. Titre des portraits : prénom, nom, fonction, entreprise.

³⁴cf. Annexe 11

Université de Lausanne – Service orientation et carrière <i>UNIL > Perspectives professionnelles > L'UNIL et après ?</i> (Université de Lausanne 2017a)	Classification des débouchés professionnels par domaine de formation. La page contient: un extrait de témoignage d'élève, un descriptif de la profession / du métier dans ce domaine, les secteurs d'activité et un extrait d'une enquête statistique sur les diplômés du domaine/faculté
Université de Neuchâtel, <i>Ils sont passés par l'UniNE</i> (Université de Neuchâtel 2017a)	Classement par diplôme (photographie, nom, prénom et diplôme). Sur la page d'un portrait, sur la droite « découvrez d'autres parcours » propose des parcours classés par Faculté.

6.6.2 Classification à adopter

Afin d'être complémentaire dans la classification de l'information sur les débouchés professionnels des étudiant-e-s, pour l'usage interne à Uni-emploi et par la suite pour l'usage par des étudiant-e-s, il serait important de classer l'information par :

- faculté : avec plusieurs niveaux de hiérarchie. De la Faculté aux diplômes délivrés (Bachelor, Master) ;
- Emploi / fonction.

Cette double classification permet, en plus de l'indexation (métadonnées), d'avoir une vision d'ensemble :

- des débouchés professionnels (parcours professionnel, emploi / fonction, domaines d'activité, entreprises) pour chaque Faculté. Cela permet une meilleure connaissance générale des perspectives professionnelles des étudiant-e-s par le personnel d'Uni-emploi ;
- des emplois / fonctions présents dans le dispositif.

6.6.3 Indexation de l'information sur les débouchés professionnels

L'indexation permet de catégoriser l'information pour la rechercher plus facilement par la suite. Dans le cadre de ce projet sur les débouchés professionnels, l'ajout de mots-clés à l'information est complémentaire à sa classification décrite ci-dessus.

L'indexation peut être prédéfinie en établissant une liste de mots-clés pertinents pour catégoriser l'information sur les débouchés professionnels. Ces mots-clés sont par exemple : Entreprise ; Fonction ; Métier ; Domaine d'activité ; Alumni ; Source d'information.

En plus d'une indexation prédéfinie, l'ajout libre de mots-clés par l'utilisateur est

souhaitable. En effet, la description par mots-clés de la pertinence d'une information lors de l'ajout par un membre du personnel dans le CMS est un atout important pour mettre en valeur la connaissance des débouchés professionnels.

6.7 Conservation et partage dans un outil informatique

6.7.1 Solutions informatiques pour la gestion de l'information et adéquation aux solutions I à IV

Le choix de l'outil informatique à développer pour la connaissance des débouchés professionnels des diplômé-e-s de l'UNIGE est basé sur la comparaison des caractéristiques principales de diverses solutions informatiques pour la gestion de l'information³⁵.

6.7.2 L'outil à installer pour Uni-emploi : un CMS

6.7.2.1 Utilisateurs du dispositif

- Interne : personnel d'Uni-emploi, en particulier les conseillers en insertion
- Externe (dans un deuxième temps) : les étudiant-e-s

6.7.3 Choix du logiciel

Le CMS à choisir doit contenir les fonctionnalités suivantes

- classification du contenu avec une hiérarchie ;
- classification du contenu avec une seconde classification ;
- indexation contrôlée (pouvoir faire un thésaurus) ;
- indexation non contrôlée ;
- construire des formulaires de saisie de l'information ;
- permettre une vue d'ensemble de toutes les informations pour un classement ou une indexation particulière (vue de toutes les informations pour une Faculté par exemple) ;
- facilité de la prise en main pour une utilisation par le personnel d'Uni-emploi ;
- gestion des rôles et accès ;
- compétences requises pour l'installation / le paramétrage ;
- compétences pour la maintenance ;
- recherche par mots-clés ;
- recherche plein texte.

Pour choisir le CMS, une étude du produit utilisé actuellement par l'Université de

³⁵cf. Annexe 6

Genève, *concrete5* doit être effectué. Il doit contenir les caractéristiques énumérées ci-dessous. Cette étude des produits doit se faire en pondérant les fonctionnalités requises pour s'assurer de se concentrer sur les plus importantes pour le projet des débouchés professionnels.

6.8 Rendre publique l'information sur les débouchés professionnels

Le CMS utilisé en interne pour partager l'information sur les débouchés professionnels peut être rendu public pour un accès pour les étudiant-e-s. Mais l'information sur les débouchés professionnels peut aussi être rendue publique à travers le site web d'Uni-emploi. Cela peut se faire par exemple en créant une page par Faculté réunissant les informations récoltées par les diverses solutions présentées dans ce document. Chaque page pourrait par exemple contenir des portraits de parcours professionnels de diplômé-e-s, des liens vers des sources d'informations utiles et des liens sur les actualités du domaine (ou un aperçu de flux rss de ces sources d'information).

7. Conclusion

Ce travail a permis de constater que pour s'informer sur les débouchés professionnels des étudiant-e-s d'une université, le personnel des centres de carrière universitaires doit user de ses compétences informationnelles. Une partie de ces compétences sont déjà mises en œuvre dans ces services. Les compétences informationnelles manquantes ou peu développées au sein du centre de carrière universitaire sont un des paramètres à changer pour notamment améliorer les prestations destinées aux étudiant-e-s. La maîtrise de l'information est un élément clé pour toutes les activités internes d'un centre de carrière.

Comme le mentionne Julie N. Oman (2001), le niveau de maîtrise de l'information propre à un-e spécialiste de l'information documentaire n'est pas le niveau recherché dans le développement des compétences informationnelles du personnel d'une organisation. Même si une maîtrise de l'information et du contexte informationnel de leur profession et entreprise sont essentiels pour réaliser les tâches propres à leur fonction.

Les compétences métiers des spécialistes de l'information documentaire sont aussi un atout et méritent d'être ajoutées au capital humain et technologique de toute organisation, et cela aussi dans le but particulier de développer les compétences informationnelles du personnel. Les professionnel-le-s de l'information dans les centres de carrière universitaires sont importants mais encore peu présent-e-s comme l'atteste l'enquête auprès des centres de carrière universitaires suisses dont la majorité des réponses à la question *Est-ce que votre centre de carrière emploi un-e spécialiste de l'information ou une personne chargée de l'information ?* sont négatives. Le rôle des professionnel-le-s de l'information dans un centre de carrière, constaté à travers la réalisation du mandat pour Uni-emploi, est celui de la formation du personnel pour les compétences informationnelles manquantes ou peu développées et l'analyse et l'amélioration des processus liés à l'information selon les besoins du service.

Bibliographie

ADBU, 2012. Référentiel de compétences informationnelles pour réussir son parcours de formation dans les établissements d'enseignement supérieur. *Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation* [en ligne] décembre 2012. [Consulté le 3 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://adbu.fr/une-version-en-ligne-du-referentiel-de-competences-informationnelles/>

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE, 2017. Monde de l'entreprise (PRISME). *BnF* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/droit_economie_politique/a_monde_entreprise.html

CHOURROT, Olivier et MELLER-LIRON, Elisabeth, 2009. Bibliothèques et insertion professionnelle. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. BBF 2009 n°2, pp. 6-12. [Consulté le 20 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0006-001>

CILIP, 2017. Information literacy. *CILIP The library and information association* [en ligne]. 17 février 2017. 24 mars 2017. [Consulté le 8 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.cilip.org.uk/research/topics/information-literacy>

CSFO, 2017. Le portail officiel suisse d'information de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière. *Orientation.ch* [en ligne]. [Consulté le 11 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://orientation.ch/>

DONAHUE, Ann Elizabeth, 2015. Charting Success : Using Practical Measures to Assess Information Literacy Skills in the First-Year Writing Course. *Evidence Based Library and Information Practice*. 14 juin 2015. Vol. 10, n°2, pp. 45-62.

FRANIER, Charles, 2016. L'avenir appartient aux spécialistes. *Le Temps* [en ligne]. 16 juin 2016 [Consulté le 10 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.letemps.ch/economie/2016/06/16/avenir-appartient-aux-specialistes>

GROLIMUND, Raphaël, 2016. Information Literacy & Co. [document PDF]. 17 novembre 2016. Support de cours : Cours « Formation des usagers », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2016-2017

GT-PDCI, 2016. Référentiel de compétences informationnelles en enseignement supérieur [en ligne]. Québec : université du Québec, octobre 2016. [Consulté le 4 mai 2017]. Disponible à l'adresse : http://ptc.quebec.ca/pdci/system/files/documents/administration/referentiel_acri_2016-vf_0.pdf

HAUTE ECOLE DE SANTE DE GENEVE, 2017. Veille documentaire. *Haute école de Santé de Genève* [en ligne]. [Consulté le 10 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.hesge.ch/heds/centre-documentation/outils-documentaires/veille-documentaire>

HEPWORTH, Mark et SMITH, Marian, 2008. Workplace information literacy for administrative staff in higher education. *The Australian Library Journal*. Août 2008. Vol. 57, n°3, pp. 212-236. ISSN 0004-9670 (imprimé). ISSN 2201-4276 (en ligne)

HOLLISTER, Christopher, 2005. Bringing information literacy to career services. *Reference Services Review* [en ligne]. Vol. 33, n°1, pp.104-111. [Consulté le 20 mars 2017]. Disponible à l'adresse :

<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00907320510581414>

[accès par abonnement]

INSKIP, Charles, 2014. Information Literacy is or life, not just for a good degree : a literature review. *Information Literacy Project 2014* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/LL%20in%20the%20workplace%20literature%20review%20Dr%20C%20Inskip%20June%202014.%20doc.pdf>

INSKIP, Charles, 2015. Making Information Literacy Relevant in Employment Settings. *Online Searcher*. Vol. 39, n° 4.

JISC, 2005. Investing in Staff i-Skills : A strategy for institutional development [en ligne]. [Consulté le 4 mai 2017]. Disponible à l'adresse : https://www.webarchive.org.uk/wayback/archive/20140615042929/http://www.jisc.ac.uk/uploaded_documents/JISC-SISS-Investing-v1-09.pdf

KLUSEK, Louise et BORNSTEIN, Jerry, 2006. Information Literacy Skills for Business Careers. *Journal of Business & Finance Librarianship*. Vol. 11, n°4, pp.3-21. ISSN 0896-3568 (imprimé). ISSN 1547-0644

LA NUIT DES CARRIERES, 2017. La nuit des carrières pour étudiants, doctorants et alumni[en ligne]. [Consulté le 12 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.inoc.ch/fr/index>

LLOYD, Annemaree, 2011. Trapped between a Rock and a hard Place : What Counts as Information Literacy in the Workplace and How Is It Conceptualized ? *Library Trends* [en ligne]. Vol. 60, n° 2, pp. 277-296. [Consulté le 6 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://muse.jhu.edu/article/461991/pdf>

LLOYD, Annemaree, 2012. Information literacy as a socially enacted practice. *Journal of Documentation*. Vol. 68, n°6, pp. 772-783.

MALOTAUX, Sandrine, 2009. L'insertion professionnelle, enjeu pour les universités : des perspectives pour les services communs de la documentation. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. BBF 2009 n°2, pp. 13-16. [Consulté le 20 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0013-002>

NULA, 2017. Cacao [en ligne]. [Consulté le 13 juillet 2017]. Disponible à l'adresse <https://cacao.com/lang/fr/home>

OMAN, Julie N., 2001. Information Literacy in the Workplace. *Information Outlook*. Juin 2001. Vol. 5, n°6, pp. 32-43.

PAIANO, Tommaso, 2016. Information literacy e mondo del lavoro : un connubio possibile anche in Italia ? *AIB studi* [en ligne]. Mai 2016. Vol. 52, n°2, pp. 241-264. [Consulté le 6 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://aibstudi.aib.it/article/view/11451>

SCHAUB, Micheal, 2012. The Profession of College Career Services Delivery ; What College Counselors Should Know About Career Centers. *Journal of College Student Psychotherapy* [en ligne]. 21 juin 2012. Vol. 26, n° 3. [Consulté le 20 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/87568225.2012.685854> 3

SOMERVILLE, Mary M. et HOWARD, Zaana, 2008. Systems thinking : an approach for advancing workplace information literacy. *The Australian Library Journal*. Vol. 57, n° 3, pp. 257-273. ISSN 0004-9670 (imprimé). ISSN 2201-4276 (en ligne)

STALDER et al, 2011a. Normes suisses sur les compétences en culture informationnelle [en ligne]. [Consulté le 3 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.informationskompetenz.ch/fr/ikurz-fr/standards-ch>

STALDER et al, 2011b. Référentiel des compétences informationnelles [en ligne]. [Consulté le 3 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.informationskompetenz.ch/fr/ikurz-fr/kompetenzraster>

STUBBLINGS, Ruth, [sans date]. JISC i-skills Exemplification : An investigation of the staff development issues relating to i-skills development of Higher Education non-academic staff [en ligne]. [Consulté le 4 mai 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.academia.edu/3041773/JISC_i-skills_Exemplification

UNI-EMPLOI, 2016a. Base documentaire sur les débouchés professionnels [document Word]. Dernière mise à jour le 13 octobre 2016. Document interne à au service Uni-emploi de l'Université de Genève.

UNI-EMPLOI, 2016b. Connaissance des débouchés professionnels [document PDF]. Dernière mise à jour le 13 janvier 2016. Document interne à au service Uni-emploi de l'Université de Genève.

UNIVERSITA DELLA SVIZZERA ITALIANA, 2017a. Carriera : career stories. *Università della Svizzera italiana* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.usi.ch/it/career-stories>

UNIVERSITA DELLA SVIZZERA ITALIANA, 2017b. Carriera : career stories. *Università della Svizzera italiana* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.newsletter.usi.ch/it/career>

UNIVERSITA DELLA SVIZZERA ITALIANA, 2017c. Annuario Laureati USI. *Università della Svizzera italiana* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://alumni.usilu.net/LoginAnnuario.aspx>

UNIVERSITA DELLA SVIZZERA ITALIANA, 2017d. Indagine Laureati. *Università della Svizzera italiana* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.usi.ch/it/indagine-laureati>

UNIVERSITA DELLA SVIZZERA ITALIANA, 2017e. Incontri con aziende. *Università della Svizzera italiana* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.usi.ch/it/incontri-con-aziende>

UNIVERSITE DE GENEVE, 2015. Plan stratégique 2015. L'UNIGE 2.25, L'Université de Genève à l'horizon 2025 [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.unige.ch/rectorat/static/2015/Plan_Strat_2015.pdf

UNIVERSITE DE GENEVE, 2017a. La division de la formation et des étudiants se présente. *Université de Genève* [en ligne]. 4 avril 2017. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/dife/presentation/>

UNIVERSITE DE GENEVE, 2017b. Uni-emploi, Nos missions et projets. *Université de Genève* [en ligne]. 26 juin 2017. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/dife/emploi/nos-missions-et-projets>

UNIVERSITE DE GENEVE, 2017c. Uni-emploi, consulter des listes d'entreprises. *Université de Genève* [en ligne]. 24 janvier 2017. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/dife/emploi/etudiants-jeunes-diplomes/mon-futur-employeur/listes-entreprises>

UNIVERSITE DE GENEVE, 2017d. Je rencontre des professionnels. *Université de*

Genève [en ligne]. 4 mai 2017. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/dife/emploi/etudiants-jeunes-diplomes/mes-rencontres-professionnelles/mentorat>

UNIVERSITE DE GENEVE, 2017e. Uni-emploi, être accompagné par un professionnel mentor. *Université de Genève* [en ligne]. 30 mai 2017. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/dife/emploi/etudiants-jeunes-diplomes/mes-rencontres-professionnelles/>

UNIVERSITE DE LAUSANNE, 2017a. Perspectives professionnelles après l'UNIL. *Université de Lausanne* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.unil.ch/perspectives/home.html>

UNIVERSITE DE LAUSANNE, 2017b. Service d'orientation et de carrière : nos prestations. *Université de Lausanne* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.unil.ch/perspectives/home.html>

UNIVERSITE DE LAUSANNE, 2017c. Perspectives professionnelles après l'UNIL : L'UNIL et après ? . *Université de Lausanne* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.unil.ch/perspectives/home/menuinst/lunil-et-apres.html>

UNIVERSITE DE LAUSANNE, 2017d. Perspectives professionnelles après l'UNIL : Gradué-e-s quatre ans après les études. *Université de Lausanne* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.unil.ch/perspectives/4ansapreslesetudes>

UNIVERSITE DE LAUSANNE, 2017e. Événements. *Centre de carrière* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://wp.unil.ch/heccareercenter/entreprise/>

UNIVERSITE DE LAUSANNE, 2017f. HEC et après ? *Centre de carrière* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://wp.unil.ch/heccareercenter/entreprise/hec-et-apres/>

UNIVERSITE DE LAUSANNE, 2017g. Bibliothèque. *Centre de carrière* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://wp.unil.ch/heccareercenter/bibliotheque/>

UNIVERSITE DE LAUSANNE, 2017h. Et vous, qu'avez-vous fait après vos études à l'UNIL ? *Université de Lausanne* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://unil.ch/perspectives/portraits>

UNIVERSITE DE NEUCHÂTEL, 2017a. Ils sont passés par l'UniNE. *Université de Neuchâtel* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : https://www.unine.ch/unine/home/futur_etudiant/ils-sont-passes-par-lunine.html

UNIVERSITE DE NEUCHÂTEL, 2017b. Centre de carrière : Ateliers “UniNE... et après ?” . *Université de Neuchâtel* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : https://www.unine.ch/carriere/home/espace_etudiants/activites/ateliers-unine-et-apres.html

VAKARDIS, Mary, DELAYE, Fabrice et MATHEZ DE SENGER, Chantal, 2015. Vos enfants face aux défis du travail. Bilan. 13 mai 2015.

WEINER, Sharon A., 2011. Information Literacy and the Workforce : A Review. *Education Libraries* [en ligne]. Vol. 34, n°2. [Consulté le 10 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://education.sla.org/wp-content/uploads/2012/12/34-2-7.pdf>

WILLIAMS, Dorothy, COOPER, Katie et WAVELL, Caroline, 2014. Information Literacy in the Workplace : an annotated bibliography. *Robert Gordon University Aberdeen* [en ligne]. Juillet 2014. [Consulté le 10 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.informall.org.uk/wp-content/uploads/2015/11/Workplace-IL-annotated-bibliography.pdf>

WORLD SUMMIT ON THE INFORMATION SOCIETY, 2005. Beacons of the Information Society: The Alexandria Proclamation on Information Literacy and Lifelong Learning. *Ifla.org* [en ligne]. 9 novembre 2005. [Consulté le 8 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/publications/beacons-of-the-information-society-the-alexandria-proclamation-on-information-literacy>

YON-CASSAT, Française et LOPEZ, Caroline, 2009. PRISME, au service des demandeurs d'emploi et des créateurs d'entreprise : un pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise à la BnF. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. BBF 2009, n°2, pp. 59-67. [Consulté le 20 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0056-009>

Annexe 1 : Enquête auprès des centres de carrière universitaires suisse – version française

Gestion de l'information sur les perspectives professionnelles des diplômés d'une université suisse

Dans le cadre de ma formation en Information documentaire à la Haute école de gestion de Genève (HEG), j'effectue un travail de Bachelor qui concerne les centres de carrière universitaires. Il s'agit, sur mandat d'Uni-emploi (Université de Genève), d'organiser l'information relative aux débouchés professionnels des diplômés de l'Université. Le questionnaire porte sur votre connaissance des débouchés professionnels des diplômés de votre université et sur vos pratiques en matière d'information dans le cadre de votre fonction. Vos réponses me permettront de modéliser une solution générale, applicable à tous les centres de carrières des universités suisses pour récolter, partager et stocker l'information sur les débouchés professionnels.

Vos réponses à ce questionnaire sont anonymes. L'outil utilisé, LimeSurvey, est mis à disposition par la HES-SO.

Le temps de réponse au questionnaire est d'environ 10 minutes. Le questionnaire est ouvert jusqu'au 30 juin 2017.

Il y a 17 questions dans ce questionnaire

Sources d'information dans le cadre de votre fonction

Les questions qui suivent concernent les sources d'information que vous avez l'habitude d'utiliser dans les tâches liées à votre cahier des charges.

Question 1 : Comment vous informez-vous dans le cadre des tâches liées à votre fonction ?

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- En discutant avec mes collègues En discutant avec mes collègues
- En utilisant LinkedIn En utilisant LinkedIn
- En lisant la presse En lisant la presse
- En faisant des recherches sur le web
- En faisant une veille avec un agrégateur de flux RSS (Inoreader, Feedly, ...)

- En faisant appel à mon réseau professionnel En faisant appel à mon réseau professionnel
- En parcourant les réseaux sociaux En parcourant les réseaux sociaux
- Autre:

Question 2 : Dans le cadre de votre fonction, quelles sources d'information utilisez- vous le plus ?

Numérotez chaque case dans l'ordre de vos préférences de 1 à 9

- La presse
- Mes collègues
- Mon réseau professionnel
- Le web
- Les bases de données accessibles à l'Université
- Les réseaux sociaux
- LinkedIn Livres
- Sites webs d'insertion professionnelle (orientation.ch, ...)

Veuillez classer les sources d'information selon l'utilisation que vous en faites (dans un ordre croissant, de la plus utilisée à la moins utilisée).

Question 3 : Dans le cadre de votre fonction, parvenez-vous à obtenir les informations dont vous avez besoin ?

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Toujours
- Souvent
- Occasionnellement
- Rarement
- Jamais

Connaître les perspectives professionnelles des étudiants de l'Université

Ces questions visent à comprendre quel est votre besoin en information concernant les perspectives professionnelles des étudiants de votre université.

Question 4 : Dans les tâches liées à votre fonction, avez-vous besoin de connaître les perspectives professionnelles des diplômés de votre université ?

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Toujours
- Souvent
- Occasionnellement
- Rarement
- Jamais

Question 5 : Dans quelles tâches liées à votre fonction avez-vous besoin de cette connaissance des perspectives professionnelles des diplômés de votre université ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était 'Toujours' ou 'Souvent' ou 'Occasionnellement' ou 'Rarement' à la question 4.

Veillez écrire votre réponse ici :

Question 6 : Comment vous informez-vous sur les perspectives professionnelles des diplômés de votre université ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était 'Toujours' ou 'Souvent' ou 'Occasionnellement' ou 'Rarement' à la question 4.

Veillez écrire votre réponse ici :

Organisation de l'information dans le cadre de votre fonction

Les questions qui suivent concernent votre organisation personnelle de l'information dans le cadre professionnel ainsi que les mesures qui sont prises à cet effet par votre service.

Question 7 : Est-ce que vous notez systématiquement les informations récoltées dans l'exécution de vos tâches quotidiennes (compte rendu d'un entretien individuel avec un étudiant, découverte d'un site web utile, ...) ? *

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Oui dans mes notes personnelles sur papier
- Oui dans mes notes personnelles sur ordinateur
- Oui dans des dossiers partagés avec mes collègues sur papier
- Oui dans des dossiers partagés avec mes collègues sur ordinateur
- Non jamais

Question 8 : Comment organisez-vous l'information que vous récolter dans l'exécution de vos tâches quotidiennes ?

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Signets dans mon navigateur web

- Dossiers personnels sur disque dur de mon ordinateur
- Dossiers partagés sur le disque dur commun du service
- Dossiers personnels et documents papiers dans mon bureau
- Dossiers personnels dans ma boîte mail
- Dropbox ou autre service de stockage en ligne
- Autre:

Question 9 : Est-ce que votre service a mis en place des procédures spécifiques pour organiser l'information (directive de nommage des documents numériques, directive concernant la gestion de ma boîte mail, ...) ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Question 10 : Quelles procédures spécifiques pour organiser l'information votre service a-t-il mis en place ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était 'Oui' à la question 9.

Veillez écrire votre réponse ici :

Question 11 : Quel système informatique, pour stocker et partager l'information (documents, données), votre centre de carrière possède-t-il ?

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Un disque dur commun au service
- Un intranet
- Un logiciel de gestion des documents électroniques (Sharepoint, ...)
- Une plateforme web de curation de contenu (Netvibes, Scoop it!, ...)
- Un service de stockage des documents en ligne
- Aucun système informatique n'est mis en place
- Autre

Partage de l'information dans le cadre de votre fonction

Les questions qui suivent concernent vos habitudes ainsi que celle de votre service concernant le partage d'informations relatives au centre de carrière.

Question 12 : Est-ce que vous partagez des informations liées à votre fonction avec vos collègues du centre de carrière ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Toujours
- Souvent
- Occasionnellement
- Rarement
- Jamais

Question 13 : Est-ce que vous partagez des informations avec vos collègues d'autres services de l'université ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Toujours
- Souvent
- Occasionnellement
- Rarement
- Jamais

Question 14 : Comment partagez-vous l'information entre collègues dans votre centre de carrière ?

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Réunions hebdomadaires du personnel
- Réunions mensuelles du personnel
- Intranet du centre de carrière
- Espace d'affichage dans les locaux du centre de carrière
- Mail à mes collègues
- Autre

Quelques informations sur vous et votre fonction

Les questions qui suivent permettent de me préciser votre fonction dans le centre de carrière.

Question 15 : Est-ce que le développement de l'information sur les perspectives professionnelles des diplômés de l'université fait partie de votre cahier des charges ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Question 16 : Est-ce que votre centre de carrière emploie un-e spécialiste de l'information ou une personne chargée de l'information ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Question 17 : Quelle est votre fonction au sein du centre de carrière ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Responsable du Centre de carrière
- Assistant-e de direction
- Assistant-e administratif-ve
- Chargé-e d'accueil
- Conseiller-ère en orientation et insertion professionnelle
- Conseiller-ère en insertion professionnelle
- Psychologue-conseiller-ère en insertion
- Autre

Je vous remercie de votre participation à ce questionnaire.

Pour toute question ou information supplémentaire, vous pouvez me contacter avec à l'adresse mail suivante : ****@****.

Annexe 2 : Enquête auprès des centres de carrière universitaires suisse – version anglaise

Managing Information about Swiss University Graduates' Employment Prospects

To obtain my degree in Information Studies at the Haute école de gestion de Genève, I'm currently working on my thesis regarding information management in University Career Services. I'm working for Uni-emploi (University of Geneva Career Service) to organize the information about students employment prospects.

This survey concerns your knowledge of students employment prospects and your information management practices in your job. Yours answers will help me to create a global model, applicable to swiss universities' career service, to collect, share and store information about students employment prospects.

This survey is anonymous. The survey tool, LimeSurvey, is provided by the University of Applied Sciences and Arts of Western Switzerland (HES-SO).

The survey will take about 10 minutes to answer. The survey is open until the 30th of June.

There are 17 questions in this survey.

Information sources used in your job

This questions are about information sources you're used to work with in your job.

Question 1 : How do you obtain information you need for your job ?

Please choose all that apply :

- By talking with my co-workers
- By using a professional networking site (e.g. LinkedIn)
- By reading the newspapers
- By using the web
- By using a RSS feed reader (e.g. Inoreader or Feedly)
- By using my professional network
- By using social networking sites (Facebook, Twitter, Instagram, ...)
- Other

Question 2 : Wich information sources do you use the most in your job ?

Please number each box in order of preference from 1 to 8

- Newspapers
- Co-workers
- Professional network
- The web
- Bibliographic Databases provided by the university
- Social networking site
- Professional networking site (e.g. LinkedIn)
- Books
- Other

Put the information sources you use the most on top of the list.

Question 3 : In your work, do you obtain the informations you need and look for ?

Please choose only one of the following:

- Always
- Often
- Occasionally
- Rarely
- Never

Knowing employment prospects for the University's students

This questions are about understanding your need of students employment prospects' information.

Question 4 : In your work, do you need to know the students employment prospects ?

Please choose only one of the following:

- Always
- Often
- Occasionally
- Rarely
- Never

Question 5 : In your work, when do you need to know students employment prospects ?

Only answer this question if the following conditions are met: Answer was 'Always' or 'Often' or 'Occasionally' or 'Rarely' at question 4.

Please write your answer here:

Question 6 : How do you search for information about students employment prospects ?

Only answer this question if the following conditions are met: Answer was 'Always' or 'Often' or 'Occasionally' or 'Rarely' at question 4.

Please write your answer here:

Organizing students employment prospects' information

This questions are about your personal information management and the information management practices in your Career Service.

Question 7 : Do you systematically take notes in your daily tasks ?

Please choose all that apply:

- Yes in my personal notebook
- Yes in my computer
- Yes in shared paper files
- Yes in shared computer files
- No

Question 8 : How do you manage the information you collect in your work ?

Please choose all that apply:

- Bookmarks on my web browser
- Personal files on my computer
- Shared files on my computer
- Personal paper files in my desk
- Files on my webmail
- Dropbox or other online storage service
- Other

Question 9 : Does your Career Service have specific guidelines for information management ?

Please choose only one of the following:

- Yes
- No

Question 10 : Wich specific guidelines for information management does your Career Service have ?

Only answer this question if the following conditions are met: Answer was 'Yes' at question 9.

Please write your answer here:

Question 11 : Wich computer system does your Career Service use for storing and sharing information (data, documents) ?

- A shared hard drive
- An intranet
- A document management system (e.g. sharepoint)
- A content curation website (e.g. Netvibes or Scoop it)
- An online storage service (e.g. Dropbox)
- We don't use a computer system for storing and sharing information
- Other

Sharing information in your work

This questions are about your information sharing practices in your work.

Question 12 : Do you share, with your Career Service co-workers, information you collect during your daily tasks ?

Please choose only one of the following:

- Always
- Often
- Occasionally
- Rarely
- Never

Question 13 : Do your share, with co-workers from other university's services, information you collect during your daily tasks ?

Please choose only one of the following:

- Always
- Often
- Occasionally
- Rarely
- Never

Question 14 : How do you share information with your co-workers ?

Please choose all that apply:

- Weekly co-workers meetings
- Monthly co-workers meetings
- Intranet
- Board in the Career Service's building
- By sending emails
- Other

Information about your job

This question will help me understand your job description.

Question 15 : Is the development of the students employment prospects information part of your job description?

Please choose only one of the following:

- Yes
- No

Question 16 : Does your Career Service have an information specialist or someone in charge of information management ?

Please choose only one of the following:

- Yes
- No

Question 17 : What is your job ?

- Head of the Career Service
- Administrative assistant
- Career counsellor
- Communication officer
- Other

Thank you for answering this survey.

If you need any additional information, you can contact me at ****@****.

Annexe 3 : Sources d'information pour la connaissance des débouchés professionnels des étudiant-e-s par Uni-emploi

Source	Source spécifique	Type d'informations
Diplômé-e-s UNIGE	Association Alumni UNIGE	Emplois spécifiques (fonction, tâches), entreprises qui emploient des profils universitaires
	Wisdom sharing (rencontres alumni) <ul style="list-style-type: none"> • Faculté des sciences • SDS 	Emplois spécifiques (fonction, tâches), entreprises qui emploient des profils universitaires
	Diplômé-e-s de chaque faculté de l'UNIGE	Emplois obtenus avec le diplôme universitaire, niveau d'études universitaires, ... Modulation des informations à récolter grâce à l'élaboration du questionnaire
	Associations d'Alumni des facultés	Emploi spécifiques à chaque faculté de l'UNIGE
	Associations d'étudiants	Informations sur les domaines d'études et d'intérêt des étudiants pour chaque faculté ; Informations sur les perspectives professionnelles pour chaque faculté
L'Université et ses Facultés	Description des formations de bases	Informations sur les formations de l'UNIGE, sur les compétences et domaines d'études des facultés ; quelques pistes de description de perspectives professionnelles
	Personnel administratif de chaque faculté	Informations sur les formations de chaque faculté ; Promotion des facultés auprès du monde professionnel
	Corps enseignant	Informations sur les compétences développées par les étudiants ; informations sur les perspectives professionnelles des étudiants
	Services de l'Université : Bibliothèques , ...	
Uni-emploi	Personnel Uni-emploi (réseaux du personnel ; activités quotidiennes ; ...)	Variée et non-formalisée Expertise dans l'insertion professionnelle ; connaissance des débouchés à travers fonction de chaque membre du personnel ; réseautage
	Equipe promotion	Variée et non-formalisée Notamment dans le cadre de la mise en place des forums Uni-emploi et autres activités. Identification d'alumni, connaissance des entreprises ou secteurs d'activité.

	Equipe insertion professionnelle	Identification d' alumni, de débouchés pour les facultés dont ils sont en charge. Variée et non-formalisée Notamment dans le cadre de la mise en place des forums Uni-emploi et autres activités.
	Equipe Service entreprise et étudiants	Variée et non-formalisée Connaissance du marché de l'emploi ; connaissance des compétences requises par le marché de l'emploi ;
Centre de carrière universitaire	Publications du SOC (Service d'orientation et carrières) de l'UNIL	Perspectives professionnelles selon les filières /études (de l'UNIL)
	Liens utiles du SOC	Sites web pour s'informer sur les secteurs professionnels potentiels des étudiants
	SOC, L'UNIL et après ?	Perspectives professionnelles selon les filières
Centres de carrière externes	Documentation de la Cité des métiers	Fiches métiers
	Orientation.ch	Débouchés universitaires (fiches descriptives par domaines) Fiches métiers
	Expert-e-s en insertion professionnelle	Information sur le marché de l'emploi ; informations sur les profils recherchés par les entreprises
Les entreprises	Les employé-e-s (Linked-In, RH)	Parcours professionnels de diplômés de l'UNIGE
	Base de données LEXIS NEXIS	Informations sur les entreprises, analyses de secteur, presse
	Entreprises, secteurs et postes	Linked-In
Associations professionnelles	Selon les filières de l'UNIGE	Connaissance de la profession ; réseau de professionnel-le-s ;
Enquêtes	Office fédéral de la statistique (OFS)	Débouchés professionnels des étudiants ; marché de l'emploi
	Observatoire de la vie étudiante (OVE)	Débouchés professionnels des étudiants ; marché de l'emploi
Magazines professionnels	Magazines correspondant aux différents domaines d'étude de l'UNIGE	Informations sur entreprises ; domaines professionnels des futurs diplômés
	Presse Suisse romande	Informations sur les entreprises ; offres emploi ; marché de l'emploi ; entrepreneuriat ; ...
Evènements emploi	Par Uni-emploi	Parcours de diplômés ; informations sur les entreprises
	Par autres centres de carrière universitaire	Parcours de diplômés ; informations sur les entreprises

Annexe 4 : Méthodes de collecte de l'information pour la connaissance des débouchés professionnels des étudiant-e-s par Uni-emploi

Enquête auprès de professionnels diplômés de l'UNIGE, membres de l'association Alumni UNIGE

Mise en œuvre de la collecte	Un questionnaire relativement court, comprenant des questions concernant : emploi actuel de la personne, secteur d'activité, organisation (type, taille, ...), fonction (tâches principales), conseil(s) aux étudiants pour leur parcours professionnel. Questionnaire à envoyer par mail aux membres de l'Association Alumni UNIGE et à relayer sur les réseaux sociaux de l'association.
Source	Association Alumni UNIGE
Informations récoltées	Connaître le-s parcours professionnel-s d'un petit nombre de diplômé-e -s de l'UNIGE. Avoir une première approche des perspectives professionnelles de l'UNIGE avec un éventail de diplômés connus (via l'association).
Utilisation de l'information	Courtes fiches de présentation d'un-e Alumni et son parcours professionnel. Si nécessaire, approfondir les informations collectées avec une recherche d'information (cf : méthode 3.7). Indexation et classement des informations dans un outil informatique approprié pour pouvoir faire une recherche plein texte ou thématique (selon un type de fonction, un secteur d'activité ou un débouché professionnel pour une formation de l'UNIGE). Choisir les parcours les plus intéressants pour les étudiants et approfondir les réponses du questionnaire avec un interview, par un professionnel d'Uni-emploi ou par un étudiant intéressé. Interview mené selon une grille de questions élaborée à cet effet.
Temps nécessaire à la mise en œuvre	Préparation du questionnaire et envoi par mail : une demi-journée (4h) par un-e employé-e Uni-emploi Evaluation des résultats et stockage / partage dans un outil approprié : 1-2 jours par un-e employé-e Uni-emploi
Avantages	Cibler l'association des Alumni UNIGE permet d'avoir une population de diplômés de l'UNIGE relativement facilement atteignable, via l'association, Le questionnaire peut être modifié à l'avenir pour mieux répondre aux besoins en information du personnel d'Uni-emploi ainsi que des étudiants faisant appel au service.
Désavantages	Accord nécessaire de l'Association Alumni UNIGE. L'Association Alumni UNIGE représente qu'une petite partie des diplômé-e-s de l'UNIGE.

	Le taux de participation des membres de l'association au questionnaire d'Uni-emploi peut être très faible.
Éléments à modéliser	Questionnaire Transfert des informations récoltées de l'outil d'enquête à l'outil informatique de stockage (processus, paramètres des outils)

Questionnaire ou interviews individuels de diplômé-e-s identifié-e-s par les Facultés UNIGE

Mise en œuvre de la collecte	Distribution d'un questionnaire à des diplômé-e-s identifiés par les Facultés UNIGE pour mieux connaître leur parcours professionnel. Identification de ces diplômé-e-s UNIGE sur le site web des Facultés / Départements de l'UNIGE ou à travers les événements emploi des associations d'étudiants.
Source	Sites webs des Facultés UNIGE Associations étudiants (sites web ou réseaux sociaux)
Informations récoltées	Parcours professionnels de diplômé-e-s UNIGE, identification de débouchés professionnels par faculté UNIGE
Utilisation de l'information	Stockage et partage de l'information brute ou de documents dans l'outil informatique d'Uni-emploi prévu à cet effet. Indexation et classement des informations dans un outil informatique approprié pour pouvoir faire une recherche plein texte ou thématique (selon un type de fonction, un secteur d'activité ou un débouché professionnel pour une formation de l'UNIGE). Si nécessaire, approfondir les informations collectées avec une recherche d'information (cf : méthode 3.7).
Temps nécessaire à la mise en œuvre	<i>Identification de la personne à interroger et envoi du questionnaire</i> : une demi-journée par une personne <i>Réception des réponses et préparation au stockage / partage</i> : une demi-journée par une personne
Avantages	Informations récoltées ponctuellement en fonction des diplômé-e-s identifiés par les Facultés. Interrogation d'une petite quantité de personnes.
Désavantages	Taux de réponse peut être faible. Interrogation d'une petite quantité de personnes (quantité dépend des Facultés et de leur identification d'alumni)
Éléments à modéliser	Questionnaire Transfert des informations récoltées de l'outil d'enquête à l'outil informatique de stockage (processus, paramètres des outils)

Participation aux événements emploi de l'UNIGE et/ou d'Uni-emploi par le personnel d'Uni-emploi

Mise en œuvre de la collecte	Participer aux événements emploi organisés par Uni-emploi, par les Facultés UNIGE, par les associations d'étudiants ou par les associations professionnelles. Collecter les informations sur le parcours professionnel d'un-e diplômé-e UNIGE selon une grille préalablement établie.
Source	Événements emploi organisées par : Uni-emploi, les Facultés UNIGE, les associations d'étudiants ou par associations professionnelles
Informations récoltées	Parcours professionnels de diplômé-e-s UNIGE, identification de débouchés professionnels par faculté UNIGE
Utilisation de l'information	Stockage et partage de l'information brute ou de documents dans l'outil informatique d'Uni-emploi prévu à cet effet. Indexation et classement des informations dans un outil informatique approprié pour pouvoir faire une recherche plein texte ou thématique (selon un type de fonction, un secteur d'activité ou un débouché professionnel pour une formation de l'UNIGE). Si nécessaire, approfondir les informations collectées avec une recherche d'information (cf : méthode 3.7).
Temps nécessaire à la mise en oeuvre	Temps pour assister à l'événement emploi Temps pour mettre au clair les notes prises durant l'événement emploi Temps pour mettre en page les portraits Temps pour validation des portraits
Avantages	Etablir des parcours professionnels de diplômé-e-s complets
Désavantages	Demande du temps et de la disponibilité du personnel d'Uni-emploi.
Éléments à modéliser	Grille d'informations à récolter Mise en forme des informations collectées : à travers l'outil informatique choisi ou un modèle de document de Word.

Participation aux événements emploi de l'UNIGE et/ou d'Uni-emploi par une personne mandatée par Uni-emploi

Mise en œuvre de la collecte	Participer aux événements emploi organisés par Uni-emploi, par les Facultés UNIGE, par les associations d'étudiants ou par les associations professionnelles. Collecter les informations sur le parcours professionnel d'un-e diplômé-e UNIGE selon une grille préalablement établie.
Source	Événements emploi organisées par : Uni-emploi, par les Facultés UNIGE, par les associations d'étudiants ou par

	les associations professionnelles
Informations récoltées	Parcours professionnels de diplômé-e-s UNIGE, identification de débouchés professionnels par faculté UNIGE
Utilisation de l'information	Stockage et partage de l'information brute ou de documents dans l'outil informatique d'Uni-emploi prévu à cet effet. Indexation et classement des informations dans un outil informatique approprié pour pouvoir faire une recherche plein texte ou thématique (selon un type de fonction, un secteur d'activité ou un débouché professionnel pour une formation de l'UNIGE). Si nécessaire, approfondir les informations collectées avec une recherche d'information (cf : méthode 3.7). Faire des portraits de parcours professionnel de diplômé-e-s UNIGE à diffuser sur le site web d'Uni-emploi.
Temps nécessaire à la mise en oeuvre	Temps pour assister à l'événement emploi Temps pour mettre au clair les notes prises durant l'événement emploi Temps pour mettre en page les portraits Temps pour validation des portraits
Avantages	Ne demande pas de travail supplémentaire au personnel d'Uni-emploi.
Désavantages	Demande un budget spécifique. Demande de recruter des personnes.
Éléments à modéliser	Grille d'informations à récolter Mise en forme des informations collectées : à travers l'outil informatique choisi ou un modèle de document de Word.

Enquête sur tous les diplômé-e-s de l'UNIGE d'une année donnée

Mise en œuvre de la collecte	Paramétrer le questionnaire selon les besoins d'Uni-emploi et des étudiants en déterminant quelques objectifs précis en vue de connaître l'avenir professionnel des étudiants de l'UNIGE. Choisir d'interroger tous les diplômé-e-s d'une faculté pour une année particulière ou choisir une plus large population (tous les diplômé-e-s de l'UNIGE pour une année donnée).
Source	Diplômés UNIGE
Informations récoltées	Une enquête sur tous les diplômé-e-s de l'UNIGE permet de récolter des informations générales (par exemple identifier l'éventail de débouchés professionnels potentiels pour chaque faculté) sur l'avenir professionnel des étudiants UNIGE.
Utilisation de l'information	Identifier des métiers et des domaines d'activités dans lesquels les diplômé-e-s UNIGE sont employables. Mettre en valeur les Facultés et départements de l'UNIGE à travers des chiffres significatifs concernant

	l'employabilité de leurs étudiants. Sous forme de rapports (abrégés ou non) des résultats de l'enquête. En intégrant une partie des informations dans l'outil informatique d'Uni-emploi pour stockage et partage.
Temps nécessaire à la mise en oeuvre	Information difficile à évaluer
Avantages	Avoir une vue d'ensemble des activités professionnelles des diplômé-e-s UNIGE. Enquête peut être faite par un organisme externe à Uni-emploi.
Désavantages	Faible taux de réponses est problématique pour obtenir des chiffres significatifs et des tendances sur les perspectives professionnelles de l'UNIGE. Difficulté est de trouver les diplômés pour répondre au questionnaire. Cela peut se faire notamment en annonçant le questionnaire : <ul style="list-style-type: none"> • sur les réseaux sociaux de l'UNIGE (Facebook, Twitter, LinkedIn, ...) • à travers les associations professionnelles • sur les actualités de l'UNIGE • en trouvant des anciens étudiants de l'UNIGE sur LinkedIn : <ul style="list-style-type: none"> ○ Page de l'Université de Genève, onglet « Voir les anciens élèves » permet d'identifier des personnes ayant étudié à l'UNIGE. Ainsi, on peut faire des généralités et identifier quelques débouchés professionnels en fonction des facultés. Mais attention ces anciens élèves ne sont pas forcément des diplômés de l'UNIGE. ○ Faire une recherche « Université de Genève ». Pour les mêmes raisons que le point précédent
Éléments à modéliser	Le questionnaire d'enquête Sources pour trouver des diplômé-e-s UNIGE

Veille sur les activités liées à l'emploi de chaque Faculté UNIGE

Mise en œuvre de la collecte	Surveiller les actualités des Facultés UNIGE et de leurs départements à travers les flux RSS de leur site web (avec un outil tel que Feedly ou Inoreader) Suivre les comptes réseaux sociaux des facultés / départements ainsi que ceux des associations d'étudiants (avec les comptes Uni-emploi des divers réseaux sociaux ou en intégrant des flux RSS des comptes (à créer avec http://feed.exileed.com/) à suivre sur un outil tel que Feedly et Inoreader). Suivre les actualités des associations professionnelles concernant les domaines d'activités issus des Facultés UNIGE [avec flux RSS des sites webs ou réseaux sociaux, avec newsletters]
-------------------------------------	--

Source	Sites webs des Facultés UNIGE Sites webs ou réseaux sociaux des associations d'étudiants Sites webs ou réseaux sociaux des associations professionnelles.
Informations récoltées	Actualités sur les événements emploi des Facultés / Département UNIGE, des associations d'étudiants ou des associations professionnelles. Informations sur les perspectives professionnelles des Facultés à travers des articles, vidéos ou autres actualités relayés par Facultés / Département UNIGE, associations d'étudiants et associations professionnelles.
Utilisation de l'information	Participer aux événements emploi des Facultés / Département et Associations d'étudiants pour collecte d'information selon une grille préalablement établie. Par Uni-emploi ou personne mandatée pour cela. Stocker et partager les articles, vidéos ou autres formes d'informations dans l'outil informatique d'Uni-emploi prévu à cet effet.
Temps nécessaire à la mise en oeuvre	<i>Mise en place de la veille (paramétrer l'agrégateur de flux RSS, réseaux sociaux) : 3 journées par une personne</i> <i>Consultation de l'agrégateur de flux RSS et validation des informations pour stockage ou partage : une demi-journée par semaine par une personne</i>
Avantages	Se tenir au courant des actualités emploi des diverses Facultés de l'UNIGE
Désavantages	Besoin de prendre le temps de trier les informations et d'exploiter celles pertinentes. Besoin d'une courte formation sur la veille.
Éléments à modéliser	Paramétrer l'outil de veille Mise en forme des informations collectées : à travers l'outil informatique choisi ou un modèle de document de Word

Rencontres avec des professionnel-le-s des Facultés et Divisions de l'UNIGE

Mise en œuvre de la collecte	Réunions entre un membre du personnel d'Uni-emploi et Personnel technique et administratif UNIGE ou Professeurs et assistants UNIGE identifiés à cet effet. Discuter des perspectives professionnelles d'une Faculté ou d'un Département de l'UNIGE.
Source	Personnel technique et administratif UNIGE Professeurs et assistants UNIGE
Informations récoltées	Vue d'ensemble des perspectives professionnelles d'une Faculté ou d'un Département UNIGE
Utilisation de l'information	Stockage et partage de l'information brute ou de documents dans l'outil informatique d'Uni-emploi prévu à cet effet.

Temps nécessaire à la mise en oeuvre	Préparation de la rencontre : 1-2 jours par une personne Rencontre : 2-3 heures Mise en page et stockage / partage des informations : 1-2 jours par une personne
Avantages	Perspectives professionnelles par des personnes connaissant bien les formations de l'UNIGE Vue d'ensemble pour une Faculté ou un Département UNIGE
Désavantages	Demande du temps et de la disponibilité du personnel d'Uni-emploi
Éléments à modéliser	Grille d'informations à récolter Processus pour l'ajout d'informations brutes ou de documents dans l'outil informatique. Mise en forme dans l'outil de stockage / partage via un formulaire d'entrée d'informations ou autres méthodes.

Questionnaire à des personnes avec une bonne connaissance des perspectives professionnelles des formations UNIGE ou aux associations professionnelles

Mise en œuvre de la collecte	Distribution par mail d'un questionnaire destiné à collecter les connaissances en matière de perspective professionnelle d'une Faculté ou Département de l'UNIGE aux personnes qui en connaissent bien les formations et les domaines d'activité, métiers.
Source	Associations d'étudiants Personnel administratif et technique de l'UNIGE Corps professoral Associations professionnelles
Informations récoltées	Vue d'ensemble des perspectives professionnelles d'une formation UNIGE, d'un Département UNIGE ou d'une Faculté UNIGE Métiers dans un domaine particulier
Utilisation de l'information	Stockage et partage de l'information brute ou de documents dans l'outil informatique d'Uni-emploi prévu à cet effet. Approfondir les informations récoltées, si nécessaire, avec les méthodes 3.2 et 3.7.
Temps nécessaire à la mise en oeuvre	<i>Identifier les personnes à interroger</i> : 1 ou 2 jours complets par une personne (collecte des personnes à interroger peut se faire sur un long terme) <i>Préparation du questionnaire et envoi</i> : une demi-journée par une personne <i>Réception, mise en forme pour le stockage et partage</i> : une demi-journée par une personne pour un questionnaire
Avantages	Se base sur l'expertise de personnes ayant une bonne connaissance des formations délivrées à l'UNIGE.

Désavantages	Taux de réponse peut être faible ou non-existant.
Eléments à modéliser	Questionnaire Transfert des informations récoltées de l'outil d'enquête à l'outil informatique de stockage (processus, paramètres des outils)

Expertise du personnel d'Uni-emploi

Mise en œuvre de la collecte	Information récoltée de manière informelle à mettre en forme pour une utilisation ultérieure, notamment dans le dispositif informatique pour les débouchés professionnels. Mise en forme facilitée par une outil informatique interne à Uni-emploi.
Source	Personnel Uni-emploi
Informations récoltées	Identification de débouchés professionnels pour l'UNIGE, connaissance du marché de l'emploi. Identification de métiers, de sources d'informations pertinentes,
Utilisation de l'information	Stockage et partage de l'information brute ou de documents dans l'outil informatique d'Uni-emploi prévu à cet effet
Temps nécessaire à la mise en oeuvre	De quelques minutes à quelques heures
Avantages	Partager les informations récoltées dans le travail quotidien par le personnel d'Uni-emploi. Stockage des informations récoltées dans le travail quotidien par le personnel d'Uni-emploi.
Désavantages	Nécessite d'identifier les informations qui sont susceptibles d'être stockées et partagées (à l'interne ou plus tard au public étudiant-e-s). Implique de prendre un peu de temps pour ajouter les informations à l'outil informatique dans les activités quotidiennes de chaque employé d'Uni-emploi. Implique un système ou outil informatique facilitant au maximum la mise en forme de l'information.
Eléments à modéliser	Liste des types d'informations à stocker / partager Processus d'ajout d'information brute ou de documents dans l'outil informatique.

Documentation relative aux perspectives professionnels des universités

Mise en œuvre de la collecte	Lecture et extraction d'informations de publications faites par des centres de carrière universitaires, par des centres d'orientations professionnelle
Source	Centres de carrière universitaires (Suisse, France, ...)

	Centre d'orientation professionnelle cantonal (Genève, Vaud, ..) Site web orientation.ch Enquêtes OFS sur l'insertion professionnelles des diplômé-e-s d'Universités suisses
Informations récoltées	Fiches métiers, perspectives professionnelles par Faculté
Utilisation de l'information	Stockage et partage de l'information brute ou de documents dans l'outil informatique d'Uni-emploi prévu à cet effet.
Temps nécessaire à la mise en oeuvre	Recherche d'informations : Lecture et stockage / partage de l'information :
Avantages	Information déjà compilée par autrui
Désavantages	Demande du temps (lecture, extraction information, stockage et partage) Information déjà compilée par autrui (biais possibles, intérêts/besoins différents de ceux d'Uni-emploi)
Eléments à modéliser	Liste de sources potentielles

Méthodes de collecte en fonction des sources d'information (cf : annexe 3)

Note : la numérotation des moyens dans la colonne collecte d'informations n'indique pas un classement selon un barème particulier ou un ordre d'importance mais uniquement une aide visuelle pour une meilleure lecture des différents moyens identifiés.

Source	Source spécifique	Type d'informations	Collecte d'informations
Diplômés UNIGE	Association Alumni UNIGE http://alumni.unige.ch/ Association d'Alumni Sciences de la société (groupe Linked In)	Emplois spécifiques (fonction, tâches), information sur des entreprises, informations sur des domaines de débouchés professionnels par faculté. Portraits de parcours professionnel de diplômés	<ol style="list-style-type: none"> 1. Un questionnaire auprès des alumni pour déterminer leurs études (faculté, niveau), leur emploi actuel, la relation entre les études et leur emploi, leur fonction, leur entreprise. Questionnaire (LimeSurvey) à faire parvenir à tous les membre de l'association, par email (et faire relayer l'information sur les réseaux sociaux de l'Association). 2. Partenariat avec association Alumni UNIGE (ou l'Association d'Alumni Sciences de la société). A l'inscription dans l'association, chaque nouveau membre peut donner, de manière facultative, des informations (études, emploi actuel, parcours professionnel, sa fonction, son entreprise). 3. Se connecter avec les membres de la Association Alumni UNIGE ou de l'Association d'Alumni Sciences de la société sur le groupe LinkedIn (une demande doit être faite pour l'intégrer ces groupes) afin d'identifier le type d'emplois obtenu en fonction de leurs études.

			4. Interviews approfondis d'un-e professionnel-le diplômé-e de l'UNIGE. En collaboration avec l'Association Alumni UNIGE ou l'Association d'Alumni Sciences de la société, faire un appel à des volontaires pour être interviewés par Uni-emploi (ou personne tierce employée à cet effet) afin de connaître leur parcours professionnel depuis leur diplôme de l'UNIGE et leurs conseils aux étudiants actuels.
Wisdom sharing (rencontres alumni) https://www.facebook.com/wisdomsharingunige/ ou https://www.facebook.com/events/1312319798803311/)	Emplois spécifiques (fonction, tâches), information sur des entreprises, informations sur des domaines de débouchés professionnels par faculté. Portraits de parcours professionnel de diplômés		<ol style="list-style-type: none"> 1. Suivre la page Facebook @wisdomsharingunige. Pour identifier les participants à ces événements, pour se tenir au courant des prochains événements, pour récolter des informations diffusées par les organisateur-trices des Wisdom Sharing (par exemple : des vidéos (« What Chemist Do ? »), des articles (« The price of doing a postdoc »), ...) 2. Participation par le personnel d'Uni-emploi aux Wisdom Sharing pour prendre notes des débouchés professionnels possibles pour chaque faculté selon une grille d'informations préalablement établie. 3. Partenariat avec organisateurs du Wisdom Sharing pour la rédaction de brefs comptes-rendus sur les diplômés participants à leurs événements, selon une grille d'information préalablement établie. Rédaction des comptes-rendus par les organisateurs ou membres de Wisdom Sharing. Rédaction par un ou plusieurs étudiant-e-s employé-e-s à cet effet. 4. Envoyer un questionnaire (le même que pour <i>la source Association Alumni UNIGE</i>) aux diplômé-e-s invité-e-s aux Wisdom Sharing.
Diplômés de chaque faculté de l'UNIGE.	Emplois obtenus avec le diplôme universitaire, niveau d'études universitaires, ...		Enquêtes auprès de tous les diplômés de l'UNIGE qui permettent de moduler le type d'informations à récolter selon les besoins d'Uni-emploi et des étudiants.
Associations d'étudiants Liste des associations d'étudiants de l'UNIGE http://www.asso-etud2.unige.ch	Informations sur les domaines d'études et d'intérêt des étudiants pour chaque faculté ; Informations sur les perspectives professionnelles pour chaque faculté ; Informations		<ol style="list-style-type: none"> 1. Suivre les associations sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Twitter, Flux RSS des actualités des sites des associations) ou s'inscrire aux newsletters (par exemple celle de l'Aespri UNIGE). Afin de se tenir au courant des événements emplois que les associations étudiantes proposent. Mais aussi pour collecter des informations relayées par ces associations. 2. Participation du personnel d'Uni-emploi aux tables rondes et autres événements emplois mis en place par ces associations afin de prendre notes des débouchés professionnels possibles pour chaque faculté selon une grille d'informations préalablement établie.

		générales sur les domaines professionnels et les métiers par faculté.	<p>3. Collaboration avec les membres du comité des associations pour recueillir des informations sur les métiers possibles pour chaque faculté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Par questionnaire destiné aux membres de l'association avec une bonne connaissance des perspectives professionnelles de la Faculté ou Département en question • Par réunion de travail entre un-e conseiller-ère en insertion d'Uni-emploi et des membres de l'association avec une bonne connaissance des perspectives professionnelles de la Faculté ou Département en question.
L'Université et ses Facultés	Description des formations de bases	Informations sur les formations de l'UNIGE, sur les compétences et domaines d'études des facultés	<p>1. Lecture des descriptions des formations de chaque faculté, disponibles en ligne, afin de repérer, lorsque c'est indiqué, les compétences métiers acquises par les étudiants.</p> <p>2. Suivre les actualités des départements de chaque faculté (veille stratégique)</p>
	Perspectives professionnelles selon les Facultés Soit dans une page web <i>perspectives professionnelle</i> s d'une faculté ou d'un département. Soit mentions de perspectives professionnelles dans la description des formations d'une faculté.	Quelques descriptions de perspectives professionnelles faites par les facultés. Un exemple, faculté traduction et interprétation, de perspectives professionnelles (élaborées par la faculté) https://www.unige.ch/fti/fr/futurs-etudiants/etudes-pourquoi-comment/	<p>1. Se baser sur les perspectives professionnelles par la Faculté elle-même</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer une recherche d'informations sur le web concernant une perspective professionnelle : identifier les associations professionnelles et entreprises actives dans le domaine en suisse (moteur de recherche en ligne, liste d'associations professionnelles établie par Uni-emploi, annuaires d'entreprises), identifier les types de fonctions pour ce domaine (sites web des entreprises repérées, Linked In), identifier des fiches métiers (orientation.ch) <p>2. Se baser sur les professionnels diplômés de l'UNIGE identifiés par la Faculté elle-même</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacter directement ces personnes, via la Faculté ou de manière directe en retrouvant leurs coordonnées, et leur poser des questions clés pour une information complète sur le débouché en question selon une grille d'informations (cf : grille pour les alumni). • Compléter les informations récoltées auprès du professionnel par une recherche d'informations sur son entreprise et son secteur d'activité.

	Personnel administratif de l'UNIGE	Informations sur les relations des facultés avec le monde professionnel	<ol style="list-style-type: none"> Rencontres du personnel Uni-emploi avec le personnel administratif de chaque faculté (conseiller-ères en insertion, responsables de communication, bibliothécaires spécialisés dans un domaine, ...) <ul style="list-style-type: none"> Se tenir au courant des démarches des facultés pour la promotion de leurs formations dans le monde professionnel Par questionnaire, après identification des membres du personnel susceptibles de connaître les perspectives professionnelles d'un Département en particulier ou d'une Faculté.
	Corps enseignant de chaque faculté de l'UNIGE	Informations sur les compétences développées par les étudiants ; informations sur les perspectives professionnelles des étudiants	<ol style="list-style-type: none"> Rencontres avec les professeurs de départements de chaque faculté. Afin de connaître les perspectives professionnelles des domaines qu'ils enseignent. Par questionnaire, cibler les professeurs d'un domaine enseigné dans la faculté pour en découvrir les perspectives professionnelles d'un Département en particulier ou d'une Faculté.
Uni-emploi	Personnel Uni-emploi (réseaux du personnel; activités quotidiennes ; ...) Equipe promotion Equipe insertion professionnelle Equipe Service entreprise et étudiants	Variée et non-formalisée	<p>Expertise dans l'insertion professionnelle ; connaissance des débouchés à travers fonction de chaque membre du personnel ; réseautage.</p> <ul style="list-style-type: none"> Information récoltée de manière informelle à mettre en forme pour une utilisation ultérieure, notamment dans le dispositif informatique pour les débouchés professionnels. Identification, notamment dans le cadre de la mise en place et la promotion des forums Uni-emploi et autres événements, d'alumni, d'entreprises ou secteurs d'activité correspondant à des débouchés professionnels pour les étudiants UNIGE. Equipe Service entreprise et étudiants : Connaissance du marché de l'emploi ; connaissance des compétences requises par le marché de l'emploi ;
Centre de carrière universitaire	Publications du SOC (Service d'orientation et carrières) de l'UNIL	Perspectives professionnelles selon les filières /études (de l'UNIL)	<ol style="list-style-type: none"> Lecture des fiches élaborées par le SOC sur les études à l'UNIL http://www.unil.ch/soc/home/menust/publications/etudes-a-lunil.html pour identifier des perspectives professionnelles en fonction des formations universitaires. Lecture des témoignages classés selon les facultés sur la page de SOC, L'UNIL

			et après ? http://www.unil.ch/perspectives/home/menuinst/lunil-et-apres.html pour identifier des perspectives professionnelles en fonction des formations universitaires.
	Collaboration avec le personnel d'autres centres de carrière universitaires		<ol style="list-style-type: none"> 1. Partager des informations sur les débouchés professionnels identifiés par les centres de carrière universitaires. 2. Partager les sources d'information et les pratiques pour la connaissance des débouchés professionnels des universités.
Centres de carrière externes	Documentation de la Cité des métiers	Fiches métiers	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lecture de documents (fiches métiers, dossiers métiers) pour s'informer sur un débouché professionnel identifié. Documents disponibles sur la liste de document (http://www.citedesmetiers.ch/var/cdmt/storage/original/application/9c6743471ec6d0b06daef0516d3049af.pdf) ou par recherche dans le Catalogue commun (BiblioDIP bibliothèques scolaires genevoises).
	Site web Orientation.ch	Débouchés universitaires (fiches descriptives par domaines) Fiches métiers	<ul style="list-style-type: none"> • Lecture de documents (fiches métiers, dossiers métiers) pour s'informer sur un débouché professionnel identifié. • Débouché par domaine (pour les hautes études) https://www.orientation.ch/Dyn/Show/2468 • Fiches métier https://www.orientation.ch/Dyn/Show/1893 • Fiches métier HES/HEU/EPF https://www.orientation.ch/Dyn/Show/13349
	Expert-e-s en insertion professionnelle	Information sur le marché de l'emploi ; informations sur les profils recherchés par les entreprises	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifier les experts en insertion professionnelle pour les domaines concernant les formations de l'UNIGE. Pour pouvoir les solliciter en cas de besoin et les interroger avec un questionnaire élaboré à cet effet.
Les entreprises	Entreprises	Informations sur les entreprises, analyses de secteur, presse	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recherche d'information sur une entreprise : <ul style="list-style-type: none"> • Base de données LexisNexis. Faire des recherches dans la base de données (accessible sur le campus UNIGE, depuis la page : http://www.unige.ch/biblio/plus/ressources/rep2.php) pour s'informer sur le secteur d'activité d'une entreprise, s'informer sur l'entreprise elle-même ou s'informer sur l'actualité de l'entreprise. • Linked In : s'informer sur les actualités d'une entreprise. • Site web de l'entreprise

			<ul style="list-style-type: none"> Registres du commerce : https://www.zefix.ch/fr/search/entity/welcome Annuaire d'entreprises (service des chambres du commerce de suisse) : https://www.swissfirms.ch/fr/ Annuaire d'entreprises européennes : http://www.europages.fr/ <p>2. Recherche des employés d'une entreprise. Dans Linked In ou sur le site web de l'entreprise. Afin de récolter des informations complémentaires après avoir identifié un débouché professionnel de l'UNIGE en se basant sur le parcours professionnel d'un-e employé-e diplômé-e de l'UNIGE.</p>
	Domaines d'activité	Se renseigner sur les domaines/secteurs d'activité selon les facultés de l'UNIGE.	<ol style="list-style-type: none"> Faire des recherches dans les liens recensés par l'UNIL «pour découvrir l'actualité d'un secteur professionnel, les formations disponibles et consulter des offres d'emploi » http://www.unil.ch/perspectives/home/menust/lunil-et-apres/liens-utiles.html Faire des recherches dans Infonet Economy (annuaire de ressources économiques pour la Suisse occidentale et publications économiques en libre accès) http://www.infonet-economy.ch/
Associations professionnelles	Selon les filières de l'UNIGE Liste d'Un-emploi des associations professionnelles par secteur https://www.unige.ch/dife/emploi/etudiants-jeunes-diplomes/mon-futur-employeur/listes-entreprises	Connaissance de la profession ; réseau de professionnel-le-s	<ol style="list-style-type: none"> Suivre les associations (veille) sur les réseaux sociaux ou à travers des flux RSS de leur site web. Pour s'informer sur le domaine, pour identifier des professionnels. Un questionnaire aux membres des associations pour avoir une connaissance approfondie du domaine professionnel en question (métiers, experts du domaine, formations universitaires correspondantes, ...). Questionnaire (LimeSurvey) à faire parvenir à tous les membre de l'association, par email (et faire relayer l'information sur les réseaux sociaux de l'Association).
Enquêtes	Office fédéral de la statistique (OFS) Observatoire de la vie étudiante	Débouchés professionnels des étudiants ; marché de l'emploi	<ol style="list-style-type: none"> Extraire les principaux débouchés professionnels par faculté de l'université des enquêtes menées par l'OFS ou l'OVE. Par exemple à travers les enquêtes de l'OFS pour chaque faculté https://www.unige.ch/dife/observatoire/les-thematiques-etudiantes/insertion-professionnelle/#tab1

	(OVE)		
Magazines professionnels	Presse spécialisée et professionnelle selon les différents domaines d'étude de l'UNIGE En ligne ou papier Presse Suisse romande	Informations sur entreprises ; domaines professionnels des futurs diplômés Informations sur les entreprises ; offres emploi ; marché de l'emploi ; entreprenariat ; ...	1. Effectuer une revue de presse par faculté (avec magazines professionnels correspondants).
Evènements emploi	Par Uni-emploi	Parcours de diplômés ; informations sur les entreprises	1. Suivre les actualités sur les réseaux sociaux en lien avec un événement. Par exemple, suivre le #nuitdescarrieres avec l'outil Queryfeed (http://www.queryfeed.net/) 2. Interview/ témoignage écrit des professionnels sélectionnés pour les événements emploi en allant suivre les interventions (prise de note, enregistrement, mise en page, validation par les participants) 3. Informations brèves sur des professionnels sélectionnés pour les événements emploi en amont de ces derniers. Lors de l'invitation des participants.
	Par autres centres de carrière universitaire	Parcours de diplômés ; informations sur les entreprises	1. Suivre les actualités sur les réseaux sociaux en lien avec un événement. Par exemple, suivre le #nuitdescarrieres avec l'outil Queryfeed (http://www.queryfeed.net/) 2. Interview/ témoignage écrit des professionnels sélectionnés pour les événements emploi en allant suivre les interventions (prise de note, enregistrement, mise en page, validation par les participants)

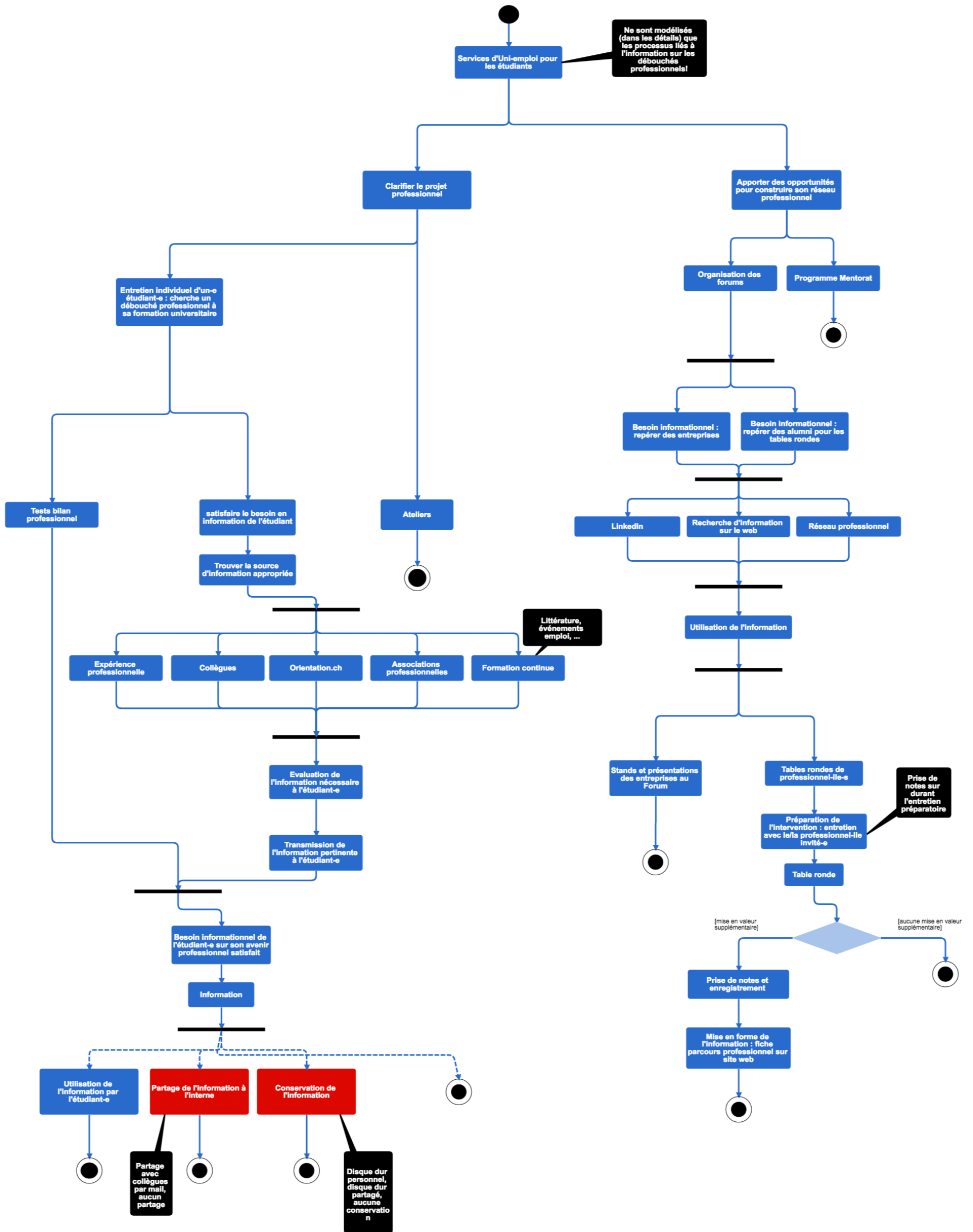
Annexe 6 : Comparaison des solutions informatiques pour Uni-emploi en fonction des méthodes de collecte déterminées (solution I à IV)

Résumé de la comparaison

	Logiciel gestion bibliothèque numérique	Logiciel SIGB	Logiciel GED	Logiciel de Gestion de contenu	Curateur de contenu web – signets	Disque dur commun	Plateforme collaborative de veille
Adéquation pour solution I	N	N	P	O	N	P	N
Adéquation pour solution II	N	N	P	O	N	P	N
Adéquation pour solution III	N	N	P	O	N	P	P
Adéquation pour solution IV	N	N	N	O	O	P	P

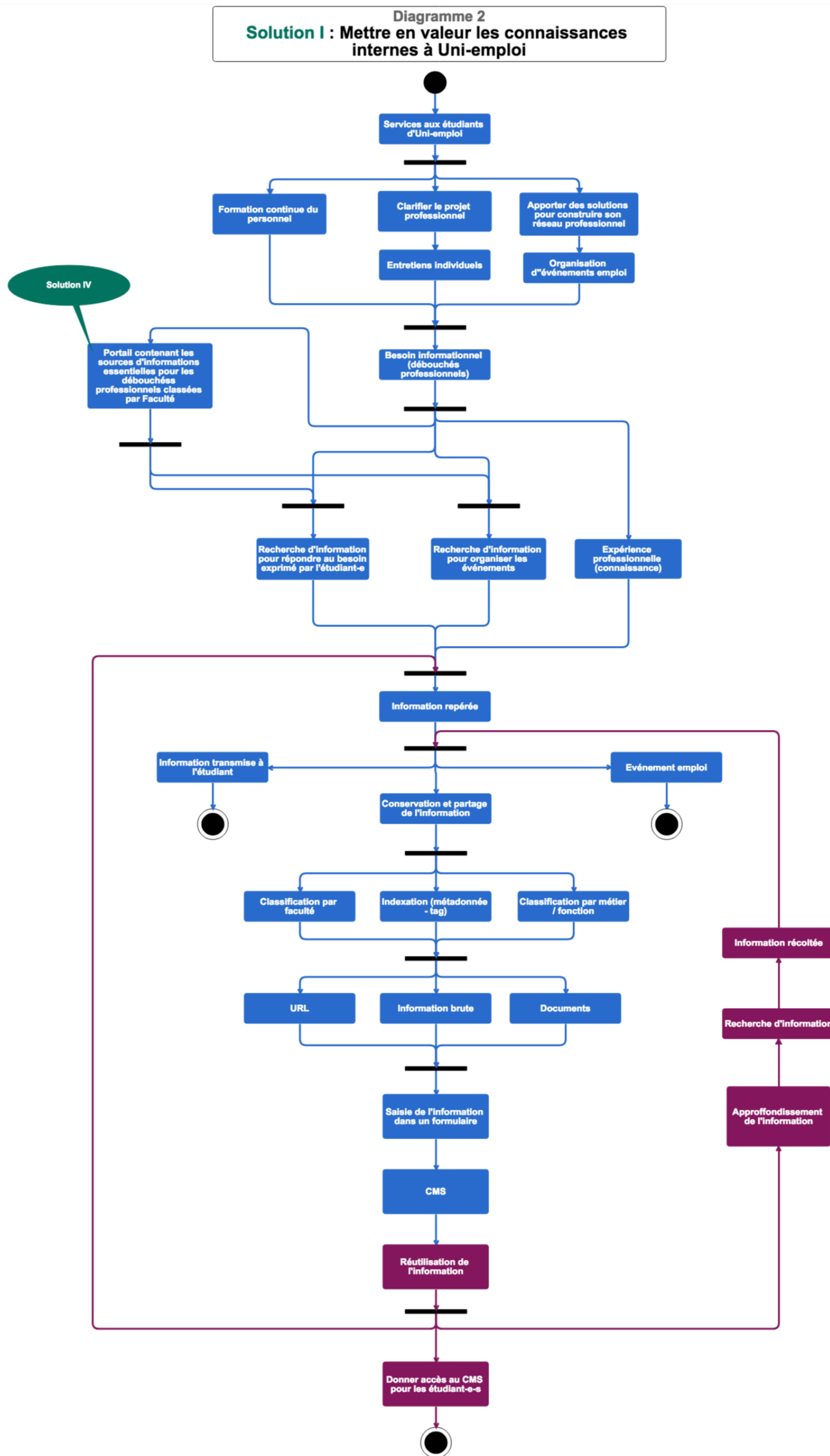
N = ne correspond pas à la solution ; P = correspond pour une partie de la solution ; O = correspond entièrement à la solution

Diagramme 1 : Situation actuelle à Uni-emploi de l'information sur les débouchés professionnels



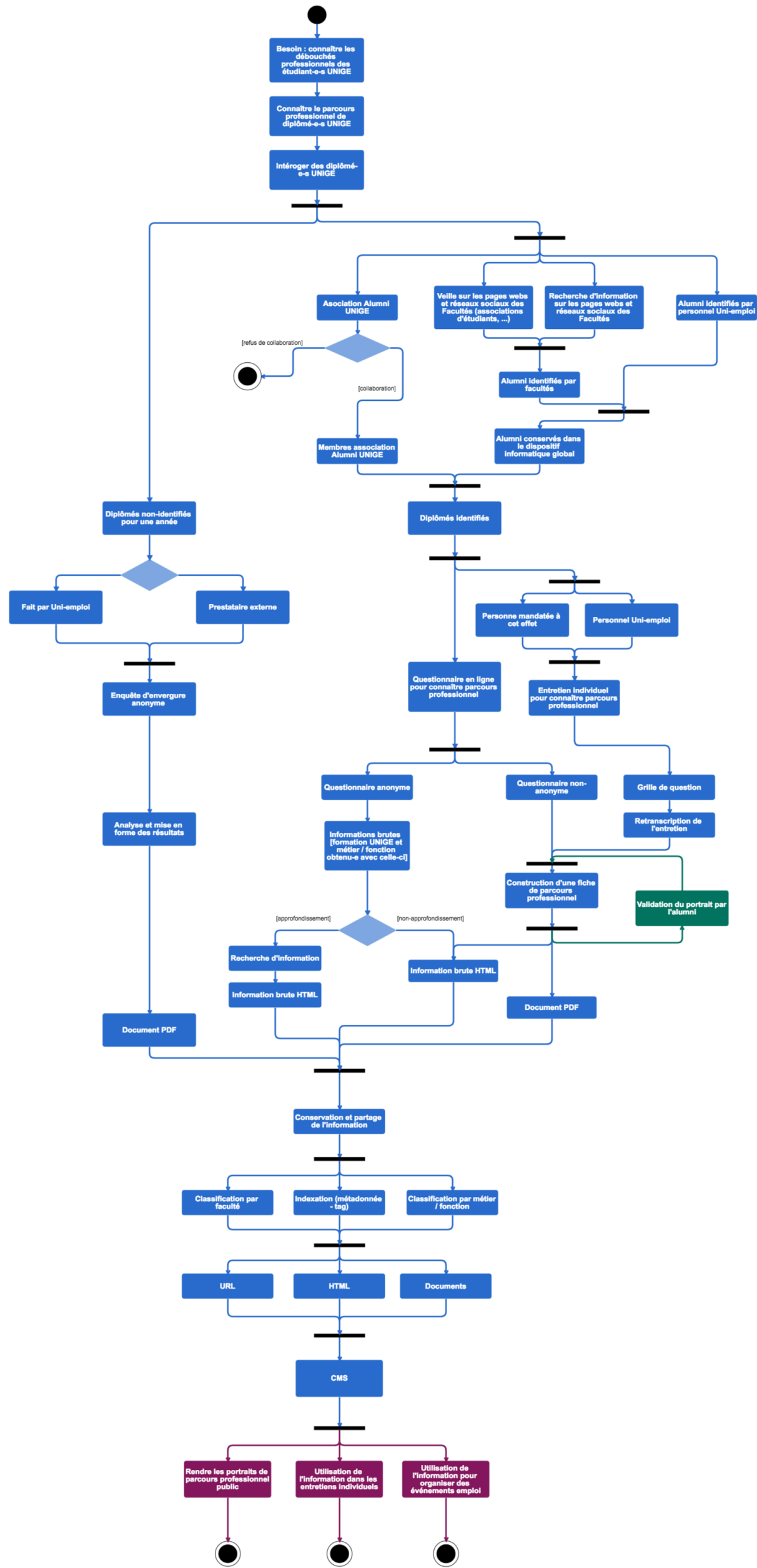
³⁶Diagramme réalisé avec Cacao (2017), outil en ligne pour la création d'infographies et de diagrammes

Annexe 7 : Solution I mettre en valeur les connaissances d'Uni-emploi



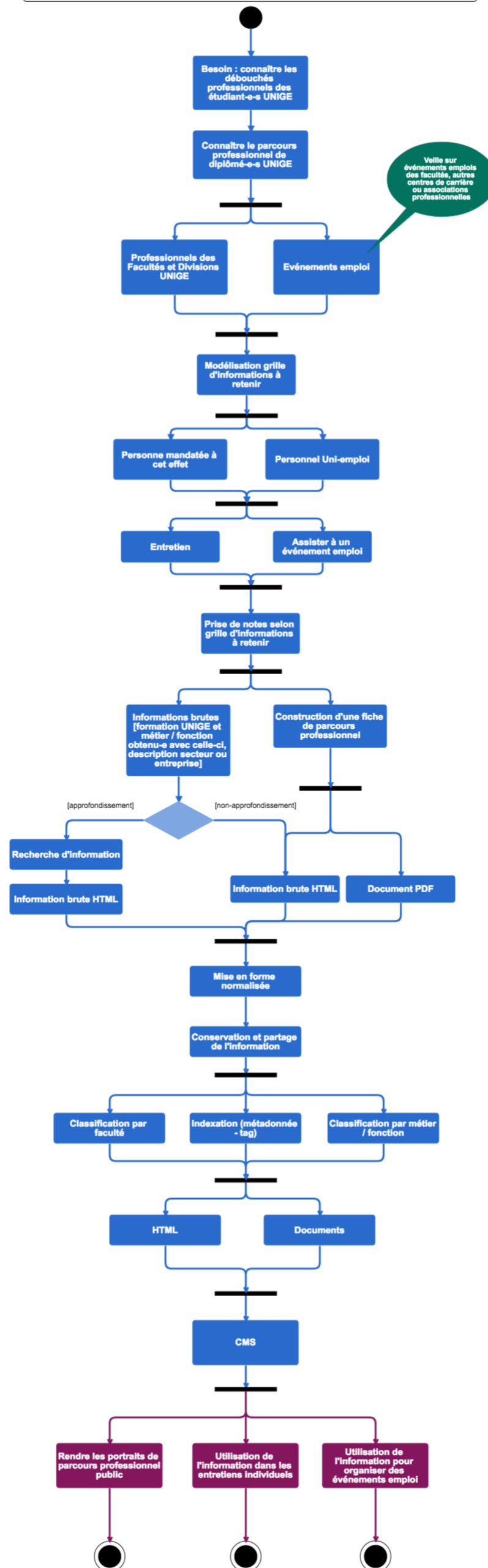
Annexe 8 : Solution II connaître le parcours professionnel de diplômé-e-s de l'UNIGE

Diagramme 3
Solution II : Connaître le parcours professionnel de diplômé-e de l'UNIGE



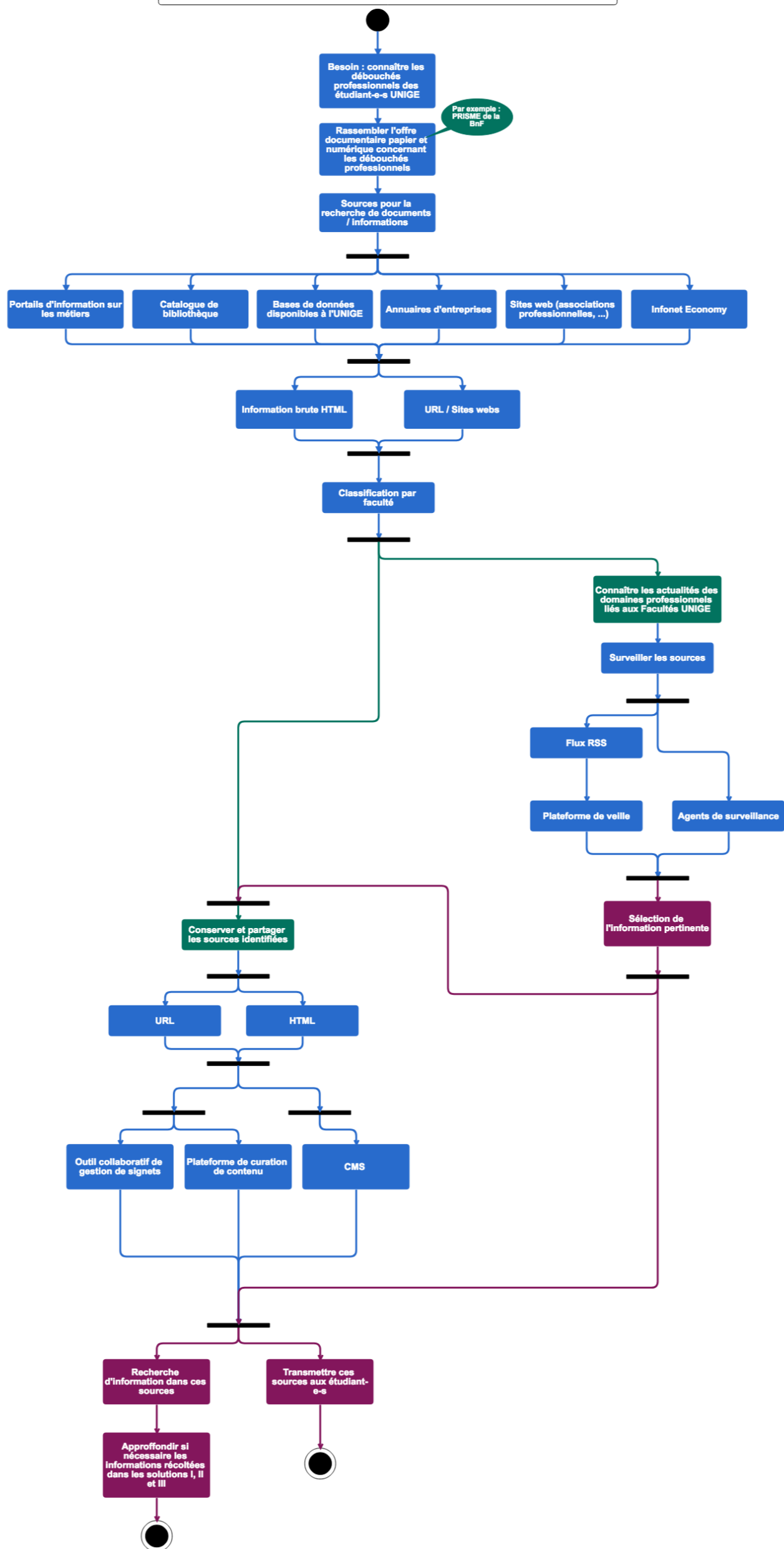
Annexe 9 : Solution III s'informer auprès de spécialistes et lors d'évènements emploi

Diagramme 4
Solution III : S'informer auprès de spécialistes et lors d'évènements emploi



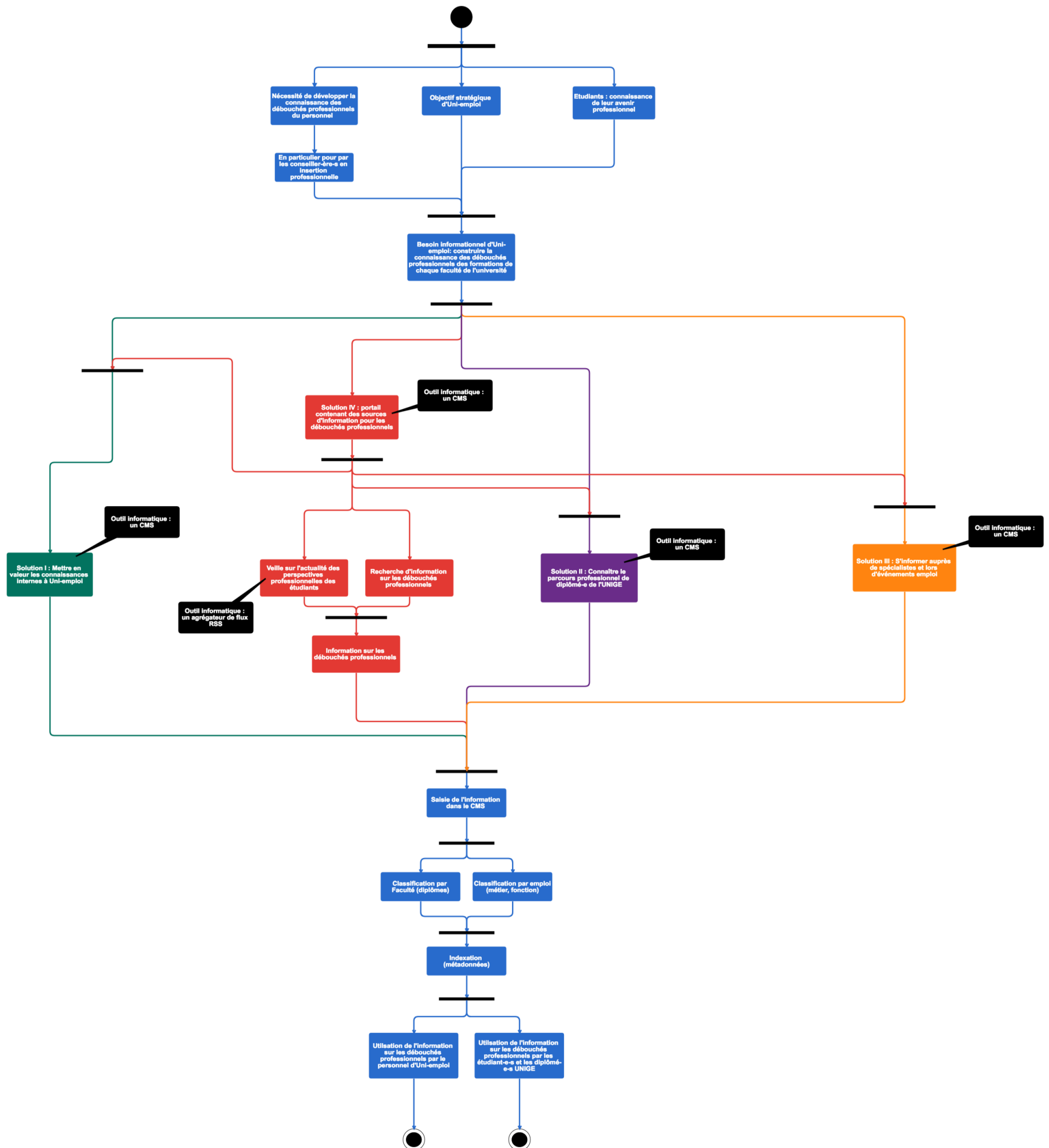
Annexe 10 : Solution IV portail de ressources numériques pour la recherche d'information et la veille

Diagramme 5
Solution IV : Portail ressources numériques pour la recherche d'information et la veille



Annexe 11 : Modèle général de collecte, stockage, partage, et mise à jour de l'information sur les perspectives professionnelles des étudiant-e-s par Uni-emploi

Diagramme 6
Modèle général : Collecte, stockage, partage et mise à jour de l'information sur les perspectives professionnelles des étudiants par Uni-emploi



Annexe 12 : Grille de questions pour les entretiens avec les conseiller-ère-s en insertion professionnelle d'Uni emploi

Rôle à Uni-emploi

- Quelle est votre fonction à Uni-emploi ? Quelles sont vos tâches quotidiennes ?
- Comment suivez-vous un étudiant qui fait appel à Uni-emploi ? (étapes du suivi, les demandes les plus fréquentes) ?

Connaissance du marché de l'emploi – débouchés professionnels

- Dans quelles tâches de votre fonction avez-vous besoin de connaître les débouchés professionnels des étudiants ?
- Comment vous informez-vous sur les débouchés professionnels des étudiants ? Quelles sources et moyens ?
- Quelles sont vos recommandations aux étudiants pour qu'ils s'informent sur leur avenir professionnel ?

Besoins en information – partage de l'information

- Dans vos tâches quotidiennes, quels sont vos besoins en information ? Est-ce qu'ils concernent uniquement les débouchés professionnels des étudiants / marché de l'emploi ?
- Comment partagez-vous l'information ?
- Quels sont vos liens avec les facultés dont vous êtes responsables à Uni-emploi ? (liens avec doyens ?, ...)