



2018 | 22

Orientations stratégiques



UNIVERSITÉ
LAVAL

Service de placement



MOT DU DIRECTEUR

Le Service de placement de l'Université Laval (SPLA) est un service d'exception dont la réputation n'est plus à faire dans le domaine de l'employabilité, et ce, partout au Canada. L'équipe a su se distinguer en offrant

des services de qualité et les résultats d'enquêtes réalisées par des firmes externes le démontrent bien notamment Globe and Mail et Universum. Nos propres sondages concernant le taux de satisfaction des étudiants, des employeurs, des diplômés ou des partenaires internes qui utilisent nos services vont dans le même sens. La dernière enquête de la firme *Universum*[1] réalisée auprès des étudiants fréquentant des collèges et des universités canadiennes est formelle : 65 % des répondants de l'Université Laval se disent satisfaits ou très satisfaits des services offerts par le SPLA. Ce taux atteint à peine les 49 % dans l'ensemble des autres institutions participantes.

Au fil des années, notre expertise a été reconnue par d'importants partenaires externes tels que la Counseling Foundation du Canada, IA Groupe financier et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. Leur confiance et

leurs investissements ont permis de développer plusieurs produits et services, et ce, au bénéfice de la population en général.

L'engagement de notre équipe a également été démontré lors de l'enquête commandée au groupe Hewitt par le Vice-rectorat aux ressources humaines de l'Université Laval en 2010. Les résultats dévoilaient que le SPLA était l'unité du campus affichant le meilleur taux de mobilisation de ses employés. Depuis, de nombreuses initiatives ont continué à voir le jour afin de veiller au bien-être au travail des membres du personnel.

Bien qu'il soit important d'être fiers de ses réalisations, il faut aussi savoir reconnaître ses limites. Force est de constater que partout au Canada, les services de gestion de la carrière (SGC) universitaire peinent à démontrer leur valeur ajoutée, et ce, tant auprès des étudiants, des communautés internes, qu'auprès des bailleurs de fonds.

L'arrivée de la 4^e révolution technologique, celle du numérique, apporte son lot de défis. Le marché du travail sera touché en plein cœur par la venue de ces technologies émergentes. Celles-ci transformeront les emplois existants et en feront apparaître de nouveaux. L'adaptation de notre offre de service est essentielle et nous devons être prêts à proposer des solutions pour mieux vivre ces changements majeurs.

Voici donc les orientations stratégiques que nous avons priorisées pour 2018-2022. Nous proposons une offre de service revue et actualisée basée sur les meilleures pratiques.

Que l'étudiant ou le diplômé soit né au Québec ou à l'étranger, qu'il ait développé une expertise pratique ou qu'il ait opté pour les études supérieures et la recherche fondamentale, qu'il ait un cheminement classique ou atypique, qu'il ait des besoins particuliers ou non, chacun a son histoire et doit franchir les mêmes étapes que les autres chercheurs d'emploi. La seule différence dans ces parcours se résume au temps consacré à la préparation d'intégration à l'emploi.

C'est pour cette raison que nous croyons essentiel de sensibiliser les étudiants à l'importance de s'investir tôt dans leurs démarches. Et nous serons là pour les soutenir dans leurs projets professionnels en leur offrant un accompagnement personnalisé qui répondra à leurs besoins, quels qu'ils soient avec une attention particulière pour les étudiants qui sont nés hors Québec ou qui sont touchés par un handicap. Des étudiants et des diplômés bien préparés font assurément des travailleurs plus conscientisés et engagés.

C'est dans cet esprit que nous souhaitons travailler et aller de l'avant dans l'accomplissement de notre mission. Pour y parvenir, nous savons que nous pouvons compter sur une équipe mobilisée prête à collaborer avec l'ensemble des unités du campus.

André Raymond, CRHA
Directeur du Service de placement

[1] L'enquête *From learning to work* a été administrée de novembre 2016 à février 2017.

CONDITIONS DE SUCCÈS

Pour atteindre nos objectifs, les orientations stratégiques doivent être soutenues par la mise en place de quatre éléments essentiels :

- › Le soutien de l'équipe de direction de l'Université Laval et des associations étudiantes
- › Un plan de communication annuel permettant de cibler les bons messages à transmettre aux bons intervenants, en utilisant les bons médias et axé sur les effets attendus
- › Une politique de développement des ressources humaines qui aura pour objectif de mobiliser les employés dans un milieu de travail sain et stimulant
- › Une stratégie de financement qui permettra la mise en place de sources de revenus stables et récurrentes afin de financer nos activités de développement

PRÉSENTATION DU PROCESSUS



Nous avons suivi plusieurs étapes afin de procéder à une bonne analyse. Nous nous sommes permis d'imaginer un Service ambitieux, qui vise l'excellence et qui travaille en synergie avec l'ensemble de ses partenaires de la communauté universitaire afin d'offrir aux étudiants et aux diplômés une expérience enrichissante leur permettant de réaliser leur projet professionnel.

ÉTAPES PRÉALABLES

- › **Printemps 2017** – arrivée d’une nouvelle équipe de direction à l’Université Laval. La nouvelle rectrice présente les quatre fondements stratégiques de son plan d’action.
 - L’Excellence
 - L’Expérience
 - L’Engagement
 - Retrouver son sens, agir Ensemble
- › **Mai 2017** – dépôt d’une note de service destinée à la nouvelle équipe de direction de l’Université Laval qui présente les enjeux et les objectifs stratégiques du Service à court terme.
- › **Été 2017** - la nouvelle structure administrative de l’Université Laval est dévoilée. Le Service de placement aura désormais un double rattachement : un premier officiel au nouveau Vice-rectorat aux affaires externes, internationales et à la santé et un second fonctionnel, avec le Vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes.
- › **Été 2017** – revue des données quantitatives des activités du Service, relecture des enquêtes internes effectuées au cours des dernières années et observations opérationnelles.
- › **Été 2017** – lectures et recherche d’informations liées à nos clientèles et à l’évolution prévisible du marché du travail.



QUELQUES CONSTATS À LA SUITE DES ÉTAPES PRÉALABLES

Les clientèles évoluent, le marché du travail connaît des changements importants, l'arrivée du numérique modifie les modes de communication, le rapport au travail est en profonde mutation et les compétences requises par les employeurs ne s'arriment pas toujours avec les profils de sortie des étudiants. De plus, le modèle de financement représente un réel défi et nous amène à questionner certains processus et certaines façons de faire.

1 DÉTERMINATION DU CADRE DE RÉFÉRENCE ET DES AXES DE DÉVELOPPEMENT

- › **Août 2017** – analyse du rapport de PSE INFORMATION SYSTEMS (enquête soutenue par le CERIC) concernant les modèles des services de carrière des écoles postsecondaires canadiennes. Le chercheur Peter Dietsche Ph.D. identifie quatre éléments qui distinguent les meilleurs centres de carrière :
 - Ils évaluent régulièrement la qualité de leurs services.
 - Ils mesurent l'impact de leurs activités.
 - Ils ont un niveau de collaboration élevé avec les autres unités de l'établissement d'enseignement.
 - Ils sont innovants et s'adaptent aux changements actuels et à venir.
- › **Août 2017** - conception du plan d'action 2017-2018 qui identifie quatre axes de développement à prioriser :
 - l'amélioration continue de nos activités principales : le counseling individuel et les activités de formation;
 - une collaboration accrue avec la haute direction, les facultés et les autres unités du campus afin de faire du développement de l'employabilité de nos étudiants et de nos diplômés une préoccupation partagée;
 - un élargissement de notre champ de pratique en matière de développement des compétences;
 - l'ajout de nouveaux outils pour faciliter le développement de réseaux.
- › **Septembre 2017** - présentation du plan d'action et des axes de développement aux membres de l'équipe du Service et aux deux Vice-rectorats de rattachement pour validation.

2 PROCESSUS DE CONSULTATION

- › **Septembre et octobre 2017** – tournée des facultés et des autres unités du campus pour présenter nos axes de développement, valider notre plan d'action, connaître et mieux comprendre les enjeux de nos partenaires.
- › **Novembre 2017** - mise en place d'un outil de réflexion collaboratif. L'équipe est invitée à identifier les forces, les faiblesses, les menaces et les perspectives d'avenir du SPLA et à identifier des actions en lien avec les fondements stratégiques, les quatre éléments de distinction de Peter Dietsche et les quatre axes de développement.
- › **Novembre 2017** – rencontres individuelles avec 10 employeurs ciblés pour échanger sur leurs besoins et sur l'avenir du Service de placement.
- › **24 novembre 2017** – activité avec le Comité consultatif étudiant.
- › **1^{er} décembre 2017** – activité d'équipe avec tous les employés du SPLA pour bonifier la réflexion.
- › **4 au 22 décembre 2017** – classification des idées et des actions proposées.



3 RÉDACTION ET VALIDATION

- › **Janvier et février 2018** – rédaction préliminaire collaborative du plan stratégique.
- › **Février 2018** – prise de connaissance du projet de planification stratégique de l'Université Laval et arrimage des priorités avec notre planification.
- › **Mars 2018** – présentation du projet à l'équipe du SPLA et à l'équipe de direction de l'Université Laval pour validation et rédaction finale du plan stratégique 2018-2022.
- › **Avril 2018** - dévoilement du plan stratégique.



NOTRE MISSION

Le Service de placement de l'Université Laval (SPLA) accompagne les étudiants et les diplômés pour qu'ils réussissent leur intégration professionnelle. Son équipe est mobilisée afin de les soutenir dans le développement de leurs compétences de chercheur d'emploi et de leur autonomie.

NOTRE VISION

Innovant et offrant des services professionnels, le SPLA est un carrefour essentiel d'échanges entre les étudiants et les différents acteurs de la communauté pour qu'ils développent un lien étroit entre les études et le marché du travail.

NOS VALEURS

- › **Respect** – Chaque membre du personnel considère ses collègues comme des partenaires. Il fait preuve d'empathie à leur endroit, tient compte de leurs opinions et les traite avec considération et courtoisie.
- › **Engagement** – Le personnel est dédié aux étudiants et aux diplômés et il s'engage à bien servir cette clientèle quotidiennement.
- › **Proactivité** – Les membres de l'équipe anticipent les attentes et innovent pour répondre aux nouvelles réalités du marché et de la clientèle.
- › **Entraide** – Les membres de l'équipe collaborent continuellement et participent activement à l'établissement d'un climat de travail empreint de bonne humeur et de bonne entente.
- › **Efficacité** – L'équipe recherche constamment l'efficacité et a à cœur d'atteindre les résultats attendus dans son travail.



AXE 1

Amélioration continue de l'ensemble de nos activités d'intervention auprès de nos étudiants et de nos diplômés

Le marché du travail change et notre clientèle est en constante évolution. De nouvelles solutions technologiques apparaissent régulièrement, modifiant les attentes et les habitudes de nos clients. Ainsi, pour répondre aux besoins émergents, nous souhaitons faire évoluer nos services en assurant la cohérence, la qualité et la pertinence.

1.1 Bonifier notre approche d'accueil et d'accompagnement en counseling individuel auprès des étudiants et des diplômés.

1.1.1 Définir et adopter un cadre de pratique reposant sur les meilleures pratiques et des bases théoriques reconnues.

1.1.2 Assurer le développement professionnel continu des conseillers en soutenant le perfectionnement individuel et collectif ainsi que la mise en place de groupes de codéveloppement.

1.2 Utiliser des solutions technologiques disponibles de manière à rendre nos services accessibles à un plus grand nombre d'étudiants et à s'adapter à leurs habitudes et à leurs besoins.

1.2.1 Consolider notre offre de service à distance par la mise en ligne d'une version révisée du webfolio, intégrant divers outils d'accompagnement et d'information.

1.2.2 Arrimer nos outils aux outils institutionnels.

1.3 Concevoir des activités de formation inspirées des meilleures pratiques pédagogiques et technopédagogiques.

1.3.1 Concevoir des formations en fonction d'objectifs d'apprentissage clairement identifiés.

1.3.2 Collaborer avec des spécialistes en pédagogie et en technopédagogie pour concevoir des formations dynamiques et efficaces.

1.3.3 En complément de notre offre de service en présentiel, développer des services en ligne pour l'ensemble de nos clients et les employeurs lorsque pertinent.

1.4 Mesurer nos actions et évaluer notre impact. Diffuser et partager ces résultats aux étudiants et aux diplômés et à nos partenaires internes.

1.4.1 Adapter nos enquêtes en fonction d'indicateurs liés à notre mission et à nos orientations stratégiques.

1.4.2 Évaluer les connaissances acquises par des questionnaires remis après les consultations individuelles et les formations.

1.4.3 Concevoir et utiliser des indicateurs de performance significatifs dans une perspective d'aide à la décision, de reddition de comptes et de gestion optimale.

1.5 Optimiser nos pratiques actuelles afin de bonifier nos façons de faire et de maximiser l'utilisation de nos ressources.

1.5.1 Optimiser Complice, notre outil de gestion interne.

1.5.2 Implanter des meilleures pratiques en gestion documentaire.

1.5.3 Au besoin, collaborer avec d'autres unités pour identifier des solutions optimales.



AXE 2

Collaboration accrue avec la haute direction, les facultés, les autres unités du campus et les associations étudiantes afin de faire de l'employabilité une préoccupation partagée

Ensemble, c'est-à-dire avec l'aide de toute la communauté universitaire, nous pourrions mieux diffuser nos messages aux étudiants et aux employeurs et mieux mobiliser l'étudiant pour qu'il prépare tôt son intégration professionnelle.

2.1 Collaborer à une meilleure coordination de l'ensemble de l'offre de service aux employeurs (formation, stage et emploi, recherche) afin de maximiser le référencement et de simplifier l'expérience utilisateur dans le site institutionnel ULAVAL.

2.1.1 Développer de nouvelles collaborations avec les facultés ou les départements pour faciliter la diffusion d'offre de stage.

2.1.2 Intégrer des formations destinées aux employeurs à l'ensemble de l'offre institutionnelle de formation continue.

2.2 Favoriser les partenariats institutionnels pour le développement de nos outils et de nos stratégies.

2.2.1 Collaborer avec le personnel en faculté (professeurs, chargés de cours, conseillers et agents de gestion des études) pour inciter les étudiants à participer aux activités du SPLA dès leur première année d'études.

2.2.2 Valider les options disponibles sur le campus avant de développer nos propres solutions et partager les nôtres lorsque c'est bénéfique pour l'ensemble de l'organisation.

2.2.3 Partager le résultat de nos enquêtes avec les directions facultaires.

2.3 Encourager les initiatives facultaires et départementales quant à l'employabilité et aux relations avec les diplômés; partager les responsabilités et les obligations qui en découlent.

2.3.1 Proposer notre expertise en soutien aux initiatives développées par les unités et s'arrimer avec elles (programme de mentorat avec des diplômés, conférences en classe, activités de réseautage).

2.3.2 Jouer un rôle-conseil dans le développement de contenus sur l'employabilité développés en faculté.

2.3.3 Impliquer les facultés et les professeurs dans la recherche de solutions logistiques pour créer une proximité entre nos services et les étudiants.

2.3.4 Prioriser l'insertion de nos interventions dans les activités pédagogiques.

2.4 Assumer le leadership institutionnel dans la coordination et la promotion des initiatives en entrepreneuriat et en engagement responsables.

2.4.1 En tant qu'entité de rattachement du Comité d'action en entrepreneuriat et en engagement responsables, s'assurer de la réalisation du plan d'action institutionnel.



AXE 3

Élargir notre champ de connaissances en matière de nouvelles compétences requises

Nous sommes à l'époque de la révolution des talents. Jamais, dans toute l'histoire, les emplois et la nature du travail ont évolué aussi rapidement que maintenant. Des emplois naissent et disparaissent tous les jours. Au cœur de ces changements : les étudiants et les diplômés. Auront-ils fait les bons choix pour bien se positionner ?

3.1 Identifier les compétences qui favorisent l'insertion professionnelle.

3.1.1 S'impliquer dans les rencontres régionales liées à la pénurie de main-d'œuvre ou dédiées au développement des compétences.

3.1.2 Être un acteur actif pour permettre de meilleurs échanges avec les employeurs, la communauté universitaire et les autres acteurs socio-économiques.

3.1.3 Intégrer des activités de formation en lien avec le développement des compétences des employés du SPLA.

3.1.4 Bonifier notre offre de formation permettant de développer les compétences (confiance en soi, habiletés de communication, stratégies de réseautage, etc.) afin d'aider les étudiants et les diplômés à bien démarrer et gérer leur carrière.

3.2 Informer les facultés, les directions de programmes et les professeurs des changements anticipés dans le marché du travail.

3.2.1 Créer des forums de discussions et d'échanges avec les professeurs, les chargés d'enseignement et les chargés de cours.

3.2.2 Rédiger et publier des articles d'intérêt en lien avec les compétences actuellement recherchées et celles qui le seront dans un avenir rapproché.

3.3 Informer les étudiants des compétences recherchées dans leur domaine.

3.3.1 Prévoir des articles à ce sujet dans notre blogue et dans nos réseaux sociaux.

3.3.2 En lien avec le développement de nouvelles compétences, faire connaître et diffuser les formations offertes aux étudiants et aux diplômés sur le campus ou ailleurs.

3.4 Collaborer à la mise en place d'activités permettant aux étudiants de vivre des expériences pratiques.

3.4.1 Promouvoir l'accès aux stages pratiques pour les étudiants de tous les cycles.

3.4.2 Collaborer avec nos partenaires internes pour favoriser d'autres types d'expériences (participation à des équipes de projets en entreprise, diffusion de cas réels pour les professeurs, visites en entreprise).



AXE 4

Ajout de stratégies pour favoriser le développement des réseaux

Le développement d'un réseau de contacts demeure un incontournable en matière de recherche d'emploi et de gestion de la carrière. Il constitue un atout précieux pour l'intégration au marché du travail.

4.1 Optimiser notre présence dans les médias sociaux.

4.1.1 Mettre en place les meilleures pratiques en formant de manière continue l'équipe du Service de placement.

4.1.2 Concevoir des tutoriels disponibles pour les étudiants et les diplômés en lien avec l'utilisation des médias sociaux.

4.2 Développer des occasions de réseautage avec des associations professionnelles, des ordres professionnels, des comités sectoriels et autres regroupements.

4.2.1 Établir un réseau de contacts avec les ordres et les associations professionnels pour les mettre en lien avec les étudiants et les diplômés.

4.3 Améliorer nos outils en ligne afin de mettre en lien direct les employeurs et les étudiants.

4.3.1 Développer une application qui permettrait un arrimage plus rapide entre les chercheurs d'emploi et les entreprises.

4.4 En partenariat avec les facultés et la Fondation de l'Université Laval, activer le réseau de contacts avec les diplômés pour en faire bénéficier les étudiants (informations sur le marché, développement de stages, mentorat, forums).

4.4.1 Élargir la portée de notre programme de mentorat.

Le Service de placement de l'Université Laval

2325, rue de l'Université
Pavillon Alphonse-Desjardins, local 2447
Université Laval (Québec) G1V 0A6

Téléphone : 418 656-3575
Courriel : spla@spla.ulaval.ca

Une version électronique est disponible
au www.spla.ulaval.ca