

Bonnes pratiques dans les centres d'information documentaire des services d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière en Suisse **R A P P O R T F I N A L**

Enquête réalisée sur mandat de la Conférence suisse de l'orientation
professionnelle, universitaire et de carrière (CS OPUC) |

Rapport final

rédigé par la Haute école spécialisée des Grisons

29.02.2024

Table des matières

RAPPORT FINAL	0
1 Contexte et objectifs	3
1.1 Contexte	3
1.2 Objectifs	3
1.3 Retour	4
2 Question clé n° 1 – concepts, statistiques, personnel, logiciels	5
2.1 Concepts en vigueur	5
2.2 Public cible	6
2.3 Statistiques: nombre de visiteurs, âge, visites occasionnelles, etc.	6
2.4 Collaborateurs : nombre, formation, tâches	6
2.5 Logiciels pour le prêt médias,	7
2.6 Expériences positives et négatives	7
2.7 Futur / développements prévus / questions en suspens	8
3 Question clé n° 2 – situation, mobilier, équipement	10
3.1 Digression (I): tout évolue – les bibliothèques à l'ère de la numérisation	10
3.2 Digression (II): l'exemple de la «Banque Cler», une succursale hybride pour une banque qui se renouvelle	15
3.3 Implications pour le CIP et l'infothèque du futur	16
3.4 Expériences positives et négatives	17
3.5 Exemples	20
3.6 Futur / développements prévus	21
4 Question clé n° 3 – Médias: présentation, classification, documentation	23
4.1 Structure, classification, systématique	23
4.2 Orientation, panneaux, écrans	24
4.3 Quels supports sont exposés de manière visible, et lesquels sont rangés dans des tiroirs ou des espaces de rangement?	24
4.4 Statistiques: quels sont les supports les plus utilisés? Lesquels le sont le moins?	25
4.5 Documentation: contenu? interne? externe?	26
4.6 Photos et plans	26
4.7 Expériences positives et négatives	26
4.8 Futur / développements prévus	28
5 Question clé n° 4 – offres, événements, collaboration	29
5.1 Horaires, vacances	29

5.2 Entretiens-conseil de courte durée: de quelle durée, et par qui?	29
5.3 Renseignements professionnels par e-mail, téléphone ou chat: de quelle durée, et par qui?	30
5.4 Assistance à la candidature	30
5.5 Plus d'offres?	31
5.6 Événements	31
5.7 Cours et ateliers	32
5.8 Coordination	33
5.9 Expériences positives et négatives	33
5.10 Futur / développements prévus	35
6 Question clé n° 5 – nouveautés: offres numériques, éléments ludiques, <i>storytelling</i>, etc.	36
6.1 Site Internet: offres, informations, téléchargements, catalogue de médias	36
6.2 Réseaux sociaux: plateformes, offres, contenus.....	36
6.3 Lien entre document imprimé et information en ligne, p. ex. codes QR	37
6.4 Éléments ludiques: p. ex. lunettes VR, chasses au trésor, écrans vidéo, objets faisant appel à plusieurs sens, photographe présent sur place, etc.	37
6.5 Storytelling: p. ex. témoignages, messages, livres, etc.	39
6.6 Expériences positives et négatives.....	40
6.7 Futur / développements prévus	41
7 Résumé et conclusion	43
7.1 Perspective n° 1: créer une atmosphère et un espace propices à la rencontre	43
7.2 Perspective n° 2: impliquer des partenaires, forger des coopérations	43
7.3 Perspective n° 3: réseaux sociaux pour les jeunes, conseils sur mesure pour les adultes.	44
7.4 Perspective n° 4: «le numérique d'abord» ou «less is more».....	45

1 Contexte et objectifs

1.1 Contexte

Au cours des dernières années, les services d'information documentaire des centres d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière ont été réorganisés dans plusieurs cantons, parfois de manière très innovante. Aucune vue d'ensemble des approches et des concepts mis en œuvre n'est toutefois disponible. Il est donc très difficile pour les cantons de pouvoir saisir globalement les nouveautés introduites dans les centres d'information documentaire en matière de préparation et de transmission de l'information professionnelle, et, de ce fait d'adapter ou de modifier leur pratique en fonction de leurs propres besoins.

Dans le cadre de la stratégie nationale de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (OPUC), la Conférence suisse de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CS OPUC) a chargé un groupe de travail de dresser un inventaire systématique des bonnes pratiques en matière de conception des approches de transmission de l'information dans tous les centres d'information et de documentation de Suisse. L'objectif étant de leur permettre d'optimiser en permanence leurs offres tout en engageant le moins de frais possible.

Cinq thèmes ont été définis pour l'enquête:

- 1) Concepts, statistiques, collaborateurs et collaboratrices, logiciels
- 2) Nombre de lieux, mobilier, équipement
- 3) Médias imprimés: présentation, classification, documentation
- 4) Offres, événements, coopération
- 5) Innovation: offres digitales, gamification, *storytelling*, etc.

Le groupe de travail a défini des questions clés pour chaque thème. Les cantons ont été invités à y répondre à partir de la mi-décembre 2022 et jusqu'à la fin mars 2023 et – si possible – à joindre au questionnaire rempli des plans, concepts ou autres documents supplémentaires. Ces documents ont été centralisés dans l'espace partagé de la CS OPUC sur la plateforme de la CDIP et sont à la disposition des personnes autorisées à les consulter.

La CS OPUC a chargé le *Schweizerisches Institut für Informationswissenschaft (SII)* (Institut suisse des sciences de l'information) de la Haute école spécialisée des Grisons de procéder à une étude et à une évaluation du «matériel brut» fourni, d'en tirer des conclusions et d'y joindre ses propres recommandations à l'intention des mandantes et des mandants.

1.2 Objectifs

L'objectif est d'esquisser les évolutions générales constatées à partir des données reçues et de présenter les défis auxquels sont confrontés les centres d'information documentaires des centres d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière. C'est aussi sur ce point que se concentrera le présent rapport. Il s'agit en outre d'identifier et de présenter les «perles», c'est-à-dire les bons exemples à suivre qui ont fait leurs preuves dans la pratique.

Les auteurs s'efforceront également d'apporter leurs propres évaluations et recommandations, lesquelles sont issues de la recherche et de l'expérience en sciences de l'information.

Des éléments plus détaillés se trouvent dans le fichier Excel fourni séparément qui a été créé pour analyser le contenu des questionnaires.

1.3 Retour

Sur les 26 cantons contactés, 22 ont répondu intégralement au questionnaire comportant les cinq questions clés de la CS OPUC. Deux cantons n'ont répondu qu'à certaines d'entre elles. Ces réponses ont été également prises en compte dans l'analyse. Seuls deux cantons n'ont pas réagi à l'invitation à participer à l'enquête.

Les cinq questions ont été délibérément formulées de manière très ouverte par les mandantes et mandants, ce qui explique que le type et l'étendue des réponses varient considérablement: certains cantons ont répondu très en détail et ont annexé des documents à leur réponse (p. ex. concepts complémentaires, plans d'étage, dépliants, règlements et fiches d'information, photos des aménagements intérieurs, etc.) tandis que d'autres sont restés très brefs et concis dans leurs explications. Dans l'ensemble, les responsables des services OPUC ont donné un aperçu très détaillé de leur activité quotidienne, ce qui a été utile pour effectuer l'évaluation. Il a été possible d'en tirer de précieux enseignements quant au développement actuel des centres d'information documentaire des OPUC dans les différents cantons et de comprendre les défis que ceux-ci doivent affronter. En outre, quelques joyaux en matière de bonnes pratiques d'information documentaire ont pu être identifiés.

Pour des raisons de simplicité et de clarté, le présent rapport s'articule autour des cinq questions clés. Il tente de donner une image de l'opinion à l'échelle nationale, sans entrer dans les détails statistiques. Il traite aussi des sous-questions correspondantes. Chaque section est complétée par une évaluation des auteurs et la présentation d'exemples de bonnes pratiques issues des différents cantons. La sélection de ces exemples est subjective et ne prétend pas à l'exhaustivité.

2 Question clé n° 1 – concepts, statistiques, personnel, logiciels

La première question visait à déterminer:

- S'il existe un concept de l'organisation du centre d'information et de documentation ainsi que des documents décrivant ce concept
- Quel est le public cible
- Dans quelle mesure sont formés les collaborateurs et collaboratrices des centres de documentation;
- quel type de système/logiciel est utilisé au centre de documentation pour gérer les médias et les utilisateurs et utilisatrices;
- si des développements sont prévus dans un avenir proche ou lointain qui méritent d'être partagés avec la communauté de l'OPUC.

2.1 Concepts en vigueur

«Ouverture, innovation et création» ainsi qu'«attitude entrepreneuriale» sont deux des six lignes directrices que l'équipe de l'infothèque du centre d'information professionnelle (CIP)¹ du canton de Zurich s'est fixée comme objectifs. Ces mots-clés sont emblématiques de la mutation que connaît le métier des «spécialistes en information documentaire» (spécialistes I&D) : l'approche centrée sur les supports documentaires laisse place à une approche orientée clientèle. Il s'agit de l'un des rares exemples de «principes directeurs» qui visent spécifiquement l'activité des collaborateurs et collaboratrices de l'infothèque en tant que spécialistes I&D. Les autres cantons disposent de principes directeurs et des concepts qui mettent l'accent sur le centre d'information professionnelle dans son ensemble (avec l'infothèque comme partie intégrante de celui-ci).

Des concepts tels que ceux de ZH ont été également adoptés dans d'autres cantons, en particulier les plus grands (BE, LU, SG, ZG). Plus précisément, les concepts adoptés par les cantons de Berne, Zurich et Saint-Gall, avec des transformations importantes amenant au réaménagement de leurs locaux et de leurs offres, pourraient servir d'exemple pour le développement futur des CIP et de leurs infothèques. Ces cantons ont en effet réagi à la baisse de fréquentation due à la numérisation et, probablement, aux suites de la pandémie, et tentent d'attirer à nouveau leur public cible en améliorant la qualité d'accueil sur les lieux. Parallèlement, l'offre de conseil et d'information ne cesse de se développer sous forme numérique. Les infothèques ont un rôle non négligeable à jouer dans ce processus de transformation : ils doivent pouvoir être utilisés comme partie intégrante d'un conseil en orientation professionnelle universitaire et de carrière. Que ce soit pour une préparation individuelle, pendant la consultation ou comme suivi d'un entretien. Il convient dès lors de viser une excellente qualité d'accueil au moment de concevoir l'aménagement d'un CIP/infothèque ou de le réaménager:

- les espaces doivent être clairs et lumineux,
- disposer de sièges confortables,
- comporter une zone calme permettant aux visiteurs et visiteuses de se plonger dans l'étude de documents ; une zone de conseil dans laquelle les spécialistes I&D ou les conseillères et conseillers OPUC peuvent mener de brefs entretiens individuels avec des visiteurs et visiteuses sans être dérangés et sans que le contenu de la conversation puisse être entendu par les autres personnes présentes ; une zone de rencontre destinée à des activités un peu plus bruyantes et équipée dans l'idéal d'une machine à café et d'un distributeur d'eau, et une zone « empowerment » où les visiteurs et visiteuses peuvent par exemple imprimer ou scanner leurs documents de candidature, ou encore se prendre en photo avec leur smartphone.

Pour plus d'informations sur les exigences et les bonnes pratiques en matière de qualité d'accueil, se référer à la section 3 (question clé n° 2).

¹ Les centres d'information documentaire ayant des rôles et délimitations quelque peu différents d'un canton à l'autre. Un consensus a été trouvé afin que la lecture de ce rapport soit facilitée. Ainsi le terme de centre d'information professionnelle (CIP) sera utilisé en correspondance au terme allemand Berufsinformazionzentrum (BIZ) dont l'« infothèque » fait partie et doit être comprise comme le lieu spécifique d'exposition de la documentation.

2.2 Public cible

En ce qui concerne le public cible, il semble y avoir un consensus dans toute la Suisse: l'offre vise l'ensemble de la population, généralement à partir de l'âge de 13 ans environ – autrement dit de la 9^e année de scolarité – et est consacrée au choix d'un premier métier ou formation, ou d'un parcours d'études. Un accompagnement dans la gestion de carrière est également proposé, surtout aux jeunes adultes à partir de 25 ans. Plus rarement, les parents, les personnes sans emploi et les migrantes et migrants sont explicitement mentionnés comme public cible.

2.3 Statistiques: nombre de visiteurs, âge, visites occasionnelles, etc.

Les données issues des questionnaires analysés étaient trop fragmentaires et hétérogènes pour permettre de tirer des conclusions générales. Il est dès lors préférable, en matière de statistiques, de se référer au [Rapport annuel 2022 de la CS OPUC](#) qui présente les activités des offices d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière, chiffres et graphiques à l'appui. De manière générale, les trois enseignements suivants peuvent en être tirés:

- Après la baisse enregistrée en 2020 et 2021 due à la pandémie, la fréquentation des centres d'orientation universitaire et de carrière est en général revenue au même niveau qu'auparavant. La proportion de personnes actives qui viennent se faire conseiller est en augmentation. Par ailleurs, on observe des changements intéressants dans les classes d'âge: le rapport annuel 2021 de la CS OPUC a mis en évidence une augmentation des entretiens de conseil chez les 40 ans et plus, certainement due au succès du programme «viamia», tendance confirmée par les données collectées pour 2022.
- Les CIP des petits cantons sont beaucoup moins fréquentés que ceux des grands cantons (en termes de superficie et de population). Cela est principalement dû au fait que leurs locaux sont éloignés du centre urbain et peu attrayants, l'accessibilité et la qualité d'accueil étant deux facteurs qui influencent significativement la fréquentation. Cela s'applique en particulier à ce que tous les cantons appellent la «clientèle de passage», c'est-à-dire aux personnes qui se rendent spontanément au CIP pour obtenir des informations dans le cadre d'un entretien de courte durée (15-20 minutes). Il est toutefois prouvé que cette «clientèle de passage» est presque exclusivement composée d'adultes. Les jeunes à la recherche d'une première formation professionnelle ou d'un parcours d'études se rendent généralement au CIP et à l'infothèque dans un but précis ou utilisent les offres d'information en ligne (voir point suivant).
- Dans l'ensemble, on constate dans la plupart des cantons une diminution de la clientèle de passage, à laquelle se substitue progressivement la recherche d'information en ligne, en particulier chez les jeunes générations. Dans ce contexte, la stratégie «*digital first*» adoptée par de nombreux centres est particulièrement judicieuse. Lorsque des élèves se rendent physiquement au CIP, c'est généralement dans le cadre d'une visite de classe ayant pour but la «préparation au choix professionnel».

2.4 Collaborateurs et collaboratrices: nombre, formation, tâches

Les collaborateurs et collaboratrices des infothèques jouent un rôle toujours plus important. Le profil professionnel des spécialistes I&D actifs dans les centres d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière suit la même tendance que celui des bibliothécaires. Il n'est plus uniquement centré sur la collecte, la préparation et la transmission d'informations spécialisées sur les métiers et parcours d'études, mais prend de plus en plus un rôle de conseil ou il s'agit d'identifier les besoins des clientes et clients lors d'une première entrevue afin de préparer un entretien plus approfondi avec un ou une spécialiste OPUC. Les informations fournies par les spécialistes I&D des CIP sont souvent suffisantes pour répondre aux besoins des visiteurs et visiteuses en quête de conseils. En règle générale, c'est avec eux qu'ont lieu les premiers contacts dans un centre; en cela, ils en sont l'«image de marque». Grâce à leur esprit d'entreprise et d'initiative, dotés d'un bon sens d'observation et de capacités analytiques, ils sont capables d'identifier les besoins de leur clientèle, et, le cas échéant, d'améliorer ou de mettre en œuvre de nouveaux processus dans l'infothèque. Les spécialistes

I&D traitent avec rapidité tout ce qui concerne les ressources en information et répondent à tout éventuel problème avec les solutions appropriées. Comme dans les bibliothèques, les connaissances en catalogage perdent en importance au profit des compétences en informatique et en multimédia. Les spécialistes I&D doivent être de ce fait en mesure d'utiliser les plateformes d'information et les bases de connaissances de manière ciblée, voire de participer au développement d'applications informatiques dans ce domaine, tant pour ce qui est du contenu que de l'utilisation et seront parfois amenés à effectuer des tâches de support simples sur l'infrastructure technique de l'infothèque. Le profil des spécialistes I&D dans un CIP est complété par de solides compétences en matière de communication et de transmission de l'information, en plus d'un sens aigu du service: ils ne se contentent pas de former le personnel du centre et les clientes et clients à l'utilisation des moyens à disposition, mais savent également sélectionner les outils analogiques et numériques présents dans le fonds du centre en fonction des destinataires et des groupes cibles. Ils peuvent également, si nécessaire et sur demande expresse d'un client ou d'une cliente, effectuer des recherches plus approfondies dans le fonds documentaire ou auprès de sources externes.

Les spécialistes de l'information possèdent les compétences et les savoirs essentiels au fonctionnement optimal d'une infothèque. Il est donc d'autant plus étonnant que, selon l'enquête, moins de la moitié des cantons disposent d'un personnel spécialisé et formé en information documentaire. Une situation qui, du point de vue de la HES des Grisons, mérite d'être examinée de plus près.

2.5 Logiciels pour le prêt de médias

En ce qui concerne l'utilisation des logiciels, la situation est très homogène, en Suisse alémanique du moins: neuf cantons indiquent utiliser le logiciel de gestion bibliothécaire «WinMedio», largement répandu, en particulier dans les établissements de petite et moyenne dimensions. La plupart du temps, le programme est également doté d'une interface avec un logiciel de gestion des cas («BISO» ou «BEB2k»). Les données clients saisies dans ce dernier sont transférées de manière unidirectionnelle vers le logiciel de gestion bibliothécaire lors d'une mise à jour nocturne.

Autres logiciels de prêt utilisés actuellement: «NetBiblio» (GL, NE, ZH), «BiThek» (BL), «rero» (VS) et «ALEPH» (SG). Le canton de LU travaille avec sa propre solution cantonale (LUBIB). Trois cantons indiquent ne pas avoir de logiciel pour le prêt de supports (AR, OW, TI).

2.6 Expériences positives et négatives

Voici un résumé de quelques expériences notables, positives ou négatives, qui ont sans aucun doute favorisé les échanges entre les CIP cantonaux. Il s'agit d'une sélection, qui n'est donc pas exhaustive.

POSITIVE ERFAHRUNGEN	NEGATIVE ERFAHRUNGEN
<ul style="list-style-type: none"> • AR: neue interaktive Bildungswelt auf www.berufsberatung.ar.ch • GR: Rückmeldungen von Besuchenden von Veranstaltungen sind sehr positiv: modern eingerichtet, genug Platz; • OW: Telefondienst und admin. Aufgaben werden von allen Mitarbeitenden übernommen; • SG: Die Neugestaltung ist bis dato in sechs BIZ umgesetzt, die Rückmeldungen sind sehr positiv; • TI: dal 2021 l'Infocentro si è aperto alle attività didattiche per le classi, un' offerta molto apprezzata anche dai docenti e dalle famiglie • TI: documentalisti: il team è cresciuto sia livello di risorse che di competenze; 	<ul style="list-style-type: none"> • AR: begrenzte Räumlichkeiten, aufgrund des Standorts haben wir keine Laufkundschaft • GR: leider kaum Besuchende • LU: für einzelne luD-Aufgaben wäre eine Person mit spezifischer luD-Ausbildung von Vorteil • NE: depuis le covid le public se rend moins sur place dans les locaux • OW: wenige Stellenprozente, Kleinpensen, daher Verteilung von Aufgaben schwieriger, keine Laufkundschaft • TI: l'Infocentro è lontano dal centro di Bellinzona e dalla stazione ferroviaria, perciò per gli utenti è scomodo e scoraggia le visite spontanee;

<ul style="list-style-type: none"> • UR: durch die grosse Fensterfront wirkt das eher kleine BIZ doch grösser und einladend. BIZ ist unterteilt in "erste Berufswahl" und "Laufbahn/Studium", dies erleichtert die Suche für Besucher:innen; • VS: Konzept für Infogespräche im BIZ hat sich bewährt; Digitalisierung erleichtert der Kundschaft den Zugang zu Information, dadurch sinkt aber der Bedarf einer Informationsbeschaffung im BIZ vor Ort; • ZH: Erfahrungen aus dem Prototyp 2018 in Uster wurden per Kundenbefragung evaluiert und vor dem Roll-out Anpassungen vorgenommen, z. B. Regalbeschriftungen, Ausgestaltung des elektr. Empfangsportals (www.bizzh.ch) oder gewisse Möbelstücke und Leuchten; ständige Weiterentwicklung von Angeboten und Überlegungen zu kreativen Methodenkoffern für die Infotheken. 	<ul style="list-style-type: none"> • TI: nonostante l'impegno del team, la mole di lavoro sia al livello cantonale che nazionale rimane superiore alle risorse disponibili • VS: Die Besucherzahlen im BIZ nehmen stetig ab, Veranstaltungen können aufgrund der tiefen Anmeldezahlen nur beschränkt durchgeführt werden.
---	---

2.7 Futur / développements prévus / questions en suspens

Voici une liste de quelques développements prévus à court ou moyen terme qui peuvent intéresser plus largement la «communauté des CIP»:

<ul style="list-style-type: none"> • AG: zukünftig im IZ Printmedien reduzieren, Strategie «digital first», «print on demand» für haus eigene Informationsprodukte, digitale Selbstexploration an Konsole o. ä. • AR: Reorganisation geplant • BL: a) Zusammenlegung der beiden BIZ an einem Standort im Herbst 2024 mit neuer, moderner Infothek b) evtl. wieder Aufnahme von luD-Lernenden (entw. im Rahmen einer Verbundslehre, wie es sie schon einmal gab oder im Rahmen von Praktika) • BE: Infothekumbauten 2022 abgeschlossen. Schwerpunkt 2023: vielseitige Nutzungsmöglichkeiten der Räumlichkeiten mit versch. Massnahmen etablieren (z. B. Beratungsfenster von Partnerorganisationen in der Infothek, durchführen von Informationsveranstaltungen für Multiplikatoren, Entwicklung Entdeckungstools für Infotheken für versch. Zielgruppen etc.) • GE: Un projet de réaménagement des locaux est actuellement en cours de réflexion. • GR: luD-Konzept wird bis Herbst 2023 erstellt. Darin werden Grundlagen für die luD-Arbeiten definiert und Prozesse sowie Qualitätsrichtlinien festgehalten; • GR: gemäss allg. Leistungsüberprüfung in der ganzen kantonalen Verwaltung bekam die BSLB zudem folgenden Auftrag für das Jahr 2023: «Der Bedarf an digital zur Verfügung stehenden Informationen verlangt eine neue Art von Unterlagen, Dokumenten und Informationen. Es sollte daher aktiv geprüft werden, welche Informationen national erarbeitet und zur Verfügung gestellt werden können auf welche kantonsspezifischen Informationen folglich verzichtet bzw. ausschliesslich digital zur Verfügung gestellt werden können» • LU: BIZ LU ist daran ein Rahmenkonzept zu erstellen. Es beinhaltet die Weiterentwicklung des Informationszentrums - auch im Hinblick auf den neuen Stao. der kant. Verwaltung am Seetalplatz ab 2026 (https://kvse.lu.ch) • NE: dans le cadre du projet «Vitamine» de l'Etat de Neuchâtel qui vise à centraliser l'administration neuchâteloise sur deux sites, les centres d'information et de documentation sont amenés à intégrer de nouveaux locaux entre 2023 et 2025.
--

- **NE:** tout en gardant les mêmes collaborateurs et collaboratrices et l'objectif de servir au mieux le public, les nouveaux sites et aménagements prévus permettront d'avoir des centres de documentation plus attractifs, dynamiques et accueillants. L'espace sera également plus modulable et amènera ainsi des possibilités nouvelles
- **NW:** Die Erarbeitung eines Leitbilds ist in Planung (Umsetzung: 2024)
- **OW:** Beratungszeiten ausweiten (1x pro Woche abends und 2x pro Monat Sa.-Vm; BIT 2024+; Zusammenarbeit mit der Wirtschaft ausbauen; Beratungsangebote ergänzen; Berufswahlaktivitäten evaluieren;
- **SH:** Überarbeitung BIZ-Konzept 2023 (Öffnungszeiten, Beratungszeitraum etc.); Weiterentwicklung Online-Anmeldemöglichkeit
- **SO:** Neugestaltung der Infotheken Olten und Breitenbach, analog der neuen Infothek in Solothurn
- **SZ:** Die Wissensmanagementplattform «Confluence» soll den "Fachliches"-Ordner im kantonalen Server ablösen, wo bis dato Informationen und Merkblätter nach Klientengruppen und thematisch abgelegt wurden. Man hat sich für eine flache Hierarchie mit Stichwort-Vergabe entschieden, da im «Confluence» sehr vernetzt gesucht werden kann. Auch kann so die direkte Mithilfe der Beratungspersonen an der Entwicklung der Daten gewährleistet werden
- **TI:** L'obiettivo primario continuerà ad essere quello di non lasciare mai scoperto il Servizio, sia per le attività in presenza che per le consulenze telefoniche o per e-mail. È inoltre in previsione l'aggiornamento del sito www.ti.ch/orientamento con una nuova veste grafica e una migliore navigabilità. È in fase di discussione la necessità di assumere altre figure professionali per avere un team più eterogeneo e non più composto solo da bibliotecari (titolo ora obbligatorio per lavorare presso il Servizio documentazione)
- **UR:** 2023 ist eine Umgestaltung des BIZ geplant ("Nachher"-Impressionen sind auf EDK-Plattform verfügbar). Es ist die Anschaffung von Tablets geplant, damit sich die Besucher:innen über QR-Codes digital informieren oder die Schüler:innen bei Klassenbesuchen die Berufsvideos gleich anschauen können
- **VS:** BIZ 2025 im Oberwallis: neues Betriebskonzept ist in Ausarbeitung.
- **ZG:** Projekt BIZ 23 mit einer Neugestaltung der Infothek vor Ort sowie der Nutzung der neuen Infoplattform "BIZ Links". Geplante Eröffnung der neugestalteten Infothek: Sommer 2023
- **ZH:** Nutzung digitaler Geräte ausweiten, BIZ-spezifische Anwendungen, konzeptionelle Überlegungen in den Regionen.

3 Question clé n° 2 – situation, mobilier, équipement

La deuxième question clé a pour objet la «politique d'équipement» des CIP. Autrement dit, il s'agit de comprendre:

- où sont situés les centres et leurs infothèques, s'ils sont facilement accessibles, et quelle est leur taille;
- comment les infothèques sont équipées, de quel mobilier et de quelle infrastructure elles disposent;
- quelles sont les expériences, positives et négatives, pour les usagères et usagers des CIP/infothèques et pour les spécialistes I&D.

Les cantons ont répondu à cette question de manière très détaillée, en annexant notamment à leur réponse de nombreux plans et illustrations. Il est donc très difficile de réaliser une évaluation de portée générale et d'en tirer des conclusions. Les centres d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière sont des institutions consacrées à la transmission d'informations; les auteurs vont aborder, dans les pages qui suivent, de récents développements intervenus dans des établissements comparables, les bibliothèques, pour introduire le thème de la «qualité d'accueil». Ils présenteront ensuite quelques exemples d'aménagements réussis trouvés dans les CIP.

3.1 Digression (I): tout évolue – les bibliothèques à l'ère de la numérisation

La question est légitime: en quoi les bibliothèques sont-elles encore nécessaires, alors que (presque) tout le savoir du monde est disponible sur Internet et peut être retrouvé grâce à des moteurs de recherche comme Google? À une époque où le savoir semble accessible en tout lieu et à tout instant, les bibliothèques luttent pour conserver leur importance et apportent des réponses innovantes quant à leur raison d'être: certaines se débarrassent de leurs livres, d'autres leur construisent des temples immenses. Le monde des bibliothèques s'accorde sur le fait que ce n'est plus le livre ou, pour le dire de manière un peu technocratique, le support d'information qui doit occuper le centre des réflexions, mais l'humain, et ses changements de comportement observés en matière de loisirs. Aussi, les bibliothèques tendent de plus en plus à remplir la fonction d'un «tiers-lieu», un terme issu de la sociologie. Bien que cette définition ne soit pas nouvelle, elle n'est appliquée aux bibliothèques que depuis peu.

Les «tiers-lieu» ont commencé à apparaître en Suisse lorsque les premiers grands centres commerciaux y ont vu le jour, dans les années 1970. Il s'agit d'espaces de vie mis en scène, dans lesquels on ne séjourne que temporairement, de lieux situés entre le domicile (premier lieu) et le monde du travail ou des études (deuxième lieu). On s'y retrouve toutes générations confondues pour faire ses achats, se divertir ou se restaurer.

À cette époque, les bibliothèques scientifiques sont des lieux de quiétude, où des trésors de connaissances sont soigneusement préservés. Quant aux bibliothèques publiques, elles sont plutôt perçues comme des institutions où l'on choisit rapidement ses lectures, emportant les livres pour les rapporter ultérieurement. Elles ferment tôt et, souvent, restent closes pendant la pause de midi. Cependant, avec l'essor d'Internet, les bibliothèques publiques suisses se sont trouvées confrontées à la menace de perdre leur statut d'unique source d'information. Elles ont alors amorcé leur transformation en tiers-lieu, bien que tardivement par rapport aux pays scandinaves et anglo-saxons. Ces institutions ont rapidement compris que leur rôle central de fournisseur de fonds documentaire perdait de sa pertinence face aux options telles que le téléchargement et le streaming. Les bibliothèques ont dû réinventer leur modèle économique en diversifiant leur gamme de services. C'est la voie qu'ont choisie par exemple la bibliothèque cantonale de Bâle-Campagne à Liestal, les bibliothèques municipales de Winterthur, ou plus récemment celles de Coire, en transformant leur vocation principale, passant d'un simple service de prêt de livres dans des environnements aseptisés à des temples de l'expérience multimédia offrant un accueil chaleureux et de qualité. Bien que cette métamorphose ne soit pas encore généralisée dans notre pays, le changement de paradigme est désormais inéluctable.

Le terme de «tiers-lieu» a été inventé par le sociologue américain Ray Oldenburg. Il lui attribue les propriétés ci-dessous, lesquelles peuvent également caractériser très justement les bibliothèques².

² Oldenburg 1989; Buschmann/Leckie 2007, 137f; Martel 2012, 14.

- Un lieu où l'on peut entrer et sortir à sa guise. Personne ne joue le rôle de l'hôte, tout le monde se sent bien, comme à la maison.
- Le lieu est facile d'accès et accueillant. On s'y rend aussi volontiers seul.
- Vu de l'extérieur, il incite à entrer et est d'un abord facile.
- Il permet de se retrouver de manière informelle.
- Les visiteurs et visiteuses s'y rendent régulièrement.
- L'institution a un effet équilibrant sur les différences existant entre les personnes qui la fréquentent. Aucune invitation ou adhésion n'est nécessaire pour y entrer.
- La conversation est l'activité principale, l'atmosphère est ludique.
- Le tiers-lieu donne le sentiment d'un «*home-away-from-home*», d'un second chez-soi.
- Il contribue à la vitalité de la communauté et favorise le sentiment d'appartenance.
- Les gens peuvent y être «eux-mêmes».

Pour prospérer dans l'ère numérique et anticiper les changements à venir, les bibliothèques doivent se réinventer en mettant en avant de nouvelles caractéristiques essentielles. Concrètement, elles doivent offrir un accueil de qualité et élargir leur offre en matière d'espace d'étude et de groupe. Progressivement, les bibliothèques se muent donc en espace d'étude chaleureux, tout en restant des centres d'information qui fournissent des espaces de travail aussi bien individuels que collaboratifs. Les besoins des utilisateurs et utilisatrices varient à cet égard: ils «aspirent à la solitude tout en évitant l'isolement», et recherchent un environnement «propice à la concentration, à la motivation et à l'émulation». Cet environnement idéal devrait offrir simultanément distance et séparation entre celles et ceux qui le fréquentent.³ Pour atteindre cet objectif, il est essentiel de mettre à disposition un large éventail d'équipements ergonomiques, mais aussi des fauteuils et des canapés. La transformation de l'ancienne salle de lecture et du catalogue de la bibliothèque centrale de Zurich représente un exemple de réussite quant à la création de ce type d'environnement. Dans ce réaménagement, les lourds rayonnages de livres, souvent peu utilisés pour la consultation, ont été remplacés par un système d'ameublement modulaire entièrement axé sur les besoins des lecteurs. Les architectes Gasser & Derungs, qui ont dirigé les travaux, ont réussi à apporter une touche d'ordre à la structure existante en optant pour des lignes épurées, des couleurs douces et un aménagement focalisé sur les textiles, comme ils le décrivent sur leur site internet.⁴ Dans le cadre de cette rénovation, la salle de lecture a été métamorphosée avec l'ajout de bureaux à cloisons, appelés «cubicals», et a été agrémentée d'un élégant salon de lecture, un agencement encore inédit au cours du siècle d'existence de la bibliothèque centrale de Zurich.⁵



Illustration 1: photos de la salle et du salon de lecture de la Bibliothèque centrale de Zurich

Source: <http://www.gasserderungs.ch/sinnlich-praezise/projekte/zentralbibliothek-zuerich/> (en allemand)

Un lieu d'apprentissage attrayant doit également proposer des activités éducatives et d'animation. La bibliothèque encourage ainsi l'étude littéraire, cinématographique, théâtrale ou musicale. Les «*Idea*

³ cf. Fansa, Jonas. Flirt de bibliothèque. La bibliothèque comme espace public. Bad Honnef 2008.

⁴ <http://www.gasserderungs.ch/sinnlich-praezise/projekte/zentralbibliothek-zuerich/>

⁵ L'un des auteurs du présent rapport apprécie l'atmosphère inspiratrice et propice à la concentration de la salle de lecture de la BC de Zurich et se retire lui-même régulièrement dans l'un de ses modules d'étude pour travailler. Une grande partie de ce document a d'ailleurs été écrit dans l'un des «cubicals».

Stores» de Londres⁶, par exemple, travaillent en étroite collaboration avec des institutions éducatives, comme le font les universités populaires dans notre pays. Ils proposent des cours et des formations dans leurs locaux, qu'ils organisent eux-mêmes ou dans le cadre de partenariats, et disposent d'équipements technologiques de pointe, tels que des ateliers médias. Ces offres jouent un rôle de premier plan dans l'apprentissage tout au long de la vie, exigence formulée par le monde du travail moderne envers les travailleurs. C'est à ce titre par exemple que la branche locale de Caritas accueille des migrants dans la bibliothèque Pestalozzi de Zurich (PBZ) Hardau, une bibliothèque interculturelle scolaire et de quartier filiale de la bibliothèque Pestalozzi de Zurich PBZ, et leur propose des cours d'allemand. En plus de salles de cours, la bibliothèque met également à disposition le matériel didactique nécessaire à l'apprentissage de la langue. Ainsi, elle ne remplit pas seulement la fonction d'un lieu d'étude. Elle contribue également à l'indispensable intégration des personnes ayant un parcours migratoire. Dans ce contexte, il est évident que les bibliothèques doivent s'adapter en sortant de leur isolement et en s'ouvrant davantage. Cette évolution est devenue inévitable, surtout en Suisse. Bien que les bibliothèques continuent à fournir des services fondamentaux en matière de littérature, de connaissances et d'informations à leur communauté locale, il est de plus en plus crucial qu'elles établissent des collaborations plus étendues.

Les bibliothèques jouent également un rôle non négligeable pour la société en se développant aussi comme un lieu social, ce qui leur confère un rôle différent et extrêmement précieux pour la collectivité. Si l'on en croit les enquêtes de l'Office fédéral de la statistique, le nombre de personnes vivant seules en Suisse est en constante augmentation. Alors qu'on dénombrait environ 1,2 million de ménages d'une personne en 2005, ce chiffre devrait passer, selon les projections, à 1,6 million d'ici 2030⁷. Les bibliothèques sont donc un lieu idéal pour celles et ceux qui souhaitent rencontrer d'autres personnes afin d'échanger des idées, ou tout simplement pour celles et ceux qui recherchent un environnement propice où cultiver leurs centres d'intérêt. N'oublions pas qu'elles font partie des très rares lieux d'accès gratuit où il n'est pas obligatoire de consommer! Une bibliothèque qui dispose en outre d'un vaste fonds littéraire en langues étrangères favorise également l'intégration sociale des personnes ayant un parcours migratoire.

Pour attirer efficacement les jeunes en tant que lieu de loisirs, une bibliothèque doit être à jour sur le plan technologique. Ainsi, un réseau wifi performant et gratuit, un nombre suffisant de postes de travail informatiques avec une connexion Internet font aujourd'hui partie des normes de base. Mais cela concerne aussi le personnel, qui doit être en mesure d'assister les utilisateurs dans leur recherche d'informations. Il dispose dans ce domaine des compétences nécessaires et maîtrise les techniques de recherche au-delà des moteurs de recherche classiques. Pour les jeunes enfants et les enfants d'âge préscolaire, des programmes d'animation adaptés à leur niveau sont proposés pour stimuler leur développement linguistique. Les adolescentes et adolescents, quant à eux, bénéficient d'un accompagnement pédagogique dans le domaine des médias, par exemple à travers des activités ludiques⁸. Dans ce domaine, les offres de la bibliothèque municipale de Winterthur à destination de ces publics sont de bons exemples⁹.

Bien entendu, le support imprimé fait toujours partie de l'offre des bibliothèques, qui mettent également à la disposition de leurs visiteurs et visiteuses un large éventail de médias électroniques. Elles continuent donc d'avoir pour mission de collecter l'information et de la proposer au public, si possible gratuitement.

⁶ <http://www.ideastore.co.uk/>

⁷ Scénarios des ménages. Évolution des ménages privés entre 2005 et 2030. Actualités OFS. Neuchâtel 2010.

⁸ Ces derniers temps, une nouvelle tendance a émergé dans les bibliothèques. Plutôt que de rester chez eux et de se divertir en solitaire, les enfants et les jeunes se rassemblent pour participer à des sessions de jeu vidéo collectif.

⁹ <http://bibliotheken.winterthur.ch/stadtbibliothek/ug1/>

En plus de sa capacité d'adaptation aux besoins et aux évolutions des modes de vie, de travail et de loisirs de ses utilisateurs et utilisatrices, l'emplacement d'une bibliothèque joue un rôle essentiel dans sa réussite. Elle ne se trouve plus dans une rue secondaire tranquille, peu fréquentée, mais désormais au cœur de la vie urbaine, dans un emplacement central à forte affluence. Les commerces ont pris conscience que la bibliothèque est un partenaire qui leur est bénéfique, et vice versa. Par exemple, la bibliothèque Pestalozzi de Zurich PBZ mentionnée précédemment, a une succursale située dans le centre commercial «Sihlcity», à proximité immédiate de magasins, d'un complexe cinématographique, de centres de bien-être, de restaurants, de bars et de cabinets médicaux. Il est donc évident que l'environnement immédiat joue un rôle essentiel dans ce contexte.¹⁰



Illustration 2: photos de la bibliothèque Pestalozzi de Zurich, filiale «Sihlcity»
Source: <https://sihlcity.ch/geschaefte/pbz/>

Les grandes bibliothèques intègrent également une multitude d'autres services, tels qu'un restaurant, une cafétéria (par exemple, le «Café Saint-Gall» dans la bibliothèque cantonale et municipale «Hauptpost» de Saint-Gall¹¹), une librairie, une agence bancaire, un bureau de poste (p. ex. dans la nouvelle bibliothèque municipale de Coire, ouverte fin août 2018 dans les locaux de l'ancienne poste centrale¹²) ainsi que des espaces d'exposition et de conférence (p. ex. dans le «Rolex Learning Center», la bibliothèque principale de l'École polytechnique fédérale de Lausanne EPFL). Par ailleurs, le bâtiment de la bibliothèque lui-même peut exercer une empreinte sur son environnement. Ce n'est donc pas un hasard si, au cours des deux dernières décennies, des architectes de renom se sont consacrés à construire de tels bâtiments, à l'exemple de Herzog & de Meuron (Bibliothèque universitaire de Cottbus), de Rem Koolhaas (Bibliothèque publique de Seattle), ou de Mario Botta (Bibliothèque de la ville et du Land de Dortmund).



Illustration 3: bibliothèque universitaire de Cottbus (source: <http://www.virtuelleallgemeinbibliothek.de/digitalephotothek/20005955.HTM>); Bibliothèque publique de Seattle (source: https://superheroesinracecars.files.wordpress.com/2016/06/seattlelibrary_main_02.jpg); bibliothèque de la ville et du Land de Dortmund (source: https://www.dortmund.de/de/leben_in_dortmund/bildungswissenschaft/start_bw/index.html)

¹⁰ <https://sihlcity.ch/geschaefte/pbz>

¹¹ <http://www.bibliosg.ch/home/cafe-stgall.html>

¹² <https://www.bibliochur.ch/angebot/postagentur.html>

De nombreux pays scandinaves et anglo-saxons abritent des bibliothèques qui remplissent le rôle de «tiers-lieu», dont l'exemple le plus emblématique est certainement la «dokk1» à Aarhus, au Danemark¹³: située en plein cœur de la ville, elle joue simultanément les rôles de bibliothèque publique, d'office des citoyens, de lieu de créativité et de temple de l'expérience multimédia et du temps libre. Par comparaison, en Suisse alémanique, les bibliothèques qui se rapprochent le plus de ce modèle semblent minuscules, à l'instar des bibliothèques municipales de Zoug et de Winterthour, ou de la bibliothèque cantonale de Bâle-Campagne à Liestal.

Il est évident qu'un développement visionnaire et avant-gardiste tel que celui d'Aarhus n'est pas réalisable partout. Cependant, une tendance claire se dessine: les bibliothèques évoluent, passant d'un simple lieu de prêt à un espace de séjour, d'échange et de formation continue. Par conséquent, le personnel doit acquérir de nouvelles compétences, notamment dans les domaines de l'animation socioculturelle et de l'informatique. Il est évident que toutes les bibliothèques municipales ne peuvent pas assumer toutes les fonctions mentionnées dans cette section, et qu'elles doivent se concentrer sur des domaines spécifiques. La bibliothèque de Landquart est, à cet égard, un exemple de réussite¹⁴. Située au cœur de la gare, elle offre un salon de lecture où les visiteurs et visiteuses peuvent déguster du thé et du café, un laboratoire dédié aux enfants et à la découverte des sciences naturelles, ainsi que des salles sont mise à disposition pour du conseil aux personnes âgées ou à des parents, ainsi qu'à des événements associatifs. De plus, il est possible de réserver des cartes journalières des CFF sur le site Internet de la bibliothèque et de les retirer sur place. En raison de sa proximité avec le bureau de l'état civil, il n'est pas rare que la bibliothèque serve de lieu pour des apéritifs lors de mariages!

Le modèle des «quatre espaces», initié par le ministère danois de la Culture en 2010, représente une évolution du concept de «tiers-lieu». Il a été spécifiquement conçu pour les bibliothèques publiques, prenant en considération les évolutions sociales induites par les rapides progrès technologiques d'aujourd'hui.

Ce modèle repose sur les quatre fonctions «expérience (Experience)», «engagement (Involvement)», «empowerment» et «innovation (innovation)» (création et mise en œuvre) pour décrire les quatre espaces que les bibliothèques pourraient offrir. Chaque bibliothèque doit déterminer elle-même les espaces qu'elle peut proposer en fonction de ses contraintes et de ses capacités, et des besoins de la communauté qu'elle dessert. Plus une bibliothèque est grande et suscite d'intérêt, plus il est facile d'accueillir ces différents espaces au sein d'un même établissement.

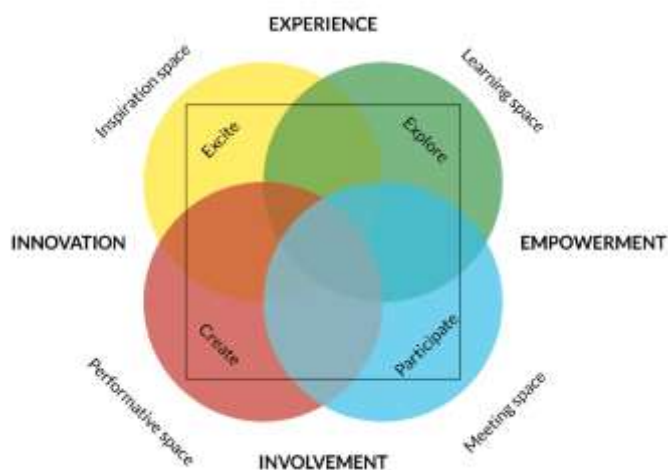


Illustration 4: modèle des quatre espaces (Source: <http://blog.informationswissenschaft.ch/vier-funktionen-vier-raeume/> [dernière consultation: 30.11.2018, 18h06])

¹³ <https://www.visitaarhus.de/de/dokk1-gdk1077504>

¹⁴ <https://www.bibliothek-landquart.ch/>

Selon les concepteurs du modèle¹⁵, les quatre espaces s'articulent comme suit:

1. *Espace d'inspiration*: il est en constante évolution, la bibliothèque le réaménage régulièrement grâce à des expositions, des changements dans les collections, etc.
2. *Espace d'apprentissage*: cet espace est conçu pour favoriser l'apprentissage, offrant des places individuelles, des espaces de groupe flexibles, des médias. Il accueille aussi des événements.
3. *Espace de rencontre*: il peut être représenté par des cafés-bibliothèques et des rencontres régulières destinées à différents groupes, tels que les mères, les pères, les jeunes, etc.
4. *Espace performatif*: il englobe des domaines créatifs, des laboratoires pour les enfants, des repair-cafés, etc. Cet espace est caractérisé par son aspect participatif, où les usagers peuvent utiliser les ressources documentaires et autres sans nécessiter un accompagnement de la bibliothèque.

Ce modèle reprend et développe les concepts déjà en place dans certaines bibliothèques. En ce sens, il s'agit essentiellement d'une systématisation et d'une modernisation de ce qui est déjà connu, qui introduit toutefois un quatrième espace ou «lieu».

Ce modèle peut être employé principalement comme un instrument de développement stratégique pour les bibliothèques, permettant d'enrichir leur gamme de services, tout en offrant une base de réflexion pour leur avenir.

3.2 Digression (II): l'exemple de la «Banque Cler», une succursale hybride pour une banque qui se renouvelle

Les bibliothèques ne sont pas les seules à modifier leur modèle commercial en réponse à la transformation numérique, et à donner de nouvelles fonctions à leurs locaux. Des événements similaires se produisent dans le secteur privé des services. La transformation de la banque Cler, anciennement banque Coop, en est un bel exemple; la numérisation a en effet considérablement modifié le service à la clientèle. En 2017, celle qui s'appelait encore «banque Coop» opère une mutation courageuse. En partenariat avec un cabinet d'architecture d'intérieur, la nouvelle banque Cler conçoit la «succursale du futur», où le client, la cliente, et leurs besoins sont placés au cœur des préoccupations. Cette approche établit de nouvelles normes de transparence tout en préservant l'essence sociale et coopérative de la banque. Les guichets traditionnels ont disparu, mettant davantage l'accent sur des conseils personnalisés au lieu des espaces bancaires conventionnels. Une zone d'accueil ouverte, offrant un accueil de type hôtelier, des espaces d'interaction comprenant des salons et des sièges, des zones de conseil accessibles ou confidentiels et des espaces prévus pour accueillir des événements ou dédiés à la formation sont les éléments qui structurent le concept de cette nouvelle agence. Des espaces de travail flexibles et visibles s'inscrivent également dans cette culture.



¹⁵ Jochumsen, H.; Rasmussen, C. H.; Skot-Hansen, D.: The four spaces – a new model for the public library. *New Library World* 113 (11/12) 2012, 586-597



Illustration 5: les succursales hybrides de la Banque Cler (source: <https://www.mint-architecture.com/projects/bank-cler>)

Le design proposé par le bureau d'architecture d'intérieur reflète dans un espace tridimensionnel les nouvelles valeurs de la banque Cler: frais, intelligent, suisse. L'idée du tiers-lieu, que nous connaissons déjà dans les bibliothèques, prend ici tout son sens. La banque ne ressemble plus à ce que l'on attend d'une succursale classique. L'atmosphère y est chaleureuse, reflétant la devise: «*a home away from home*». Les barrières et les inhibitions ont été éliminées. Les traditionnels guichets ont cédé la place à une variété de configurations, favorisant une communication plus agréable et renforçant ainsi la qualité et la convivialité du conseil. La banque interagit sur un pied d'égalité avec sa clientèle, conformément aux souhaits du maître d'ouvrage.

3.3 Implications pour le CIP et l'infothèque du futur

Comme le révèlent les résultats de l'enquête, certains cantons envisagent de reconfigurer les espaces d'accueil du public dans les CIP ou les infothèques (p. ex. dans le canton d'AR), tandis que d'autres prévoient des rénovations pour les années 2023 et suivantes (UR, ZG et partiellement SO). En revanche, les CIP et infothèques des cantons de BE, BS, SG, ZH et en partie SO et NE, ont déjà récemment bénéficié de rénovations. Ces derniers cantons ont déclaré, dans la mesure où ils ont pu l'évaluer, que leur expérience avec le réaménagement des espaces ouverts au public était positive. À LU, un déménagement complet du CIP et de l'infothèque sur un nouveau site est prévu d'ici 2026 dans le cadre de la centralisation de l'administration cantonale. GE réfléchit également à un changement d'emplacement, tandis que dans le canton du TI, la qualité de l'accueil doit être améliorée par un nouveau mobilier.

Tous les projets planifiés et mis en œuvre ont une préoccupation commune: rendre l'accueil dans le CIP aussi agréable que possible pour les personnes en recherche de conseil. L'approche adoptée dans de nombreuses régions, qui consiste à créer un «espace de rencontre» où les spécialistes I&D et les conseillères et conseillers en orientation professionnelle interagissent avec les visiteurs et visiteuses, répondent à un besoin et à une tendance que nous avons déjà évoqués précédemment (voir les deux *digressions*), tant dans le domaine des bibliothèques que dans le secteur bancaire: les spécialistes I&D ainsi que les conseillères et conseillers en orientation professionnelle doivent être accessibles au public en permanence! Il faut donc veiller à ce que l'aménagement des infothèques favorise les interactions entre les visiteurs et visiteuses et le personnel du CIP.

De plus, bien que l'on n'envisage pas de renoncer complètement aux supports physiques, il n'est plus nécessaire qu'ils soient constamment visibles pour le public. Au contraire, dans un esprit «*less is more*», le fonds devrait se réduire à l'avenir à des supports de haute qualité et actuels (tels que ceux du CSFO et les fiches techniques qui sont régulièrement mises à jour), mettant en avant la transmission de contenus numériques. Comme mentionné dans la section 2 de la question clé n° 1, les spécialistes I&D jouent un rôle

essentiel en aidant le public à rechercher et à utiliser les informations numériques liées aux carrières et aux études.

Une bonne accessibilité des lieux est indispensable, c'est-à-dire un lieu centré et bien desservi par les transports publics. Cela permet d'accroître la visibilité et d'augmenter par là même la venue de visiteuses et visiteurs occasionnels qui, comme déjà mentionné à la section 1, représentent une part importante de la fréquentation.

Le canton de Vaud résume la vision du Centre d'Information sur les Études et la Formation Professionnelle (CIEP) du futur de la manière suivante: «Les CIEP doivent devenir des lieux « d'événements » (ateliers, rencontres...) et non simplement des centres de documentation! Il faut réduire le côté 'bibliothèque' et utiliser un mobilier modulable, favoriser les ateliers de groupe et les événements.»

3.4 Expériences positives et négatives

Voici un aperçu des principales expériences positives et négatives vécues par les CIP de différents cantons en rapport avec l'infrastructure existante (locaux, aménagement intérieur, etc.):

POSITIVE ERFAHRUNGEN	NEGATIVE ERFAHRUNGEN
<ul style="list-style-type: none"> • BE: gutes Echo auf Postkarten, Funktion der QR-Codes bei allen bekannt; Personen verweilen länger in der Infothek; Erfolg bei Klassenorientierungen im BIZ: die Klassen beschäftigen sich länger und intensiver; Digitalstrategie wird bei Jugendlichen sehr geschätzt; Empfang und Infothek im gleichen Raum ermöglicht längere Öffnungszeiten, Kojen für Klärungsgespräche werden teils positiv, teils negativ wahrgenommen. Nutzung der Infothek bei Klärungsgesprächen in Infothek öfter und intensiver. • GL: räumliche Nähe zur Landesbibliothek (im EG) und zur Fachstelle Berufsbildung (Büros angrenzend ans BIZ); Saal für Klassen-/Elternorientierungen und Workshops angrenzend ans BIZ (Saal wird auch für öffentl. Verantst. verwendet); • LU: Die Lage im Erdgeschoss unterstützt das Ziel des BIZ LU, einen niederschweligen Zugang zu Fragen rund um Bildung und Beruf zu bieten; Kundenumfragen bestätigen regelmässig eine angenehme, freundliche Raumatmosphäre und gutes Zurechtfinden im Selbstinformationsbereich; • OW: kurze Wege vom BIZ zu den Beratungsbüros; • SG: die im Rahmen der Neugestaltung gemachten Erfa. sind durchwegs positiv. Die Räume und das Mobiliar sind ansprechend und zweckmässig. Der Kundschaft aber auch 	<ul style="list-style-type: none"> • BL: wenig Privatsphäre bei Kurzgesprächen, da Tische im öffentlichen Raum stehen und nicht speziell abgeschirmt sind; begrenzte Flexibilität in der Raumnutzung (z. b. bei Veranstaltungen), da fast alle USM-Haller-Möbel unbeweglich; • BS: Die offene Situation für Kurzberatungen entspricht nicht allen. Versuche mit Radio für Grundrauschen und Raumtrenner noch nicht ideal. Platz für geschlossene Kojen nicht vorhanden. Evtl. Ausweichen auf Beratungszimmer im 1. Stock. • BE: offene Kojen für Kurzberatungen zu viel akustische Ablenkung, Versuch mit Hintergrundmusik für Dauerrauschen (auch hier Reaktion und Wahrnehmung bei BB sehr unterschiedlich), Hemmung der Kundschaft Schubladen zu öffnen, weitere Reduktion der Ausleihen. • GL: Standort im 2. OG, kaum Laufkundschaft/Spontanbesuche; beengter Platz, beschränkte Einrichtungsmöglichkeiten; • LU: Stoffhocker im Wartebereich der Kurzberatungen eignen sich nicht für grössere Personen; für ganze Klassen stehen zu wenig Sitzgelegenheiten zur Verfügung; Hochtisch mit Hochstühlen eignen sich nur bedingt zum Arbeiten; Die Regale für die Ausleihmedien und Merkblätter sind sehr alt und bieten wenig Flexibilität (Exemplare auf Rädern und in Grösse und Form anpassbar wären besser); die Grösse des Informationszentrums und der angrenzende Schulungsraum ermöglichen

<p>den Mitarbeitenden gefallen vor allem die Farben und die neuen Möbel. Bei den Mitarbeitenden kam zusätzlich der Hochtisch sehr gut an. Nach der Umsetzung des Prototyps in Wil wurde eine Evaluation (Kundenbefragung, Befragung der Mitarbeitenden, Auswertung der Zielerreichung durch die Projektgruppe) durchgeführt. Die Evaluation war aufgrund von Corona und nach mehrfachen längeren BIZ-Schliessungen nicht einfach. Grundsätzlich wurden den Nutzungsideen (mit Ausnahme der Themeninseln) gute Noten gegeben, so dass einer weiteren Umsetzung der Neugestaltung nichts im Wege stand; insbes. die Nutzungsideen "BIZ Wand" und "BIZ Parcours" werden von der Kundschaft und Beratungspersonen im Rahmen der Klassenworkshops gern genutzt.</p> <ul style="list-style-type: none">• SH: Die Kundschaft ist z. T. begeistert von den Wandmalereien und den alten Räumen (sic!); im Sommer dank Lage im EG angenehm kühl;• SO: die im Rahmen der Neugestaltung der Infotheke Solothurn gemachten Erfa. sind mehrheitl. positiv. Der überschaubare, luftig wirkende Raum spricht Kundschaft/Mitarbeitende an.• TG: Screen gegen aussen, grosse Stelltafel, schnelles Internet;• TI: . a) la possibilità di prendere le cartoline esposte in autonomia e di portarle a casa; neg.: l'assenza di postazioni PC pubbliche; b) la lavagna interattiva multimediale consente di organizzare presentazioni per gruppi in visita all'Infocentro. I tablet sono utili per le attività di gruppo (istruzione alla ricerca documentale per adulti e bambini)• UR: helle und freundliche Atmosphäre dank Fensterfront, genügend Stauraum; neg.: keine Verpflegung (z. B. bei Wartezeiten), unbequeme Sitzgelegenheiten• VS: Lage des BIZ (zentrumsnah) ist günstig, dank des modularen Mobiliars kann die Fläche optimal genutzt werden, kurze Gespräche können vertraulicher geführt werden.• ZH: Modernisierung der Räumlichkeiten hat guten Effekt auf Aufenthaltsqualität und	<p>keine grösseren Veranstaltungen; der Stao. des Info-Desks der Sachbearbeiterin ist praktisch zum Zuweisen in die versch. Kurzberatungsnischen...da sich dieser aber zwischen zwei Beratungsnischen befindet, können anspruchsvollere admin. Arbeiten während des Dienstesinsatzes kaum/nur mit Kopfhörer erledigt werden (Geräuschpegel)</p> <ul style="list-style-type: none">• NE: les locaux sont anciens et peu accueillants; b) les locaux entièrement ouverts et donc peu confidentiels ne conviennent pas à tout le monde; c) ce sont les locaux et l'espace à disposition qui ont dicté l'aménagement; d) le mobilier administratif à disposition n'avait pas été pensé pour les besoins d'un centre de documentation; e) le fait d'avoir l'accueil et le coin attente à côté de l'espace documentation n'est pas idéal pour attirer l'œil du public. Il serait préférable de les intégrer les uns aux autres afin que le public soit encore plus attiré par les documents présents.• NW: begrenzte Flexibilität in der Raumnutzung, da die meisten Möbel unbeweglich oder schwerfällig (hohe Regale) sind; schlechte Akustik bei Veranstaltungen; wenig Privatsphäre bei Kurzgesprächen, da ein grosser Raum ohne Trennung• OW: sehr beschränkte Platzverhältnisse, praktisch keine Laufkundschaft aufgrund der Lage am Ortsrand• SH: allg. wirken die Räumlichkeiten wie auch die Möblierung etwas veraltet; Beleuchtung nicht optimal: Räume werden als dunkel empfunden (--> neues Lichtkonzept in Planung); Grundriss des Gebäudes aus dem 15. Jhrt. (BIZ-Infobereich im Chorbogen einer ehemaligen Kapelle) schränkt die Gestaltung und Nutzung der BIZ-Räumlichkeiten ein• TG: Leute verweilen nicht (mehr) im BIZ (insbesondere in Kreuzlingen), gut wären daher: Kaffeemaschine/Wasserspender für wartende Personen oder für Gespräche im BIZ, Hundeparkstation (sic!), Kleinkind-/Spielecke, bessere Software für Bewerbungen, Tablets mit Infos oder Tests für Wartende, Parkplätze• TI: su ordine dell'Amministrazione cantonale, per motivi di sicurezza i tablet non possono essere esposti e il WiFi non è aperto al pubblico. Gli spazi sono ristretti e limitano la possibilità di organizzare attività con gruppi più grandi.
---	--

<p>Zufriedenheit von Kundschaft und Mitarbeitenden</p>	<ul style="list-style-type: none">• VD: Lausanne: quartier peu accueillant. Le CIEP ressemble à une bibliothèque et devrait être repensé pour l'accueil des groupes; b) dans les Centres régionaux le CIEP est petit, souvent à l'étage du bâtiment, peu accueillant, n'invitant pas à l'autodocumentation.• VS: durch Lage des BIZ (nicht auf gleicher Etage wie Empfang und Beratungszimmer der BSLB) kann dieses nicht als Empfangsraum für die Kundschaft genutzt werden. Eingeschränkte Öffnungszeiten
--	--

3.5 Exemples

Ci-dessous, vous trouverez une sélection de photos illustrant des projets récents de transformation réussis au sein des CIP:



CIP de Soleure: distribution des espaces



CIP de Soleure: postes de travail clients, mise à profit des grands espaces au moyen d'éléments modulaires.



CIP de Soleure: les box sont une alternative aux salles de réunion. Ceux-ci permettent d'utiliser les grandes pièces de façon modulaire.



CIP de Soleure: des sièges mobiles et faciles à ranger équipés de tables intégrées permettent une utilisation polyvalente des espaces. Une grande salle peut accueillir un séminaire et par la suite être aménagée pour des séminaires ou des concerts.



Infothèque de Berne: distribution des espaces



Infothèque de Burgdorf: îlot thématique multimédia et espace d'accueil



CIP de Wil: zone consacrée aux entretiens de courte durée avec possibilité de présentation



CIP de Wil: espace d'attente



CIP d'Uri: situation actuelle



CIP d'Uri: projet de réaménagement

Illustration 6: images de quelques infothèques de SG, BE et SO.

3.6 Futur / développements prévus

Les évolutions suivantes sont prévues à court, moyen et long terme dans les CIP:

- **AR:** Wunsch geht in Richtung "Begegnungsraum", günstiger gelegen für Laufkundschaft, Mix aus physischen Medien zum Abgeben und digitaler Ausstattung
- **BL:** a) Zusammenlegung der beiden BIZ zum Laufbahnzentrum im Herbst 2024 mit neuer, moderner Infothek; b) Grundlage für Gestaltung der Infothek bildet die Initialisierungsstudie von 2020 sowie das Raumkonzept von ZMIK (Studio for Spacial Design)
- **BS:** a) Weiterentwicklung Richtung Kaffee/Bistro mit kleinräumiger Bestuhlung; b) Einbezug weiterer Player wie RAV, IV, Sozialhilfe, Stipendienstelle...für stundenweise Anwesenheit; c) versuchsweise finden spontane Telefonberatungen während den Öffnungszeiten des BIZ statt (anstelle Kurzberatungen vor Ort). Wenn besetzt wird ein Termin vergeben
- **GL:** Standortfrage ungeklärt. Momentan werden punktuelle Verbesserungen angestrebt wie der Zugang über die Landesbibliothek zur Infothek (Beschriftung)

- **LU:** Ziel des BIZ LU ist der weitere Ausbau von Kurzberatungen (im Sinne eines Cité des Métiers / "Single Point of Contact" für Fragen zu Bildung und Beruf). b) Erstellung eines Rahmenkonzepts hinsichtlich des Umzugs ins neue kant. Verwaltungsgebäude ab 2026
- **NE:** dans le cadre du projet «Vitamines» de réaménagement de l'administration cantonale sur deux pôles, une réflexion a été menée sur les centres d'information et de documentation et leur réaménagement: i. Les espaces sont lumineux, attractifs, modernes et modulables; ii. L'aménagement a été discuté et adapté aux besoins. iii. l'objectif principal étant d'avoir des locaux plus modernes, agréables et conviviaux tant pour les collaborateurs et collaboratrices que pour le public et une modularité de l'équipement qui s'adapte aux besoins des différentes prestations (accueil, documentation, information, événements) --> voir photos en annexe
- **NE:** un premier déménagement pour le site de La Chaux-de-Fonds est effectif depuis juin 2023. Le site de Neuchâtel intégrera un nouvel espace d'environ 100m2 pensé sur le même esprit que celui de La Chaux-de-Fonds dès janvier 2024
- **NW:** aktuell Vorstudie für BIZ-Zukunft in Arbeit
- **SH:** Zurzeit beschäftigt vor allem die Frage, wie die Räumlichkeiten in Zukunft genutzt werden sollen. Denkbar wäre, dass weitere Beratungsdienstleister (z. B. Stipendienstelle) Beratungen im BIZ anbieten.
- **SO:** Stao. Olten wird entspr. dem Konzept von Solothurn umgebaut. Umsetzung noch nicht abgeschlossen (Umzug an den neuen Stao. war im Juli 2022, daher sind noch wenig Erfahrungswerte für weitere Entwicklung vorhanden.
- **SZ:** Einrichtung einer Foto-Ecke geplant (wie in GL, SG und ZH bspw.)
- **TI:** è in corso un ripensamento del mobilio per rendere più fruibili e invitanti gli spazi
- **UR:** Umgestaltung BIZ für 2023 geplant
- **VD:** création d'une "maison des métiers" cantonale sur le modèle de la "Cité des Métiers", éventuellement sans le label. Une centralisation des prestations de groupe (ateliers...) est prévue.
- **VS:** Konzept sieht vor, dass sich das BIZ auch zu einem Warte-/Empfangsraum hin entwickelt und kundenfreundlichere Öffnungszeiten während der Bürozeiten aufweist.
- **ZG:** per Sommer 2023 wird die Infothek umgestaltet, dafür sind u.a. teilw. andere Möblierung und fixe Touchscreen-Stationen geplant
- **ZH:** keine Stao.wechsel vorgesehen, Infothek-Räume sollen beibehalten werden, trotz schwindender Besucherzahlen; Mobiliar ist multifunktional und mobil und kann auch für unerwartete zukünftige Änderungen angepasst genutzt werden.

4 Question clé n° 3 – Médias: présentation, classification, documentation

La troisième question clé vise à examiner:

- la systématique avec laquelle les supports sont organisés dans les infothèques de manière à en faciliter l'accès pour le public;
- quelles sont les aides à l'orientation, les panneaux et les écrans existants ;
- la manière d'exposer la documentation;
- l'utilisation des supports documentaires; quels sont les médias les plus utilisés ? Lesquels le sont moins? le développement d'une documentation propre et pour quel usage (interne/externe);
- les expériences positives et négatives liées à l'utilisation des supports, et les projets à court et moyen terme prévus et dignes d'être partagés au sein de la « communauté OPUC».

4.1 Structure, classification, systématique

À cet égard, la situation est relativement uniforme dans toute la Suisse. La plupart des cantons regroupent les supports physiques en fonction des 22 domaines professionnels établis par René Zihlmann¹⁶ et/ou des neuf champs d'intérêt professionnels proposés par Erwin Egloff¹⁷. Certains cantons utilisent une systématique différente selon le niveau d'enseignement, par exemple celle de René Zihlmann pour la formation professionnelle initiale (« choix professionnel») et celle d'Egloff pour le domaine «études et carrière».

Certains cantons, comme celui de LU, utilisent leur propre systématique, qui s'inspire toutefois de celle de Zihlmann et Egloff. Elle est structurée autour des domaines suivants: «Métiers et filières» (sur le modèle des champs professionnels de Zihlmann/Swissdoc), «Planification de la formation initiale et continue» (apprentissage et enseignement secondaire, diplômes de formation pour adultes et hautes écoles) et «Travail et emploi» (sujets tels que le marché du travail, la recherche d'emploi, l'entrée dans la vie professionnelle, la carrière et la réorientation). Quant au canton de BL, il utilise la systématique suivante pour présenter ses supports:

- a) Domaine de la formation de base: six domaines thématiques («travailler en plein air», «travailler manuellement», «travailler de manière créative», «travailler avec un ordinateur», «travailler avec des personnes», «travailler avec la technologie et l'électronique»)
- b) Domaine de la formation continue: 22 domaines professionnels d'après Zihlmann
Domaine des parcours d'études: neuf domaines thématiques, basés sur la publication «Études en vue» du CSFO («Théologie et sciences des religions», «Droit et sciences économiques», «Orientations médecine», «Sciences sociales», «Orientations langues et histoire», «Design, art et musique», «Orientations sciences et mathématiques», «Orientations technique», et «Enseignement»)

Quant au canton de SG, il fait une distinction entre «choix professionnel» et «carrière» en se basant sur les neuf champs d'intérêt professionnels d'Egloff et les 22 champs professionnels de Zihlmann. SG subdivise le domaine «Choix des études» selon sa propre systématique en 21 sections.

En se fondant sur les réponses fournies dans les questionnaires, il est possible de tirer la conclusion que la classification d'Egloff, regroupée en neuf champs, est plus claire et accessible que la classification de Zihlmann, qui comporte 22 domaines professionnels. En général, il ressort que les deux systèmes sont très performants dans la pratique, et qu'ils permettent aux jeunes comme aux adultes de s'orienter aisément.

¹⁶ Voir à ce sujet (en allemand): https://www.berufsberatung.ch/web_file/get?id=5089 [dernier accès: 26.08.2023, 17:20]

¹⁷ https://biz-gl.ch/fileupload/Einteilung_der_Berufe_in_9_oder_22_Berufsfelder.pdf [Dernier accès: 26.08.2023, 17:20]

4.2 Orientation, panneaux, écrans

La plupart des CIP ont recours à une simple signalétique apposée sur les étagères de leurs infothèques. Plusieurs cantons, dont BL, GL, GR, SG, et VS, utilisent un système de signalisation basé sur des couleurs pour marquer les différents domaines thématiques. Par exemple, dans le canton de BL, la formation de base est représentée par la couleur jaune, la formation continue par la couleur verte, les parcours d'études par la couleur rose, et les domaines thématiques généraux par la couleur blanche.

Bonnes pratiques

Le canton de SG dispose d'un système de gestion électronique de la clientèle appelé «digiBIZ» (www.digibiz.one).

4.3 Quels supports sont exposés de manière visible, et lesquels sont rangés dans des tiroirs ou des espaces de rangement?

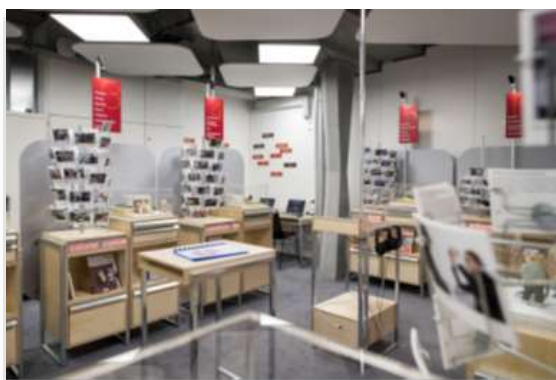
Dans l'ensemble, l'objectif premier de chaque infothèque est d'optimiser la visibilité de la documentation dont elle dispose en fonction de son espace disponible. La priorité est donnée aux brochures, très prisés du CSFO sur le choix des professions et des parcours d'études, «Perspektiven¹⁸» et «Chancen¹⁹», ainsi qu'aux dépliantés et aux cartes postales professionnelles.



CIP de Soleure: grâce à des structures modulables telles que des armoires à roulettes, la distribution des espaces peut être modifiée à tout moment.



CIP de Soleure: selon les besoins, il serait par exemple possible de prévoir une grande salle consacrée aux événements et qui pourrait aussi accueillir des événements externes. Dans cet exemple, les armoires à roulettes peuvent être également utilisées comme des pupitres temporaires pour lire un des livres, brochures, etc. qu'elles contiennent.



¹⁸ N'existe qu'en allemand

¹⁹ N'existe qu'en allemand

CIP de Tramelan: des meubles modulaires pour réaliser des présentations thématiques. Les présentoirs incitent les visiteurs et visiteuses à emporter les cartes postales avec eux.



CIP de Langenthal: outre la présence de supports consacrés à un thème particulier sous forme d'«îlots des professions», la présentation hybride est très stimulante. Cette approche permet aux visiteurs et visiteuses d'accéder au contenu en fonction de leurs besoins tout en engageant plusieurs de leurs sens.



CIP de Berne: îlots des professions avec accès aux supports multimédias; présentation dans une vitrine transparente. La quantité de documents été fortement réduite.

CIP de Berne: îlots thématiques adressés à certains visiteurs et visiteuses en particulier, p. ex. aux parents souhaitant accompagner leur enfant dans le choix d'un métier et d'une formation.

Illustration 7: exemples de bonnes pratiques en matière de présentation des supports (source: plateforme de la CDIP)

4.4 Statistiques: quels sont les supports les plus utilisés? Lesquels le sont le moins?

Il n'existe pas de modèle valable pour tous les cantons en termes de type et de fréquence d'utilisation des supports. Dans l'ensemble, le nombre de prêts diminue à l'échelle nationale mais à différents degrés selon les cantons. Dans ce contexte, nombreux sont ceux qui privilégient les supports numériques, ce qui est une décision judicieuse. Si l'on devait établir, sur la base des données disponibles, un «top 4» des supports physiques encore empruntés le plus fréquemment, il se présenterait de la manière suivante pour l'ensemble de la Suisse:

1. Cartes postales du CSFO sur la formation de base
2. Cahiers «Chancen» (formation continue et carrière, explorer le monde du travail: métiers, professions et formations continues pour adultes) et cahiers «Perspektiven» (parcours d'études et secteurs d'activité)
3. Cahiers thématiques du CSFO

Les cartes postales élaborées et produites initialement par le *Laufbahnzentrum de Zürich*, ont été reprises en 2023 par le CSFO du . Elles rencontrent un franc succès dans toutes les infothèques. Les réactions sont très positives, notamment de la part des parents et des enseignants. Dans de nombreux centres, il est autorisé de prendre trois cartes postales à la fois. Quant aux brochures, le nombre de prêts varie en fonction du sujet ou de la thématique: les supports les plus empruntés concernent par exemple la création/l'art, la santé/la médecine, le social, l'éducation/l'enseignement et le commerce. Les moins empruntés concernent entre autres le domaine MINT (mathématiques, informatique, sciences naturelles et techniques) ainsi que la chimie/physique et les sciences religieuses)

En revanche, les dépliants du CSFO (Faltblätter SDBB) sont de moins en moins utilisés et représentent un modèle dépassé dans de nombreux cantons. Seuls NW et GR signalent qu'ils suscitent encore de l'intérêt et

se classent après les cartes postales professionnelles. Cependant, il s'agit plutôt d'une exception qui confirme la règle.

4.5 Documentation: contenu? interne? externe?

La documentation propre à chaque canton est désormais rarement mise à jour, à moins qu'il s'agisse d'informations complémentaires spécifiques à une région et non disponibles ailleurs. Dans l'ensemble, il est évident que la tendance actuelle est de se restreindre dans la mesure du possible à l'offre médias mise à disposition par le CSFO de façon centralisée.

4.6 Photos et plans

Voir section 4.3.

4.7 Expériences positives et négatives

Les cantons font état d'expériences diverses en ce qui concerne les supports en général, leur présentation et le classement utilisé. Voici une sélection des réponses reçues dans le cadre de l'enquête:

POSITIVE ERFAHRUNGEN	NEGATIVE ERFAHRUNGEN
<ul style="list-style-type: none"> • AR: gute und genügende Ablage für Berufsberatende... • BS: a) Atmosphäre kommt sehr gut an ("Applestore"); b) Postkarten werden gerne mitgenommen; • BE: für Postkarten sehr gutes Feedback bei Kundschaft, kann auch mit persönlichen Geräten genutzt werden; digitale Medien kommen bei Jugendlichen gut an; Funktion "send@home" wird bei Infoblättern gleich häufiger genutzt wie diese vor Ort ausgedruckt werden; Studiums- und Weiterbildungspostkarten haben das gleiche Titelfoto wie auf den Chancen- und Perspektivenheften. • GL: Systematik mit nur 9 Interessensfeldern ist übersichtlicher und platzsparender; • GR: Herausforderung physisch/digital: Grundbildungsordner und Merkblätter beso. bei Klassenveranstaltungen beliebt; • LU: Kundschaft fühlt sich wohl, findet Anordnung übersichtlich und gut strukturiert, findet sich gut zurecht (Resultat der alle 2 Jahre stattfindenden Kundenbefragung) • NE: a) depuis que les documents sont présentés de face et plus dans des classeurs, les gens sont interpellés, et s'arrêtent davantage; b) la classification par domaines est attrayante et simple; c) les conseillers et conseillères en orientation ont également redécouvert la documentation depuis qu'elle est présentée de 	<ul style="list-style-type: none"> • AR: ... aber unzufriedenstellende Situation in Bezug auf BIZ-Besucher (Platzmangel, Aufenthaltsqualität) • BS: Klientinnen und Klienten getrauen sich beim ersten Termin nicht zu den Medien • BE: Ausleihe weiterhin rückläufig; je mehr Hardware in der Infothek, desto grösser die Folgen bei technischen Problemen bei Jugendlichen sehr geschätzt; • GL: bei den ausgestellten Medien müsse aus Platzgründen Kompromisse eingegangen werden; • GR: Gliederung nach profilo Themenfeldern hat sich nicht bewährt, deshalb wieder nach Zielgruppen • LU: vorhandene Regale sind nicht variabel nutzbar (Einteilung nicht variabel, Regal nicht mobil/verschiebbar) • SH: Ausleihen gehen zurück; Selbstinformation funktioniert nicht wie gewünscht, die Besucher müssen teilweise motiviert werden sich im BIZ umzusehen (womöglich auf mangelhafte Informations- und Medienkompetenz der Kundschaft zurückzuführen!); durch die Möglichkeit der direkten Terminvereinbarung finden deutlich weniger Menschen den Weg ins BIZ und zu den ausgestellten Medien • SZ: Die haptische Erfahrung fehlt einigen Klientinnen und Klienten. Durch die

<p>cette manière; d) la volonté de créer et mettre en avant des documents cantonaux améliore la crédibilité et permet un travail d'information simplifié.</p> <ul style="list-style-type: none">• NW: Die Berufspostkarten sind bei Jugendliche, Erwachsene (Eltern) & Lehrpersonen als Brückenmedium sehr beliebt und werden rege genutzt. Das Angebot, Faltblätter der berufl. Grundbildung (ohne Ausleihe) mit nach Hause nehmen zu können, wird sehr geschätzt und in Anspruch genommen;• OW: Die Schüler:innen arbeiten sehr gerne mit den iPads und den Grundbildungspostkarten. Die Karten werden gerne mit nach Hause genommen. Gute Erf. zudem mit den SDBB-Medien.• SG: Die Systematik mit nur 9 Interessenfeldern ist übersichtlicher und einfacher erfassbar, sowohl Jugendliche als auch Erwachsene finden sich gut zurecht!• SO: Aufteilung in die Berufs- und Themeninseln ist übersichtlich und kundenfreundlicher• SZ: Der Bewirtschaftungsaufwand ist kleiner seit der Zugang für Vieles elektronisch erfolgt. Redundanzen konnten merklich reduziert werden.• TI: le nuove cartoline A5 sulle professioni realizzate dal Servizio documentazione sono molto apprezzate dagli utenti e hanno incentivato l'esplorazione dell'Infocentro.• VS: a) Kundschaft schätzt die Präsentation der kompakten Information und die Verfügbarkeit der Medien in digitaler Form; b) Betrifft nur Oberwallis: Postkarten, Berufsfenster etc. sind zur Ansicht vor Ort, teils wäre eine umfassendere kostenlose Verteilung begrüssenswert.• ZG: Viele positive Feedbacks nach Umgestaltung 2017 mit den neuen Postkartenwänden mit den Postkarten vom LBZ im Bereich Berufswahl;• ZH: Grundbildung nicht überall als Postkarten vorhanden, an einzelnen Stellen getestet, werden evtl. noch für alle Stao. eingeführt.	<p>Reduzierung der Gestelle kann nicht alles Vorhandene attraktiv präsentiert werden. Die Beratungspersonen müssen sich umgewöhnen und finden z. T. Dokumente nicht mehr ohne Hilfe. Dieses Problem wird sich jedoch mit der Umgewöhnung von selbst erledigen.</p> <ul style="list-style-type: none">• ZG: Ordner (Weiterbildungsbereich) wenig attraktiv und wenig zugänglich für Kundschaft. Ordner werden per Sommer 2023 ersetzt.
---	--

4.8 Futur / développements prévus

Les évolutions suivantes sont prévues à court, moyen et long terme dans les CIP:

- **AR:** Entwicklung hin zu einem "Begegnungsraum", wo Berufsberatende mit Besuchenden in Austausch kommen. Kein vollständiger Verzicht auf physische Medien, müssen aber nicht zwingend sichtbar sein. Wichtig, dass sie für Berufsberatende jederzeit griffbereit sind.
- **BE:** Übergabe der Weiterbildungs- und Studienpostkarten an den SDBB, "BIZlinks" wird browseroptimiert, um auch von extern eine UX gewährleisten zu können (heute führt Navigation fast nur über den Postkarten-QR-Code); Postkartensujets werden auf "BIZlinks" aufgenommen.
- **GL:** Kein konkretes Konzept, Überlegungen gehen von "so belassen" über "Einsatz von haptischen Gegenständen passen zu den Berufen/Berufsfeldern" bis hin zu "keine Medien mehr präsentieren (--> stattdessen Platz schaffen für Begegnungszone mit Sofas/Sessel und nur noch elektronischer Informationsvermittlung)
- **GR:** luD-Konzept in Erarbeitung, zudem Prüfung, welche Medien digital und welche physisch angeboten werden sowie welche kantonalen Infos. notwendig sind und welche durch nationale Infos abgedeckt werden.
- **NW:** Im Rahmen der Neukonzeptionierung "BIZ Zukunft" wird die Informationsvermittlung von Printmedien neu überdacht (Digitalisierung mittels eBIZ - Brückenmedien mit QR-Code)
- **OW:** denkt darüber nach, evtl. Postkarten für Erwachsene ins Sortiment aufnehmen.
- **SG:** Das Medien-/Informationsangebot (Print) in den BIZ SG ist immer noch sehr gross. Bei der Neukonzeption war es aber ein Anliegen, dass alles möglichst sichtbar und nicht irgendwo in einer Schublade verschlossen aufbewahrt wird. In Zukunft müssen aber Abstriche gemacht werden resp. es ist davon auszugehen, dass die Medien zunehmend kondensierter und somit kürzer werden und dass Detailinhalte und sich schnell verändernde Information vermehrt auf dem Netz und nicht mehr in Print-Form vorhanden sein wird.
- **SH:** Anpassung BIZ-Konzept: Umstellung/Straffung des Medienangebots geplant
- **TI:** Al momento non ci sono le risorse per mettere in atto particolari sviluppi
- **UR:** mit der Neugestaltung des BIZ ist die Anschaffung von Tablets für Klassenorientierungen und für die Kundschaft geplant
- **VD:** réduire le côté "bibliothèque", utiliser un mobilier modulable, favoriser les ateliers de groupe et les événements.
- **VS:** Infrastruktur muss für zunehmende Digitalisierung aufgerüstet werden. Umgang mit physischen Medien muss geklärt werden.

5 Question clé n° 4 – offres, événements, collaboration

La question 4 se concentre sur les thèmes suivants :

- comment les centres d'information et de documentation sont ouverts au public;
- si des conseils de courte durée sont proposés;
- si des renseignements spécialisés sont proposés par mail, par téléphone ou par chat;
- si un soutien est apporté aux personnes dans leurs postulations;
- s'il existe d'autres offres et événements telles que des cours et des ateliers;
- comment se présente la collaboration avec d'autres institutions et
- et si - en plus des expériences générales positives et négatives - des développements sont prévus dans un avenir proche ou lointain qui méritent d'être partagés avec la "communauté" de l'OPUC".

5.1 Horaires, vacances

Les heures d'ouverture, que ce soit en dehors ou pendant les vacances, varient fortement d'un canton à l'autre et dépendent des ressources en personnel. Il est frappant de constater que très peu de cantons ajustent les horaires d'ouverture de leurs CIP/infothèques à l'évolution des modes de vie et de travail, en particulier dans le contexte d'une «société 24 heures sur 24». Nombreux sont les centres où prévalent les heures d'ouverture des bureaux, p. ex. de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30. Ces horaires ne sont pas adaptés aux adultes actifs qui souhaitent se rendre au CIP. Selon l'évaluation, très peu de cantons, (exception faite des cantons de GE, SG et SH) prolongent leurs heures d'ouverture en soirée, en général le jeudi jusqu'à 19 heures, et encore moins à midi, de 12h00 à 13h30. Le canton d'OW est quasiment le seul à envisager d'élargir ses horaires d'ouverture, par exemple une soirée par semaine et deux samedis matin par mois. Dans la plupart des cantons, les entretiens-conseil de courte durée sont possibles à tout moment pendant les heures d'ouverture. Seuls quelques-uns les limitent à une plage horaire fixe.

Recommandation:

Les heures d'ouverture «de neuf à cinq» ne sont plus adaptées à notre époque ni aux besoins du public, ce que les bibliothèques ont également remarqué. Il est donc nécessaire de les étendre aux heures creuses de midi et/ou du soir puisque les horaires actuellement en vigueur ne sont plus compatibles avec l'évolution des modes de vie et de travail.

5.2 Entretiens-conseil de courte durée: de quelle durée, et par qui?

Les entretiens courts sont traités à peu près de la même manière dans toute la Suisse: des entretiens gratuits de 15 à 20 minutes sont la norme presque partout. Cette durée peut être légèrement supérieure s'il n'y a pas de file d'attente. En règle générale, les entretiens de courte durée sont donnés par les conseillers et conseillères OPUC, mais dans certains cas, et selon leurs aptitudes, des spécialistes I&D peuvent également s'en charger, comme à NW et à SG.

Bonnes pratiques

LU: le CIP propose une offre élargie d'entretiens conseils de courte durée. Les visiteurs et visiteuses ayant des questions d'ordre général peuvent être directement orientés vers les spécialistes des institutions compétentes. Les conseillères, conseillers et les spécialistes des différentes institutions ont la possibilité d'échanger directement sur des questions pluridisciplinaires. Cela permet de faire mieux connaître l'offre de conseil et de soutien des institutions partenaires.

GE: depuis 2008, la Cité des Métiers de Genève accueille gratuitement les personnes en quête d'informations sur l'orientation professionnelle, la formation, les parcours d'étude, la gestion de carrière et l'emploi, et regroupe sous un même toit les principales organisations du secteur. Les entretiens peuvent avoir lieu sans rendez-vous. Ils sont gratuits et anonymes. Les personnes demandeuses obtiennent

rapidement les informations souhaitées et bénéficient d'une première analyse de leur situation par rapport à leurs objectifs de développement.

5.3 Renseignements professionnels par e-mail, téléphone ou chat: de quelle durée, et par qui?

Généralement, les renseignements spécialisés sont fournis partout par un conseiller ou une conseillère OPUC. Les demandes simples peuvent être également traitées par des spécialistes I&D ou le personnel du secrétariat; cela dépend des ressources et des compétences disponibles dans chaque canton. Dans les grands cantons en particulier, on observe que les spécialistes I&D se voient accorder davantage de responsabilités (p. ex. mener des entretiens conseils de courte durée, donner des renseignements spécialisés, etc.) que dans les cantons plus petits. En général, cette forme d'«autonomisation» et d'«enrichissement du travail» est jugée comme bienvenue. Les spécialistes I&D disposent en effet de connaissances vastes et approfondies et sont donc en mesure d'alléger la charge de travail des conseillères et conseillers OPUC.

Les cantons de SG et ZH sont les seuls à disposer d'un chat indépendant géré par un ou une spécialiste I&D (SG: lu-ve, 8h00-12h00 / 13h00-17h00; ZH: lu-ve, l'après-midi). D'après les retours d'information dont nous disposons, il semble que cette offre ait fait ses preuves jusqu'à présent, à tout le moins à SG.

Au lieu de créer leur propre chat, les cantons (p. ex. BE, BS, LU, FR, SZ, ZG) s'engagent dans le chat national avec une équipe OPUC sur www.berufsberatung.ch (en allemand) ou www.orientation.ch (en français).

5.4 Assistance à la candidature

En général, les jeunes et les adultes bénéficient dans toutes les infothèques d'un soutien à la candidature. Cependant, celui-ci se limite généralement à des conseils pratiques permettant d'améliorer leurs dossiers.

Les conseillers OPUC peuvent accorder un soutien plus approfondi dans le cadre d'un entretien.

L'analyse des réponses reçues a permis de mettre en évidence les exemples ci-dessous au titre de «bonnes pratiques»:

Bonnes pratiques

GL/VS: un format de conseil très bref, le «**candidature-check**» permet aux visiteurs et visiteuses de soumettre leurs documents pour évaluation et de recevoir un commentaire accompagné d'explications. En outre, des cours de candidature sont proposés aux élèves et, séparément, aux enseignantes et enseignants.

SG a introduit l'offre d'un «bureau de candidature avec coin photo» dans le cadre du réaménagement de ses CIP/infothèques: il s'agit d'un poste de travail informatique destiné à la préparation des dossiers de candidature. Une conseillère ou un conseiller OPUC ou encore un spécialiste I&D est présent sur place pour apporter son aide au public. Des ouvrages spécialisés et des modèles de dossiers de candidature sont également à disposition. L'équipement technique nécessaire (éclairage, trépied) peut être utilisé dans le «**coin photo**» en plus d'un arrière-plan approprié, afin de pouvoir réaliser une photo-portrait avec son propre smartphone. L'offre, également proposée dans les cantons de GL et de ZH, est particulièrement appréciée et utilisée par les jeunes pendant la «haute saison» des candidatures.

À **ZH**, tous les sites disposent en outre de postes de travail informatiques situés au calme, ainsi que de scanners et d'imprimantes librement accessibles pour rédiger des dossiers de candidature.

5.5 Plus d'offres?

Les réponses des cantons permettent d'identifier d'autres offres pouvant servir d'exemples de bonnes pratiques qui méritent d'être mentionnées ici:

Bonnes pratiques

SG et **GL**: le «Biz Wand» est une paroi magnétique avec les cartes postales des métiers éditées par le LBZ. Celui-ci se trouve dans la zone d'attente et permet aux visiteurs et visiteuses d'avoir un premier aperçu ou une approche ludique du monde du travail. Les jeunes peuvent «liker» des métiers à l'aide d'aimants en forme de cœur, puis examiner les cartes de plus près.

Le canton de BL propose quelque chose de comparable, mais pas dans la salle d'attente:



Exemple de mur de cartes postales dans l'infothèque de Bottmingen, BL.



Exemple de mur de cartes postales dans l'infothèque de Liestal, BL.

Dans le canton de **NW**, les enseignantes et enseignants peuvent utiliser les locaux du CIP le matin pendant qu'il est fermé au public pour y donner des cours de connaissances professionnelles. Les deux infothèques du canton de BL mettent également à disposition leurs supports et leur infrastructure informatique pour des séquences pédagogiques. Des exercices avec solutions et deux jeux permettent de se familiariser avec l'infothèque et la recherche d'information sur les métiers. Un spécialiste ou une spécialiste OPUC ou I&D fournit aux élèves une brève introduction ainsi qu'une fiche de travail sur les sujets liés au choix d'une profession et leur présente l'infothèque. Le lieu peut être utilisé pendant une heure et demie par la classe.

Dans le cadre d'un programme lancé dans le canton d'**AG**, des mentors externes bénévoles ont l'opportunité de rencontrer leurs mentorés et mentorées au centre d'information, favorisant ainsi les échanges et la collaboration.

5.6 Événements

Les CIP suisses proposent un programme riche et varié à leurs principaux groupes cibles (élèves de secondaire se préparant au choix d'une profession et leurs parents, gymnasiens se préparant au choix d'études, adultes en phase de réorientation). Les possibilités sont nombreuses : événements à destination des classes animés par une conseillère ou un conseiller, réunions parents-élèves dans les CIP ou les écoles ainsi que réunions d'information pour les apprentis, dans les écoles professionnelles ou dans les CIP. Parmi les réponses reçues, quelques formats d'événements se sont distingués et méritent d'être mentionnés ici:

Exemples de bonnes pratiques:

LU:

- Pour les élèves du secondaire I, le CIP propose la série *Sprung in die Berufswelt* (saut dans le monde du travail). Il s'agit de séances d'information sur les métiers et les écoles secondaires, qui ont lieu dans des centres de cours interentreprises, des entreprises et des écoles.

- b) Pour les parents d'élèves du secondaire I: «Orientation des parents vers le choix d'un métier» (en ligne ou sur place) – pour les parents d'élèves en études gymnasiales: «Changer de voie – apprentissage ou école», alternatives aux études gymnasiales (en ligne ou sur place).
- c) Pour les élèves du primaire: offre de passeport vacances pour les enfants de 10 à 12 ans (organisé pour la première fois en 2023).
- d) Pour les adultes: série «Journées de la carrière», présentations sur le thème du travail et de la carrière.

ZG a mis en place une offre spéciale pour adultes sous forme d'une série d'événements intitulés «**Mises à jour CIP**». Ils ont lieu sur place ou sous forme de webinaires ou encore d'ateliers. Exemples d'événements «Mises à jour CIP»: «*New Work - Work smart*» (2022), «*Resilienz*» (2022), «*Stipendium im Kanton Zug*» («Les subventions dans le canton de Zoug») (2022/2023), «*Umsteigen, Aussteigen – Zeit für etwas neu*» («Changement, interruption – un temps pour la nouveauté») (2021), «*Laufbahn über Mittag*» («La carrière à midi») (2021), «*Selbstmarketing beim Bewerben*» («Candidatures: le marketing du soi») (2021)

ZH:

- a) Pour les écolières et écoliers: orientations en secondaire II et au gymnase (dans la salle de cours et/ou l'infothèque); ateliers de candidature dans certaines infothèques; séances d'information sur les métiers; bourse aux places d'apprentissage (pas de place d'apprentissage: que faire?)
- b) Pour les parents: orientation (dans la salle de cours et/ou l'infothèque); séminaires sur le système de formation, le processus de choix d'un métier, les candidatures
- c) Pour les adultes: séances d'information sur le système de formation, sur le travail en Suisse à destination des personnes réfugiées; enseignantes et enseignants, coachs en orientation professionnelle, mentors: informations sur les nouveautés CIP/métiers/candidature, etc.; événements courts et gratuits pendant les heures de midi (à titre expérimental) sur des sujets tels que la quête de sens, l'employabilité ou les candidatures

Recommandation:

Les événements doivent faire l'objet d'une communication très ciblée et clairement axée sur le groupe cible. En outre, elles devraient être accessibles à toutes et à tous, gratuites et éventuellement dotées d'une valeur ajoutée supplémentaire, (par exemple la possibilité de rédiger sa candidature dans le cadre de la manifestation ou qu'une petite collation soit servie, surtout si l'événement a lieu à midi, etc.)

5.7 Cours et ateliers

Ce point de l'enquête a été globalement peu concluant. Sur l'ensemble des questionnaires analysés, la plupart des cours et ateliers sont déjà mentionnés dans la rubrique «événements». Néanmoins, trois réponses se distinguent nettement:

Exemples de bonnes pratiques:

AG: des cours sont proposés aux élèves sur des sujets tels que les «stratégies contre la peur des examens» ou le «renforcement de son estime et de sa confiance en soi».

Le CIP d'**OW** propose un atelier de candidature spécifiquement destiné aux adultes.

Le canton du **TI** organise deux fois par année à l'intention des étudiants du niveau gymnasial un atelier consacré aux choix d'un parcours d'études, intitulé «*Conoscere per scegliere*» («Connaître pour choisir»). Le canton de ZG propose également des ateliers sur ce même thème aux élèves du secondaire.

5.8 Coordination

La coordination varie considérablement d'un canton à l'autre et ne permet pas de dégager une «bonne pratique» sur la base des informations reçues. Dans certains cantons, le CIP est implanté dans le même bâtiment que d'autres institutions liées aux études et à la formation, telles que l'Office de la formation professionnelle, le Service cantonal des bourses, etc. Ils partagent la même réception, ce qui leur permet d'exploiter les synergies. Cette interaction sous un même toit entre institutions apparentées représente toutefois une exception.

Même sans proximité géographique, de nombreux cantons disent entretenir des échanges de qualité avec l'office régional de placement (ORP), l'assurance-invalidité, les autorités sociales locales ou l'office des migrations et que cette collaboration est très bénéfique pour toutes les parties.

Le concept de la Cité des Métiers, qui consiste en une collaboration étroite, idéalement regroupée sous un même toit, entre toutes les institutions impliquées dans l'orientation scolaire, la planification de carrière ou la réorientation fonctionne de manière exemplaire à GE et, progressivement, à BE. Le canton de LU adopte également une approche similaire:

Bonnes pratiques

Le canton de **LU** invite régulièrement des intervenantes et intervenants pour effectuer des entretiens-conseil de courte durée dans une approche comparable à celle de la Cité des Métiers, tels que le service des bourses (1 fois par semaine), le service d'insertion professionnelle (1 fois par semaine); l'ORP (1 fois par mois), l'Assurance-invalidité (choix professionnel jeunes / 1 fois par mois), et les compétences de base pour les adultes (2-3 fois par mois).

Cette approche pourrait servir de modèle à l'ensemble de la Suisse, étant données les orientations adoptées par les cantons de BS et d'AR.

Recommandation:

Le canton de BS prévoit d'organiser une présence à l'heure, voire à la journée, de partenaires stratégiques liées à la formation pendant les heures d'ouverture du CIP / de l'infothèque. Les collaborateurs et collaboratrices du service des bourses répondraient par exemple tous les jeudis de 14 à 16 heures aux questions concernant les allocations de formation, ou une personne de l'aide sociale répondrait chaque semaine, pendant un créneau horaire fixe, aux demandes portant sur l'intégration sociale et professionnelle. L'office régional de placement et l'assurance invalidité pourraient également se rendre régulièrement disponibles certains jours fixes pour des consultations. Cela permettrait non seulement d'accroître l'attractivité du CIP et de son infothèque, mais aussi de renforcer leur visibilité. En incluant une offre de café/bistrot abordable, l'espace de l'infothèque deviendrait davantage un lieu accueillant pour se rencontrer.

C'est d'ailleurs l'objectif visé par le canton d'AR; faire du CIP un espace de rencontre plutôt qu'un centre d'information centré sur les médias. Ce lieu doit permettre de stimuler les échanges entre les personnes demandeuses et les conseillères et conseillers, à l'instar de l'approche adoptée à BS.

5.9 Expériences positives et négatives

POSITIVE ERFAHRUNGEN	NEGATIVE ERFAHRUNGEN
<ul style="list-style-type: none"> • AR: Kurs- und Workshop-Angebot wird rege genutzt und kommt gut an • BS: Seit dem Zusammenzug mit den weiteren Fachstellen hat sich die Zusammenarbeit spürbar intensiviert; • GL: durch die Nähe der Institutionen kurze Wege in der gesamten Verwaltung (alles in einem 	<ul style="list-style-type: none"> • AR: mangelndes Zeitbudget dafür, da kleines Team • BL: Die PC-Nutzung ist teils eingeschränkt, insbes., wenn Personen an ihren Bewerbungsunterlagen arbeiten wollen - vieles ist aus Sicherheitsgründen durch die kant. Informatik blockiert oder nur beschränkt

<p>Haus). Fotostudio ist neu, daher noch keine Erfahrungen;</p> <ul style="list-style-type: none"> • LU: Dank des erweiterten Kurzberatungsangebots kann die Kundschaft mit übergreifenden Fragen direkt an die Fachperson(en) der jeweils zuständigen Institution(en) triagiert werden; die Beratungs- und Fachpersonen der versch. Institutionen erhalten die Möglichkeit zu direktem Austausch bei fachübergreifenden Fragestellungen; das Beratungs- und Unterstützungsangebot der Partnerinstitutionen ist besser bekannt; • NE: a) depuis que les prestations d'information et de documentation ont un espace privilégié lors des événements destinés aux élèves, sa visibilité est améliorée et sa notoriété est meilleure, notamment auprès des parents; b) les collaborations avec les entreprises ont permis de créer un trait d'union entre les élèves et les entreprises; c) les entreprises voient maintenant l'OCOSP et la prestation information-documentation-event comme un partenaire pour présenter les métiers; d) plus de visibilité amène plus de demandes mais aussi plus d'attentes • OW: räumliche Nähe zur Fachstelle Ausbildungsbeiträge von grossem Vorteil modernen geräumigen Räumlichkeiten • SG: Foto-Ecke ist sehr beliebt und wird vor allem auch von den Job Coaches der Lehrstellenbörse zusammen mit den Jugendlichen genutzt; • SH: Bewerbungswerkstatt für Schüler:innen wurde 2019 mit grossem Erfolg durchgeführt; • UR: Uner Berufsinformationstage kommen immer sehr gut an, da Schüler:nnen einen ersten Eindruck in die Berufswelt erhalten. • VS: Die Region ist übersichtlich, die Zusammenarbeit mit den Partnern funktioniert gut • ZH: Fotoecke ist bei Jugendlichen in Hochsaison für Bewerbungen sehr beliebt; Veranstaltungen in der Infothek sollten sehr zielgerichtet beworben werden, klare Ansprechbarkeit der Zielgruppen, niederschwellig zugänglich, kostenlos und evtl. mit zusätzlichem Mehrwert (Bewerbungen schreiben, Snack essen) 	<p>zugänglich; für grössere Veranstaltungen (mehr als 60 Tn) müssen z.T. Räumlichkeiten ausserhalb vom BIZ genutzt werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • LU: Aufbauarbeit/Koordination und Kontaktpflege zwischen Anbietern ist nicht zu unterschätzen. • NW: grössere Veranstaltungen müssen aus Platzgründen ausserhalb des BIZ durchgeführt werden; BIZ digital noch zu wenig ausgerüstet (z. B. Tablets) • SG: Die BIZ-Checks werden bisher noch sehr wenig genutzt. Das hat vor allem technische Gründe • SG: der Chat war vor Corona ein Renner. Seit Corona ist die Nachfrage interessanterweise zurückgegangen... • SH: Veranstaltung "LebensmittePlus" 2022 fand zu geringe Beachtung und konnte nicht durchgeführt werden • TI: oltre alle attività didattiche e ai corsi organizzati ad hoc e su richiesta, non è possibile offrire altri corsi, atelier o eventi organizzati direttamente dal Servizio documentazione per mancanza di risorse; • TI: dopo la pandemia, la manifestazione biennale "EspoProfessioni" è stata prima sospesa poi cancellata. Questo rappresenta una grossa perdita per quanto riguarda la possibilità di conoscere da vicino diverse professioni in un solo giorno!
--	---

5.10 Futur / développements prévus

Ci-dessous sont présentés les développements en cours dans les différents cantons pour ce qui concerne le développement de l'offre de services, des événements proposés et de la coopération:

- **AG:** Stao. Aarau: Teil der IZ-Fläche wird neu als Sitzungszimmer und Seminarraum genutzt; allg.: Mehr Möglichkeiten zur Selbstexploration mit digitalen Hilfsmitteln; zukünftig nicht mehr alle Print-Produkte offen aufgelegt im IZ; print-on-demand für hauseigene Informationsprodukte (Info.-Blätter)
- **AR:** Wunsch geht in Richtung eines einladenden Begegnungsraums (statt eines medienfokussierten BIZ), mit konkreten Programmen und neuen "Produkten", die proaktiven Austausch fördern. Kein gänzlicher Verzicht auf Medien, sondern gezielte Auswahl (v.a. SDBB-Medien und Merkblätter, die regelm. aktualisiert werden). Verstärkter Fokus auf digitale Inhalte und Unterstützung der Ratsuchenden im Umgang mit digitalen, berufsbezogenen Informationen.
- **BL:** im Hinblick auf die Zusammenlegung der beiden BIZ zum Laufbahnzentrum im Herbst 2024 mit neuer, moderner Infothek sind Änderungen geplant.
- **BS:** tages-/stundenweise Präsenz von Partnerinstitutionen im BIZ (RAV, Sozialhilfe, IV, Ausbildungsbeiträge etc.) und Weiterentwicklung in Richtung Kaffee/Bistro;
- **BE:** a) Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen verstärken (z. B. Beratungsfenster in der Infothek); b) Veranstaltungen werden weiterhin vor Ort und online durchgeführt - je nach Thema und Eignung
- **GL:** Workshops zu versch. Laufbahnthemen und Bewerbungstraining geplant;
- **GR:** Angebotskataloge für Schulen der Oberstufen, Brückenangebote, Mittelschulen und Berufsfachschulen werden derzeit erarbeitet bzw. aktualisiert. Darin angedacht sind versch. Veranstaltungen wie bspw. Kickoff-Veranstaltungen zur beruflichen Orientierung in der Oberstufe für Lehrpersonen;
- **LU:** Ziel ist ein weiterer Ausbau der Kurzberatungen (i. S. eines "Cité des Métiers" / "Single Point of Contact" für Fragen zu Bildung und Beruf
- **NE:** développer encore la partie information aux parents;
- **NW:** Im Rahmen der Neukonzeptionierung "BIZ Zukunft" soll ein Event Lab entstehen, wo Veranstaltungen (Kurse, Workshops, Ausbildungs-, Klassen- und Elternorientierungen, Feierabendgespräche etc.) mit bis zu 50 Personen im BIZ stattfinden können;
- **OW:** regelmässig eine Fachperson bspw. der Fachstelle Ausbildungsbeiträge im BIZ. Kunstaussstellung im BIZ im März 2023: Verbindung von Kunst und Beruf/Berufung. Evtl. Kurberatungen wieder anbieten. Veranstaltungen mit der Wirtschaft im BIZ;
- **TI:** per sostituire il salone delle professioni "EspoProfessioni" si sta profilando il progetto "Millestrade", volto a organizzare eventi più piccoli e sparsi in tutto il cantone riguardanti la formazione professionale di base e superiore. L'organizzazione si svolge in collaborazione con la Città dei mestieri della Svizzera italiana. La possibilità di ripristinare o meno "EspoProfessioni" è in fase di discussione e di analisi da parte di un servizio esterno specializzato;

6 Question clé n° 5 – nouveautés: offres numériques, éléments ludiques, *storytelling*, etc.

La cinquième et dernière question portait sur le degré de numérisation des CIP/infothèques. Les sous-questions concernent l'existence d'un site internet, le niveau de présence et la nature des activités sur les réseaux sociaux, ainsi que l'utilisation de moyens ludiques ou narratifs («*gamification*» et «*storytelling*»). De toutes les questions clés, la cinquième est celle qui, conformément aux attentes, contient le plus de «perles» ou d'exemples de bonnes pratiques à adopter. De manière générale, deux enseignements peuvent en être tirés:

- Dans tous les cantons, l'offre des CIP/infothèques s'oriente toujours plus vers un public ayant une affinité avec le numérique, mais ne repose souvent sur aucune planification ni aucun concept, en particulier en ce qui concerne l'utilisation des différents canaux ou réseaux sociaux.
- Les différences qui existent entre les cantons pour ce qui touche à la transformation numérique sont considérables et dépendent fortement des capacités financières de chacun d'eux. Remarque: la mise en place d'offres numériques est très coûteuse en termes de main-d'œuvre.

6.1 Site Internet: offres, informations, téléchargements, catalogue de médias

Tous les CIP interrogés, sans exception, disposent d'un site Internet. Toutefois, le contenu et les possibilités d'y télécharger des informations complémentaires varient considérablement d'un centre à l'autre. En règle générale, ces sites Internet présentent les offres d'entretien-conseil ainsi qu'un aperçu des médias disponibles au prêt dans l'infothèque. Plus rarement, le site dispose d'un WebOpac intégré, un catalogue en ligne pour la recherche de médias.

Parmi tous les cantons interrogés, cinq disposent d'un site Internet indépendant. Les autres sont intégrés dans un site existant, généralement celui du canton ou du département/service responsable de la formation professionnelle.

Bonnes pratiques

Les cantons AG, BE, BL, BS, SG, ZG et ZH disposent de sites Internet clairs et très informatifs. Ils proposent des abonnements à des newsletters adaptées à différents groupes cibles (enseignantes et enseignants, parents, étudiantes et étudiants des 2^e et 3^e degrés supérieurs).

Le portail développé par le canton de BE «**BIZLinks**» est également utilisé tel quel par d'autres cantons ou sous une version partiellement adaptée. Cependant, les questionnaires ne permettent pas de savoir exactement si l'expérience est concluante. Le portail «**BIZLinks**» aurait le potentiel d'être adopté à l'échelon national.

Également digne d'intérêt, le site du canton de SG (www.berufsberatung.sg.ch) comporte un centre de téléchargement avec des fiches d'information. Le site «**e-BIZ**» (www.ebiz.sg.ch), de Saint-Gall également, propose un répertoire de toutes les professions de base et des formations continues. Il réunit des données nationales et cantonales sur une seule plateforme et fournit des informations sur les domaines principaux du monde de la formation et des métiers (p. ex. candidature, financement, formation et sport, migration, etc.).

6.2 Réseaux sociaux: plateformes, offres, contenus

Seuls quelques cantons y sont présents, et leur activité est limitée. L'activité des CIP/infothèques sur les réseaux sociaux fait l'objet de controverses. Il est préférable d'assurer une gestion régulière des canaux tels que Facebook, LinkedIn ou Instagram, ou de ne pas y être du tout plutôt que d'y intervenir de façon sporadique. De plus, il est difficile de mesurer l'impact de sa propre présence sur les réseaux sociaux. Dans de nombreux cas, il s'agit pour les CIP d'évoluer avec leur temps et d'être attractifs pour le groupe cible des jeunes et des jeunes adultes.

Le canton de SZ indique certes disposer de 900 followers sur son profil LinkedIn, lesquels reçoivent régulièrement de nouveaux messages (annonces d'événements, actualités concernant certaines réalisations, conseils sur la carrière ou la recherche d'une place d'apprentissage, annonce de nouveautés importantes dans le système de formation, informations pour les parents, etc.) L'impact de ces canaux sur l'utilisation réelle et la popularité d'un CIP et de son infothèque reste incertain. L'objectif visé par la création de comptes Facebook et Instagram est lui aussi difficile à cerner. D'autres cantons (par exemple NE, TI, VD) indiquent que les réseaux sociaux sont un «très bon vecteur de communication», mais que cela nécessite un certain investissement. Dans le canton de VD, au moins cinq posts sont publiés chaque semaine sur chaque canal.

Recommandation:

Les activités sur les réseaux sociaux doivent faire l'objet d'une réflexion approfondie. Un concept de communication pourrait aider à préciser les objectifs et les attentes liés à l'utilisation de tels canaux. Dans certains cas, les efforts déployés sont vains et les ressources pourraient être mieux utilisées ailleurs (p. ex. en s'engageant dans le chat, en élargissant l'offre de médias numériques, en organisant des événements, etc.). Il est donc vivement conseillé d'analyser au préalable les objectifs à atteindre et le potentiel des réseaux sociaux pour ce faire, et de les intégrer dans un concept de communication.

6.3 Lien entre document imprimé et information en ligne, p. ex. codes QR

La plupart des CIP indiquent qu'ils ajoutent des codes QR aux dépliant, fiches d'information ou annonces d'événements qu'ils publient. Ceux-ci mènent au document numérique ou à des liens complémentaires.

Bonnes pratiques

Le CIP du canton d'AG, par exemple, munit tous les supports du CSFO d'un code QR qui mène ensuite à un PDF en ligne.

Le canton de BE a développé ses propres cartes postales sur les thèmes de la formation initiale et continue. Les cartes postales sur la formation initiale, lancées par le LBZ et reprises par le CSFO, sont un autre exemple réussi de la combinaison fructueuse entre document imprimé et information en ligne.




6.4 Éléments ludiques: p. ex. lunettes VR, chasses au trésor, écrans vidéo, objets faisant appel à plusieurs sens, photographie présent sur place, etc.

L'introduction d'éléments ludiques pour la transmission de contenus – aussi appelés «*gamification*» dans le jargon professionnel – en est encore à ses balbutiements dans de nombreux cantons, quand certains n'ont pour l'heure encore rien entrepris de tel. L'application la plus répandue est «Actionbound», utilisée pour des «chasses au trésor» électroniques dans les CIP ou lors de salons d'orientation professionnelle. Elle invite les participantes et participants à découvrir les offres proposées tout en s'amusant. Les avis sur l'utilité et la valeur ajoutée d'«Actionbound» sont parfois très divergents: le canton des GR dit par exemple l'avoir utilisé jusqu'en 2022 pour les événements prévus pour les classes. L'équipe «orientation professionnelle» a été consultée à ce sujet début 2022 afin qu'elle vérifie si les *bounds* créés ont été utiles et adaptés au groupe cible. Le résultat est que personne n'a utilisé Actionbound. Plusieurs raisons ont été avancées, notamment le fait que le rendement était trop faible, que l'application n'était pas utile pour répondre aux questions individuelles et qu'elle ne permettait pas d'utiliser des fiches de travail. Selon les personnes interrogées, l'idéal serait que chaque conseillère ou conseiller puisse saisir ses propres questions dans Actionbound. Il serait également appréciable que les élèves puissent repartir avec quelque chose. Selon l'équipe d'orientation professionnelle, adopter un autre outil, tel que «Kahoot», pourrait représenter une bonne solution. Quoiqu'il en soit, «Actionbound» n'est actuellement plus utilisé dans les GR. Le canton de SG affirme par contre avoir fait de très bonnes expériences avec Actionbound: la «chasse au trésor» appelée «BIZ-Parcours» («Parcours CIP») et basée sur l'application, avec des postes de travail physiques et électroniques, est très intéressante et peut être assurément considérée comme un exemple de «bonne pratique».

Bonnes pratiques

<https://de.actionbound.com/bound/BIZParcours>

Autres outils utilisés dans les CIP:

<p>Tour des matériaux: une collection de textures à explorer pour inspirer et stimuler les sens. Des codes QR dirigent vers des descriptions des matériaux dans un cadre professionnel, ainsi que vers des métiers associés (ZH).</p>	
<p>Anecdotes amusantes: dépliants illustrés comportant des histoires amusantes sur le monde des matériaux et les professions associées (ZH).</p>	
<p>Pic-Picker: jeu de memory prévu pour diverses utilisations.</p>	
<p>Kahoot!: une alternative à «Actionbound»: il s'agit d'une plateforme d'apprentissage basée sur des jeux. Elle est principalement utilisée par les enseignantes et enseignants pour réviser</p>	<p>https://kahoot.com/</p>

<p>ou approfondir une matière avec leurs élèves. Elle permet de créer une compétition à laquelle participent les joueurs. L'utilisation de Kahoot! est gratuite, mais il existe une version premium payante avec des fonctionnalités étendues. Seul la personne chargée de la modération (enseignante ou enseignant) doit s'inscrire sur le site de l'application. Elle reçoit ensuite un code qu'elle doit fournir aux autres joueurs pour qu'ils puissent participer.</p> <p>Il est possible de créer assez facilement ses propres jeux, qui peuvent être stockés dans le cloud sous un statut privé ou public. (ZH)</p>	
<p>«Mentimeter» est une application couramment utilisée lors d'événements tels que des salons de choix professionnels (p. ex. pour des quiz portant sur le monde du travail à l'intention des classes).</p>	<p>https://www.mentimeter.com/</p>
<p>Promotion de l'expérience sensorielle: divers objets sont présentés à hauteur des yeux (p. ex. toque de cuisinier, outils de jardinage, etc.) (Exemple: BE)</p>	

6.5 Storytelling: p. ex. témoignages, messages, livres, etc.

Le *storytelling* (en français: «mise en récit») est une méthode qui permet à une organisation/institution de transmettre des informations de manière narrative. Certains CIP s'en servent pour présenter la réussite d'anciens clients ou clientes qui illustrent les possibilités offertes par le choix d'une profession ou d'un domaine d'études de manière imagée et crédible, et pour susciter l'inspiration des visiteurs à la recherche de conseils. Cependant, dans de nombreux cas, les activités de *storytelling* se limitent à des «témoignages».

- Par exemple, des articles de presse sur les métiers rares sont affichés au CIP de SO et un classeur contenant des articles de presse sur des filières spécifiques est à disposition.
- La newsletter du CIP de ZG propose régulièrement des portraits de personnes au parcours passionnant.

- Le CIP de BS propose des livres sur des personnalités connues (p. ex. le livre de recettes de la célèbre cuisinière bâloise Tanja Grandits).

SG souhaite développer ses activités de *storytelling* (p. ex. des vidéos avec des récits), mais le savoir-faire nécessaire fait défaut en interne. Les productions externalisées sont très coûteuses et doivent être accompagnées, ce qui mobilise des ressources humaines, autrement dit, du temps.

Recommandation:

Les activités de *storytelling* présentent une problématique similaire à celle des canaux de réseaux sociaux ou à celle des applications ludiques. Une réflexion préalable est nécessaire quant au public cible et aux bénéfices et résultats que l'on espère en tirer.

6.6 Expériences positives et négatives

En ce qui concerne la transformation numérique et son impact sur les activités de conseil et de placement des CIP et de leurs infothèques, les expériences varient d'un canton à l'autre:

POSITIVE ERFAHRUNGEN	NEGATIVE ERFAHRUNGEN
<ul style="list-style-type: none"> • AR: ist stolz auf die interaktive Bildungswelt https://www.bildungswelt.ar.ch... • GL: Berufsschnitzeljagd (https://de.actionbound.com/) via Mobilephone an Messe gut angekommen. Aus Mangel an BIZ-Besuchenden noch wenig Erfa. mit digit. Angeboten vor Ort; • LU: Links und Downloads auf der Webseite sind auch praktisch für die Beratung; • NE: a) les médias sociaux sont de très bons vecteurs de communication; b) les comptes de réseaux sociaux destinés prioritairement aux adultes ont permis à ces derniers de réaliser qu'il existe également des prestations pour eux et pas seulement pour les jeunes; c) le compte Instagram peine encore à faire des émules auprès des jeunes; d) le public apprécie les QR codes mais aime aussi repartir avec des documents papier; • SG: eBIZ ist bei den Lehrpersonen und den Schüler:innen sehr beliebt, weil es sehr niederschwellig ist und man kurze und knappe Informationen erhält; • SO: Digitale Angebote wie Actionbound und Mentimeter mehr Zeit bei Klassenveranstaltungen, kommen aber gut an; • SZ: Die Bilder-Magnetwand wird nicht nur von den Beratungspersonen, sondern auch von den BIZ-Besuchern genutzt. • TI: L'account Instagram del Servizio documentazione, lanciato in ottobre 2022, ha subito avuto successo ed è seguito da più di 750 persone. La sua visibilità è però molto 	<ul style="list-style-type: none"> • AR: ...sie sehen aber auch, wie viel Zeit es benötigt, diese sowie alle weiteren Links und Info. auf der Webseite aktuell zu halten. Es stehen in der BIZ AR keine LuD-Fachleute zur Verfügung, sondern sie machen dies neben der Tätigkeit als Berufsberatende. • BS: Objekte führen zum Schmunzeln, werden aber von Klassen nicht zur Verkleidung genutzt und nur selten in die Hand genommen... • LU: Internetseite des BIZ ist eine Unterseite des Webauftritts der gesamten Dienststelle. Ein eigener Webauftritt würde mehr Freiheiten/Möglichkeiten bieten, die Kundschaft spezifischer anzusprechen. • SG: BIZ-Parcours benötigt Zeit. Inzwischen wurden auch kürzere Bounds erstellt bzw. der BIZ-Parcours kann neu auch nur zum Teil absolviert werden; • SZ: Gamification wäre sicher wünschenswert, jedoch ist der Zeitaufwand, bis alles eingerichtet ist, jeweils sehr gross. • ZG: Aufwand für digitale Infrastruktur hoch; spezifische Tools sind teuer zum Entwickeln; auch Übernahme von bereits von anderen Kantonen entwickelten Tools allenfalls zu teuer; Spannungsfeld: Gamification vs. Instandhaltung einer technisch guten Infrastruktur - Problem: Wartung der Geräte, falls nicht über kantonale Informatikabteilung möglich. Deshalb u. a. Ansatz: Bring your own device

<p>maggiore del numero di "follower", con una media die 1000 visualizzazioni per post. Inoltre, durante le fiere sugli studi universitari (es. OrientaTi), viene fatta una presentazione e ai partecipanti o a tutte le altre persone interessate viene fornito un bigliettino con il codice QR verso la presentazione. Le presentazioni accessibili tramite QR, e non con il solito powerpoint, permettono anche a chi non partecipa agli eventi di avere le informazioni a portata di mano e di condividerle facilmente sui social o tramite altri canali.</p> <ul style="list-style-type: none">• ZG: Einstieg bei BIZ Links (von BIZ Bern entwickelt, mittlerweile vier teiln. Kantone), guter Austausch zwischen den beteiligten Kantonen, was der Weiterentwicklung förderlich ist.	
--	--

6.7 Futur / développements prévus

- **BL:** a) Planung Einführung eines Social-Media-Kanals und von Storytelling im Zusammenhang mit der Zusammenlegung der beiden BIZ zum Laufbahnzentrum im Herbst 2024;
- **BE:** a) Entdeckungstool für Infothek entwickeln (Belebung Infothek); b) Gastmodule für Kleinberufe / Ausstellungen von Bildungsinstitutionen;
- **LU:** Erstellung Rahmenkonzept betreffend Weiterentwicklung des Informationszentrums hinsichtlich Stao.-Wechsel ab 2026;
- **NE:**
 - a) Une réflexion doit être menée autour du print et du numérique. Quelles parts réserver à chaque domaine?
 - b) Le virage numérique amène à repenser l'espace;
 - c) Qu'en est-il de l'aspect ludique? quoi mettre en place?;
 - d) Dans les futurs locaux, des aménagements sont prévus pour présenter des expositions sur des thèmes du domaine de la formation et des métiers.
- **NW:** Einführung biz-link-nw, Social-Media-Auftritt (LinkedIn, evtl. Instagram u.a.), im Rahmen einer kantonalen Digitalisierungsstrategie werden weitere Vorhaben zur schrittweisen Digitalisierung geprüft.
- **OW:** Abklärungen mit der Kommunikationsverantwortlichen des Kt. OW bez. Ausbau Social Media direkt übers BIZ und nicht mehr via Kanäle des Kantons sind im Gang;
- **SH:** Verbindung der Bibliotheks-Software mit der Webseite, um das Medienangebot auf dieser zu präsentieren (Schnittstelle zum Medienkatalog);
- **SO:** evtl. Zusammenarbeit mit bestehenden Social-Media-Kanälen des Kantons;
- **SZ:** Facebook- und Instagram-Profil geplant;
- **TI:** Il materiale cartaceo rimane utile e molto utilizzato, tuttavia l'idea è di puntare sempre di più sulla crossmedialità per approfondire gli argomenti, soprattutto quando si tratta di informazioni che possono cambiare rapidamente. L'obiettivo non è quello di fornire tutte le informazioni all'utente "su un piatto d'argento", ma di fornirgli gli strumenti per informarsi autonomamente;
- **UR:** Anschaffung von Tablet geplant;

- **ZG:** Eine neue kant. Webseite ist in Arbeit, somit wird es auch fürs BIZ Zug eine neue Webseite geben, die voraussichtl. bis Mai 2023 online geht;

7 Résumé et conclusion

Les centres d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière et les infothèques – qui leur sont rattachés contribuent largement au succès du système suisse de formation (duale). Ils jouent un rôle crucial chez les jeunes dans le processus permettant le choix d'une carrière ou d'un parcours d'études. En outre, ils proposent aux adultes actifs un accompagnement et des conseils pour toutes les questions en lien avec la gestion de leur carrière, et celles relatives aux phases de réorientation professionnelle. Ils servent d'interlocuteurs aux écoles, aux établissements formateurs et aux entreprises pour tout ce qui concerne la formation et les métiers.

7.1 Perspective n° 1: créer une atmosphère et un espace propices à la rencontre

L'environnement technologique, social et économique, qui a fortement évolué récemment, n'est pas sans conséquence sur les CIP; la fréquentation diminue, tout comme le nombre de prêts et d'utilisations des documents physiques proposés dans les infothèques. En revanche, la préparation et la transmission de contenus numériques gagnent en importance. Face à la baisse de fréquentation, les responsables des CIP se demandent inévitablement ce qui adviendra des infothèques et de leur utilisation. Ces entités devront évoluer de manière similaire aux bibliothèques qui, confrontées à des changements majeurs dans le secteur public, délaissent leur mission initiale axée sur le prêt de médias pour se transformer en des espaces dynamiques favorisant la rencontre et la participation. Elles devront s'éloigner d'un travail essentiellement centré sur les livres pour devenir ce lieu où les visiteurs et visiteuses en quête de conseils pourront échanger dans une ambiance agréable avec les conseillères et conseillers. L'aménagement de l'espace jouera à ce titre un rôle essentiel; la qualité d'accueil se situe au premier plan et doit être améliorée de manière ciblée par des mesures appropriées, ou, comme l'exprime le canton de VD: «au lieu de ressembler à une bibliothèque, le CIEP devrait être repensé pour l'accueil des groupes (avec rencontres, discussions et événements).»

Dans ce contexte, on peut établir une comparaison avec les agences de voyages; s'il est vrai que celles-ci ont beaucoup souffert des possibilités de réservation en ligne ces dernières années, à l'inverse, des sites comme «booking.com» ou «ebookers.com» ne sont pas en mesure d'offrir un conseil personnalisé. Ainsi, un rapport de la Fédération suisse du voyage montre qu'un renversement de tendance se dessine et que les voyages de loisir sont désormais de plus en plus souvent réservés dans des agences. Ce qui se vérifie pour ce secteur est également vrai pour les CIP, où les services de conseil personnalisé ont un rôle central à jouer. Elles en deviennent l'activité principale, l'*unique selling proposition* (USP). Mais pour que ces activités soient pleinement efficaces, elles doivent avoir lieu dans une ambiance où le public se sent à l'aise. C'est pourquoi l'aménagement de l'espace est un important facteur de succès pour les CIP.

7.2 Perspective n° 2: impliquer des partenaires, forger des coopérations

La durée du séjour d'un visiteur ou d'une visiteuse n'est pas le seul paramètre à prendre en compte. Le type d'offres – prestations, conseil et événements – ainsi que leur étendue sont également très importants. Elles doivent être encore mieux axées sur les besoins des différents groupes cibles. Les compétences manquantes peuvent être acquises ou intégrées par le biais de partenariats/coopérations. Ainsi, l'idée de proposer des créneaux réguliers et fixes aux organisations proches des CIP, telles que le service des bourses, l'office régional de placement (ORP), le service d'insertion professionnelle, l'assurance-invalidité (AI) ou l'aide sociale pour des entretiens conseil pendant les heures d'ouverture est une approche porteuse, précisément là où ces institutions ne sont pas réunies sous le même toit alors même qu'elles sont déterminantes pour le choix d'une profession ou d'un parcours d'études.

En ce qui concerne les heures d'ouverture, les évolutions récentes du monde des bibliothèques peuvent servir d'exemple. Il n'est pas nécessaire de garantir un accès 24h/24 à l'infothèque et à la documentation, à la manière des «bibliothèques ouvertes». Mais compte tenu de l'évolution des modes de vie et de travail – on observe, notamment dans les zones urbaines, une évolution vers une «société 24h/24» – les CIP doivent repenser leurs horaires. La baisse constante de la fréquentation pourrait être ralentie en prolongeant les

heures d'ouverture le soir ou le week-end. Cela pourrait également s'accompagner de nouveaux formats de conseil, tels que des « happy hour counselling » ou des « consultations courtes à une heure avancée ».

7.3 Perspective n° 3: réseaux sociaux pour les jeunes, conseils sur mesure pour les adultes

Les CIP devraient anticiper le fait que les jeunes se trouvant actuellement devant le choix d'une profession ou d'un parcours d'études sont majoritairement présents dans l'espace virtuel, et en particulier sur les réseaux sociaux. Certains cantons romands et le Tessin font de très bonnes expériences en étant actifs sur ces canaux. Plusieurs réponses aux questionnaires évoquent un « bon vecteur de communication ». Pour que les CIP puissent s'adresser largement à leur public cible dans l'environnement virtuel, il est nécessaire d'élaborer un concept de communication précis. En outre, la gestion des réseaux sociaux nécessite un certain investissement. Ne pas publier régulièrement peut rapidement conduire à être ignoré. Chaque réseau social a sa clientèle spécifique et s'adresse à un groupe cible différent. Il est important de noter que ces plateformes peuvent parfois être éphémères; par exemple, Facebook a perdu en attrait auprès des jeunes depuis un certain temps. Aujourd'hui, ce réseau est souvent perçu comme une plateforme pour les « plus de 40 ans » et a été progressivement remplacé par des plateformes telles qu'Instagram, Snapchat ou TikTok. L'utilisation des réseaux sociaux doit donc être ciblée et bien évaluée, tout comme le rapport entre coûts et bénéfices.

Dès lors, il conviendrait de réfléchir à la possibilité d'une meilleure coopération au niveau national en la matière. Il serait par exemple envisageable d'établir une stratégie nationale dans laquelle le CSFO se chargerait de coordonner les mesures mises en œuvre, ou jouerait même un rôle plus actif. De la même manière qu'il fournit du matériel d'information (dépliants, cartes postales, etc.) aux centres d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière de tout le pays, le CSFO pourrait aussi apporter son soutien pour créer des contenus destinés aux réseaux sociaux sur lesquels les CIP sont actifs.

Au niveau cantonal ou national, il est essentiel d'orienter la stratégie d'utilisation de ces plateformes en précisant les canaux à utiliser pour diffuser les contenus des CIP en identifiant spécifiquement les groupes cibles à atteindre. En effet, il est devenu indiscutable que les réseaux sociaux font partie des moyens de communication les plus importants de notre époque et qu'il est presque impossible de ne plus les utiliser. Néanmoins, il convient de bien peser le rapport coût/bénéfice comme évoqué au début de la présente section. Il est donc impératif de préciser quel contenu doit être diffusé pour quel groupe cible, et par quel canal.

Par ailleurs, s'il est indéniable que les adolescentes, adolescents et les jeunes adultes sont au centre de l'activité des CIP, il ne faut toutefois pas oublier l'importance du rôle des parents lorsque leur enfant est confronté à des choix difficiles en matière de carrière ou d'études. C'est la raison pour laquelle ceux-ci devraient être davantage intégrés en tant que public cible dans les réflexions relatives aux activités de conseil.

D'autre part, les exigences du monde du travail, qui évoluent de plus en plus rapidement, accroissent la pression exercée sur la population active; il est devenu indispensable de se former et de se perfectionner sans cesse. Les adultes qui cherchent à se réorienter professionnellement ou à suivre une formation leur permettant d'approfondir leurs connaissances et de se spécialiser auront donc un besoin croissant de conseils. La demande envers des programmes d'orientation tels que « viamia », actuellement lancé et financé par le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) sur mandat du Conseil fédéral, ne va cesser d'augmenter. Le groupe cible des adultes souhaitant entamer des changements professionnels devra donc également faire l'objet d'une attention particulière.

7.4 Perspective n° 4: «le numérique d'abord» ou «less is more»

La diminution de l'utilisation et des emprunts nécessite une transformation fondamentale du fonds documentaire des infothèques. Il s'agit d'adopter une approche axée principalement sur le numérique, tout en adoptant le principe du *less is more*. La documentation physique va continuer à se réduire au profit de médias numériques disponibles en ligne. Or, il est apparu que les solutions hybrides sont les plus adaptées pour répondre à cette mutation. Les cartes postales sur la formation professionnelle initiale distribuées par le CSFO (et auparavant par le Laufbahnzentrum de Zurich) ont actuellement beaucoup de succès dans tous les CIP. Elles associent les éléments visuels d'une carte postale joliment conçue avec un élément virtuel, un code QR qui permet d'obtenir des informations complémentaires et approfondies sur le profil professionnel choisi. Avec la diminution de la documentation physique, le rôle des spécialistes I&D travaillant dans les infothèques devient de plus en plus celui de professionnels disposant de compétences leur permettant d'aider les visiteurs et visiteuses dans leurs recherches en ligne pour trouver les informations souhaitées. Les spécialistes I&D deviennent des conseillères ou conseillers, alors que leur travail consistait plutôt, auparavant, à collecter, organiser, structurer et fournir des informations spécialisées. De ce fait, leurs missions, compétences et responsabilités évoluent également.

La mission attribuée au CIP par le canton des Grisons pour l'année 2023, dans le cadre de l'évaluation des performances de ses départements et services, illustre sans conteste l'approche numérique adoptée dans de nombreux autres contextes: *«Le besoin d'informations disponibles sous forme numérique exige un nouveau type de documents [...]. Il convient donc d'examiner quelles sont les informations qui doivent être élaborées et mises à disposition au niveau national et lesquelles, spécifiques aux cantons, peuvent être dès lors abandonnées ou mises à disposition sous forme numérique uniquement.»*

En conclusion, l'étude révèle un potentiel considérable de collaboration à l'échelle nationale. Il est apparu que les efforts déployés par certains cantons pour élaborer leurs propres documents d'information ou créer des répertoires de liens sur leurs sites Internet ne sont pas très efficaces. Le canton de Berne a lancé «BIZLinks», un portail d'une excellente qualité et très complet, dont les autres cantons pourraient également tirer profit. Certains le font déjà et ont adapté le portail à leurs besoins. Le canton de ZH indique par exemple qu'il se concentre sur les médias du CSFO et reprend telles quelles les fiches d'information d'autres cantons. Dans ce contexte, il conviendrait de savoir si «BIZLinks» ne pourrait pas être géré de manière centralisée – par exemple par le CSFO – et inclus dans les sites Internet des CIP de chaque canton. En fin de compte, les 26 centres d'information et de documentation poursuivent tous le même objectif: accompagner et aider au mieux les personnes à la recherche d'un conseil dans leur choix de carrière ou d'études.

Haute école spécialisée des Grisons

Schweizerisches Institut für Informationswissenschaft SII
Pulvermühlestrasse 57
7000 Coire
Suisse
T +41 81 286 24 24
info@fhgr.ch
fhgr.ch

Auteurs de l'étude

Professeur Ivo Macek, MSc
Responsable de la formation continue en sciences de l'information / chargé de cours MAS
Information Science
T +41 81 286 24 10
ivo.macek@fhgr.ch

Michael Aschwanden, MSc
Collaborateur scientifique du projet
T +41 81 286 24 31
michael.aschwanden@fhgr.ch