



État des lieux « Bilan professionnel, évaluation du potentiel et orientation de car- rière pour les adultes »

Rapport final

Auteurs :

Büro Eichenberger

En coopération avec gateway.one et

l'Institut d'études économiques de Bâle SA

Mai 2020



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,
de la formation et de la recherche DEFR
**Secrétariat d'Etat à la formation,
à la recherche et à l'innovation SEFRI**

Dans sa collection « Dossiers SEFRI », le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation. SEFRI publie des études prospectives, des résultats de recherche, des rapports sur des thèmes d'actualité dans les domaines de l'éducation de la recherche et de l'innovation. Mis ainsi à la disposition d'un large public, ces textes participeront au débat sur ces questions. Les textes publiés n'engagent pas nécessairement le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation.

© 2020 Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI

ISSN 2296-3855

Auteurs

Thomas Eichenberger
Conseiller dipl. en orientation professionnelle,
universitaire et de carrière et EMBA HSG
Direction de projet Büro Eichenberger

Nils Braun-Dubler, MPhil (Oxon)
Direction de projet suppléance IWSB

Florian Roth, Dr en économie
Tabea Kaderli, MSc. Écon.
Vera Frey MSc. SMD
Collaboration au projet IWSB

Richard Brunsch, Dr phil.
Collaboration au projet gateway.one

Citation :

Büro Eichenberger | IWSB | gateway.one (2020):
État des lieux « Bilan professionnel, évaluation du
potentiel et orientation de carrière pour les adultes ».
Berne: Secrétariat d'Etat à la formation,
à la recherche et à l'innovation SEFRI
Unité Politique de la formation professionnelle



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für
Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF
**Staatssekretariat für Bildung,
Forschung und Innovation SBFi**

Unité Politique de la formation professionnelle
Einsteinstrasse 2
CH-3003 Berne
info@sbfi.admin.ch
www.sbfi.admin.ch

RÉSUMÉ

CONTEXTE

Dans le cadre du renforcement du potentiel de main d'œuvre indigène, le Conseil fédéral a décidé en mai 2019 la réalisation d'un bilan professionnel, d'une évaluation du potentiel et d'un conseil de carrière sans frais pour les plus de 40 ans pour la période 2019-2024. En collaboration avec les cantons, le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) a commandé le présent état des lieux des offres existantes pour les adultes dans les cantons afin de disposer d'une base pour les futurs travaux.

CONDITIONS-CADRES

En raison de la structure fédérale de services cantonaux d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (OPUC) en Suisse, les formes d'organisation et les ressources dont disposent les offices cantonaux présentent de grandes disparités (Schmidlin, Kobelt, Allemann, 2019, Berne : SEFRI, chapitre 3). Dans la plupart des cantons (majoritairement dans l'espace germanophone), ces prestations sont aujourd'hui payantes pour les groupes de personnes sélectionnés (chapitre 6.2).

PROCÉDURE

Une combinaison d'ateliers et d'entretiens (au sein et à l'extérieur des services cantonaux OPUC), ainsi qu'une enquête en ligne et une analyse du contexte (recherche documentaire et bonnes pratiques) ont permis de collecter et de structurer les données.

Une enquête globale en ligne réalisée auprès de tous les services cantonaux OPUC dans laquelle ont été recensées toutes les informations sur l'orientation actuelle pour adultes (groupe cible, offre et coûts), ainsi que les exigences pour la mise en place à l'avenir d'une orientation gratuite pour ces personnes, constitue la pièce maîtresse de cet état des lieux.

Un modèle de coûts constitue la base pour l'évaluation des coûts de l'orientation des plus de 40 ans dans le cadre des offres actuelles de l'OPUC. L'objectif est de déterminer le total des coûts d'orientation pour les personnes de plus de 40 ans.

En associant harmonieusement différentes méthodes, le présent état des lieux livre une vision différenciée de la pratique de l'OPUC dans les cantons en ce qui concerne les plus de 40 ans.

PRINCIPAUX RÉSULTATS

- Jusque-là, les plus de 40 ans n'étaient pas sous les projecteurs des services cantonaux OPUC. En 2018, 9 % (ou 10 782 sur 119 791 personnes conseillées) des demandeurs auprès des services cantonaux OPUC faisaient partie du groupe des plus de 40 ans ciblé.
- Le niveau de prise en charge (part des clients OPUC 40+ sur l'ensemble de la population) est faible, il se chiffre en pour mille. Cela révèle l'absence, jusque-là, d'une focalisation stratégique de l'OPUC sur le groupe cible des 40+ ou un positionnement non clairement identifiable.
- Les femmes de plus de 40 ans recourent aux prestations de l'OPUC plus souvent que les hommes.
- En ce qui concerne la part sur la population totale, les étrangers et les personnes peu qualifiées de plus de 40 ans sont sous-représentés dans l'OPUC.
- Si l'on considère les plus de 40 ans, l'OPUC touche surtout les personnes titulaires d'un diplôme de formation du degré secondaire II.
- Les services cantonaux OPUC proposent un accès facile à tous, adaptent fortement leurs prestations aux besoins individuels et normalisent peu. Il n'existait jusque-là guère d'offres spécifiques ou normalisées pour les plus de 40 ans.

- Une segmentation du groupe des personnes de plus de 40 ans n'a qu'un effet très limité sur la nature de la fourniture de prestations, le choix de la méthode, le format de l'orientation ou les outils utilisés. Cependant, une différenciation du groupe cible est très certainement judicieuse au vu du développement d'instruments spécifiques et d'outils adaptés à certaines problématiques, contextes ou situations de vie.
- Il existe un gros déficit d'informations sur les besoins des groupes à risque (personnes qui sont plus susceptibles de devenir chômeurs) et les personnes qui n'ont pas recours jusque-là à l'OPUC.
- Le format de l'orientation individuelle prédomine. En plus de l'entretien professionnel, une variété d'outils et de tests scientifiques sont utilisés dans ce cadre. Les formats de groupe sont plutôt rares.
- Des spécifications de travail pour le personnel figurent dans les concepts d'orientation et descriptifs de produits, lesquels sont cependant peu axés sur les plus de 40 ans.
- La recherche confirme en principe les normes de pratique éprouvées concernant les processus, méthodes, outils et formats de l'OPUC en Suisse et les considère comme applicables.
- La recherche concernant les facteurs d'efficacité et les bases théoriques recommande l'utilisation d'approches interdisciplinaires/sociologiques et psychologiques sous le format d'une orientation individuelle, qui tiennent compte dans différents domaines de vie de la complexité des situations des demandeurs de plus de 40 ans.
- La fixation d'objectifs clairs en collaboration avec les clients, une approche axée sur les résultats, une aptitude d'orientation professionnelle des intervenants spécialisés et une grande transparence des processus sont décrites par les conseillers à l'intérieur et à l'extérieur des services cantonaux OPUC comme principaux facteurs de succès.
- Les coûts totaux par heure varient dans les cantons de 126 à 186 francs, avec une valeur moyenne et médiane de 154 francs.
- Il existe de grandes différences dans la durée par cas (moyenne : 162,5 min), le nombre de rendez-vous d'orientation par cas (3 à 4 séances par cas), la densité de cas (cas par rapport à la population) et les coûts par cas (coûts moyens par cas : 408 francs). Les cas d'orientation sans assignation de tiers occasionnent généralement moins de dépenses.
- Les coûts les plus élevés sont engendrés pour les chercheurs d'emploi titulaires d'une formation du degré secondaire II (formation professionnelle) et rencontrant des problèmes personnels, sociaux, financiers et/ou de santé.
- L'introduction du caractère payant a entraîné un recul de la demande (surtout des personnes présentant des facteurs de risque tels qu'un emploi dans les segments à bas salaires, les personnes en formation ayant des ressources financières restreintes, les personnes sans CFC/AFP, les personnes avec CFC/AFP mais sans formation complémentaire, les personnes assurant seules le revenu de la famille, les parents seuls ou divorcés avec enfants à charge, les personnes qualifiées titulaires d'un diplôme étranger travaillant en Suisse dans le segment des bas salaires) et du nombre de séances d'orientation par client, mais génère de plus grandes charges de travail administratif.
- À partir des effets estimés sur la demande de l'introduction du caractère payant dans différents cantons, on peut supposer que la gratuité entraînera une hausse de la demande et des frais généraux d'environ 20 %.
- Pour aboutir, l'introduction d'un bilan gratuit nécessite une clarification rapide des questions fondamentales telles que l'égalité de traitement, la délimitation des offres gratuites et payantes, la délimitation des prestations précédemment financées séparément, la classification en tant que service de base ou service spécial temporaire avec propres processus et le principe de subsidiarité.
- Une segmentation du groupe des plus de 40 ans est particulièrement importante en ce qui concerne le développement d'instruments et d'outils pour les conseillers. Cependant, il existe encore un gros déficit

d'information sur les besoins des personnes qui n'ont pas encore fait appel à l'OPUC. Même les groupes à risques ne sont pas encore identifiés définitivement.

- De grandes différences peuvent être observées entre les cantons aussi bien en ce qui concerne les charges de personnel et de temps qu'en matière de coûts. Les imprécisions sont le fait de critères de collecte et de compensation non uniformes.

TABLE DES MATIÈRES

MENTIONS LÉGALES	1
RÉSUMÉ	I
TABLE DES MATIÈRES	IV
TABLE DES ILLUSTRATIONS	VI
Liste des tableaux	VII
Liste des abréviations	VIII
1 INTRODUCTION.....	1
1.1 CONTEXTE	1
1.2 OBJECTIF	1
1.3 CONDITIONS-CADRES.....	1
1.4 STRUCTURE DU RAPPORT	2
2 APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE	4
2.1 TRAVAIL DE FOND	4
2.1.1 Atelier et entretiens	4
2.1.2 Enquête en ligne auprès de tous les services OPUC.....	4
2.1.3 Entretiens avec des personnes sélectionnées hors services cantonaux OPUC.....	6
2.1.4 Analyse du contexte (recherche documentaire et bonnes pratiques).....	7
2.2 ANALYSE DES DONNÉES	7
2.3 MODÈLE DE COÛTS	8
2.3.1 Calcul des coûts totaux par heure pour l'orientation des plus de 40 ans	9
2.3.2 Calcul de la durée brute par cas pour les plus de 40 ans.....	11
2.3.3 Nombre de cas : données CDOPU ou données de terrain des cantons	12
3 « GROUPE CIBLE » DES PERSONNES DE PLUS DE 40 ANS	13
3.1 CLIENTS DE L'OPUC.....	14
3.2 PROFIL DES CLIENTS OPUC PAR COMPARAISON	19
3.3 DÉTERMINANTS DU NOMBRE DE RENDEZ-VOUS	20
3.4 GROUPES CIBLES SPÉCIFIQUES APPAREMMENT ABSENTS	22
3.5 LA SEGMENTATION EST NÉANMOINS UTILE	24
4 BILAN PROFESSIONNEL, ÉVALUATION DU POTENTIEL ET ORIENTATION DE CARRIÈRE POUR LES ADULTES – PRESTATIONS DE L'OPUC DANS LES CANTONS.....	25
4.1 ACCÈS À L'OPUC.....	25
4.2 PRESTATIONS DE L'OPUC	28
4.2.1 Information.....	29
4.2.2 Orientation	30
4.2.3 Manifestations et cours – Offres collectives.....	32
4.3 MÉTHODES ET OUTILS DE L'ORIENTATION PERSONNALISÉE	35
4.3.1 Concepts d'orientation.....	35
4.3.2 Spécialisation	37
4.3.3 Outils de travail.....	39
4.3.4 Tests scientifiques	40
5 ANALYSE DU CONTEXTE (RECHERCHE DOCUMENTAIRE ET BONNES PRATIQUES)	43

5.1	NORMES CONCERNANT LES CONTENUS DE L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE, UNIVERSITAIRE ET DE CARRIÈRE	43
5.2	EFFICACITÉ DE DIFFÉRENTES MÉTHODES	45
5.3	BONNES PRATIQUES DANS LE DIAGNOSTIC DE CARACTÉRISTIQUES INDIVIDUELLES	46
5.4	EXIGENCES DU GROUPE CIBLE D'ADULTES DE PLUS DE 40 ANS	47
5.5	OFFRES POUR UN OUTIL EN LIGNE DE L'OPUC POUR ADULTES	47
6	COÛTS DE L'OFFRE	52
6.1	COÛTS POUR LES CANTONS	52
6.1.1	Estimation des coûts	52
6.2	COÛTS POUR LES CLIENTS	61
6.2.1	Contributions de tiers.....	63
6.3	RÉPERCUSSION DU CARACTÈRE PAYANT SUR LA DEMANDE.....	63
7	EXIGENCES POUR LA MISE EN ŒUVRE	68
8	SYNTHÈSE.....	72
8.1	PROCÉDURE – COMBINAISON DE MÉTHODES ÉQUILIBRÉE.....	72
8.2	GROUPE CIBLE – QUELQUES QUESTIONS RESTENT EN SUSPENS.....	72
8.3	PRESTATIONS DE L'OPUC DANS LES CANTONS : PEU D'ORIENTATION SPÉCIFIQUE POUR LES PLUS DE 40 ANS	73
8.4	ANALYSE DE CONTEXTE – LA THÉORIE CONFORTE LA PRATIQUE	75
8.5	CHARGES ET FRAIS – DE GROS ÉCARTS CANTONAUX	76
8.6	EXIGENCES DE MISE EN ŒUVRE – ÉGALITÉ DE DROIT, DÉLIMITATIONS ET CLARIFICATION DES RÔLES.....	77
A	ANNEXE	78
A.1	BIBLIOGRAPHIE	78
A.2	GROUPE D'ACCOMPAGNEMENT, PARTICIPANTS À L'ATELIER ET VALIDATION	80
A.3	TABLEAUX SUPPLÉMENTAIRES.....	82
A.3.1	Paquets de prestations	82
A.3.2	Offres collectives	84
A.3.3	Tableaux croisés des frais par cas selon la situation, le niveau de formation et la problématique	85
A.4	ENTRETIENS AVEC DES PERSONNES SÉLECTIONNÉES HORS SERVICES CANTONAUX OPUC	88
A.5	QUESTIONNAIRE	90

TABLE DES ILLUSTRATIONS

III. 1	Taux de réponses évalué selon la réponse à la question centrale du thème	6
III. 2	Modèle des coûts en bref	8
III. 3	Calcul des coûts totaux par heure.....	11
III. 4	Calcul de la durée brute par cas.....	12
III. 5	Taux de chômage de longue durée 40+ par canton, 2018	14
III. 6	Quelles prestations préliminaires les clients doivent-ils fournir lors d'une orientation personnalisée ?.....	27
III. 7	Parmi les groupes de prestations suivants, lesquels sont également proposés aux adultes par les services OPUC dans votre canton ?	28
III. 8	Comment la simple transmission d'informations est-elle réalisée ?.....	30
III. 9	Proposez-vous uniquement des paquets de prestations définies pour l'orientation personnalisée pour adultes (p. ex. trois heures d'orientation avec un test de personnalité et de performance) ou uniquement des orientations à la carte/entièrement modulaires (durée de l'orientation et tests à combiner librement) ? Ou proposez-vous les deux ?	31
III. 10	Quelle(s) technologie(s) utilisez-vous pour l'orientation à distance dans le cadre d'un processus d'orientation qui ne se limite pas à la simple transmission d'informations ?.....	32
III. 11	Quelles offres collectives pour adultes votre OPUC propose-t-il ?	33
III. 12	Pour quels thèmes utilisez-vous des outils de travail pour l'autoévaluation ou pour favoriser la connaissance de soi des clients ?.....	39
III. 13	Distribution des coûts totaux, de la durée par cas et des coûts par cas, 2018.....	54
III. 14	Distribution des coûts totaux, du nombre de cas et des coûts pour 1000 habitants, 2018.....	55
III. 15	Les prestations de l'OPUC pour adultes sont-elles aujourd'hui payantes dans votre canton ?	61
III. 16	Comment le nombre de clients adultes a-t-il évolué peu après l'instauration du caractère payant ?	63
III. 17	Comment le nombre de séances d'orientation pour les adultes a-t-il évolué après l'instauration du caractère payant ?.....	64
III. 18	Les bases légales actuelles suffisent-elles pour la mise en place d'une orientation gratuite pour les plus de 40 ans ?.....	68

LISTE DES TABLEAUX

Tab. 1	Disponibilité des données relatives aux cas individuels des cantons, 2018.....	7
Tab. 2	Taux de chômeurs de longue durée selon l'âge, le sexe et le secteur, 2018.....	13
Tab. 3	Clients 40+ selon l'âge, le sexe et la situation professionnelle, 2018	15
Tab. 4	Clients 40+ selon la problématique et la situation professionnelle, 2018	15
Tab. 5	Clients 40+ selon l'âge, le sexe et la problématique, 2018	16
Tab. 6	Clients 40+ selon l'âge, le sexe et le service assignant, 2018.....	16
Tab. 7	Clients 40+ selon l'âge, le sexe et le résultat de l'orientation, 2018.....	17
Tab. 8	Clients 40+ selon le niveau de formation et le résultat de l'orientation, 2018.....	17
Tab. 9	Clients 40+ selon le niveau de formation et le résultat de l'orientation, 2018.....	18
Tab. 10	Part des clients 40+ sans assignation sur la population totale, 2018.....	19
Tab. 11	Clients 40+ selon l'âge, le sexe et la nationalité, 2018.....	20
Tab. 12	Clients 40+ selon l'âge, le sexe et le niveau de formation, 2018	20
Tab. 13	Régression OLS pour expliquer le nombre de rendez-vous des plus de 40 ans, 2018.....	22
Tab. 14	Liste des tests pour adultes de la plateforme de tests online du CSFO 2018	41
Tab. 15	Procédés pertinents pour le diagnostic en ligne et l'appariement	48
Tab. 16	Coûts totaux par heure – Statistiques récapitulatives des différentes composantes, 2018.....	53
Tab. 17	Durée brute par cas – Statistiques récapitulatives des composantes, 2018.....	56
Tab. 18	Nombre de cas – Statistiques récapitulatives, 2018.....	56
Tab. 19	Coûts d'orientation – Statistiques récapitulatives des composantes, 2018	57
Tab. 20	Top 10 des combinaisons : Suisses âgés de 40 à 49 ans, 2018.....	58
Tab. 21	Top 10 des combinaisons : étrangers âgés de 40 à 49 ans, 2018	59
Tab. 22	Top 10 des combinaisons : Suisses âgés de 50 ans et plus, 2018.....	60
Tab. 23	Top 10 des combinaisons : étrangers âgés de 50 ans et plus, 2018	60
Tab. 24	Caractère payant et année d'instauration	62
Tab. 25	Répercussion du caractère payant sur les coûts moyens par cas et le nombre de cas absolu, 2018.....	65
Tab. 26	Régression à effets fixes pour expliquer le nombre de cas, 2010-2018.....	66
Tab. 27	Aperçu des paquets de prestations	82
Tab. 28	Frais moyens par cas selon le sexe, le groupe d'âge et la situation	85
Tab. 29	Frais moyens par cas selon le sexe, le groupe d'âge et le niveau de formation, 2018.....	87
Tab. 30	Frais moyens par cas selon le sexe, le groupe d'âge et la problématique, 2018	87
Tab. 31	Liste des interlocuteurs hors services cantonaux OPUC.....	88

LISTE DES ABRÉVIATIONS

AC	Assurance-chômage
AI	Assurance-invalidité
CDOPU	Conférence suisse des directrices et directeurs de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CIFC	Conférence intercantonale de la formation continue
CIP	Centre d'information professionnelle
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle / orientation professionnelle, universitaire et de carrière
IFFP	Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle
IWSB	Institut d'études économiques de Bâle
LENA	Bourse suisse des places d'apprentissage
OFS	Office fédéral de la statistique
OPUC	Orientation professionnelle, universitaire et de carrière
ORP	Office régional de placement
PIC	Programmes d'intégration cantonaux
SECO	Secrétariat d'État à l'économie
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
VAE	Validation des acquis de l'expérience

1 INTRODUCTION

1.1 CONTEXTE

La gestion constante et dynamique de sa propre carrière est devenue aujourd'hui indispensable pour se positionner avec succès à tout moment sur un marché du travail de plus en plus volatil et anticiper les changements structurels. Les compétences et qualifications professionnelles et personnelles disponibles doivent être sans cesse comparées avec les exigences du marché du travail, les propres objectifs de vie et les conditions de vie personnelles afin de définir le potentiel de développement individuel et de le mettre en œuvre de manière profitable. Les compétences interdisciplinaires sont au centre des intérêts tant des employés que des employeurs. Afin de pouvoir faire face à ces défis, les besoins en orientation pour effectuer une analyse de situation régulière et en vue d'une réorientation professionnelle augmenteront tout au long de la vie. Les services cantonaux d'orientation professionnelle et de carrière (OPUC) doivent également soutenir constamment le groupe cible des personnes à compter du milieu de vie professionnelle dans leur planification de carrière au moyen d'offres ciblées.

Dans le cadre du renforcement du potentiel de main d'œuvre indigène, le Conseil fédéral a décidé en mai 2019 la réalisation d'un bilan professionnel, d'une évaluation du potentiel et d'un conseil de carrière sans frais pour les plus de 40 ans pour la période 2019-2024. Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) a été chargé de mettre en œuvre cette mesure avec les cantons.

1.2 OBJECTIF

Le SEFRI a commandé le présent état des lieux des offres existantes pour les adultes dans les cantons afin qu'il serve de base pour les futurs travaux. Il s'agit de recueillir des informations sur le profil du groupe cible, sur les offres cantonales ainsi qu'une estimation des coûts et problèmes attendus lors de l'introduction d'un bilan professionnel gratuit. De plus, de bonnes pratiques doivent être compilées sur la base de la recherche scientifique et de la pratique professionnelle.

1.3 CONDITIONS-CADRES

Propres bases légales cantonales pour l'OPUC

En raison de la structure fédérale de l'OPUC en Suisse, les formes d'organisation et les ressources des services cantonaux présentent de grandes disparités (Schmidlin, Kobelt, Allemann, 2019, Berne : SEFRI, chapitre 3.2)¹.

DONNÉES ET BESOINS DE COLLECTE DES DONNÉES

On ne dispose jusqu'à présent que de peu d'informations comparables au niveau national et les critères de collecte ne sont guère uniformes. Les données disponibles au niveau national reposent pour l'essentiel sur celles de la statistique de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (statistique OPUC), qui sont recueillies tous les ans par la CDOPU, ainsi que sur l'étude relative aux « Besoins des services cantonaux d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (OPUC) en matière de développement et de coordination » (Schmidlin, Kobelt, Allemann, 2019, Berne : SEFRI). Les données pour l'étude mentionnée ont été collectées une fois. Ces bases ne livrent aujourd'hui encore que trop peu d'éléments fiables sur l'ampleur de l'actuelle structure quantitative selon les personnes, les caractéristiques et les prestations,

¹ Fourchette du nombre d'équivalents plein temps de l'OPUC pour 100 habitants âgés de 15 à 64 ans dans les cantons : 0,07 à 0,51, fourchette des dépenses des cantons par habitant pour l'OPUC via le financement régulier : de 5.85 à 27.32 francs.

y compris le temps investi, sur les frais de personnel classés par unité de temps et sur les questions ouvertes concernant la part des mandats de tiers et la fixation des prix.

En ce qui concerne le sujet du projet, il existe peu de données fiables ou les données sont très fragmentées. Selon la statistique OPUC de la CDOPU, en 2018, 91 % des personnes qui ont consulté les services cantonaux OPUC avaient moins de 40 ans. 9 % (ou 10 782 sur 119 791 personnes conseillées) faisaient partie du groupe visé des plus de 40 ans. La majorité d'entre eux étaient des femmes. Aucune information sur l'âge concernant l'utilisation d'autres services telles que les informations en ligne ou le CIP/les infothèques/centres d'information n'est disponible.

Différentes prestations

Le mandat de prestations OPUC est interprété et mis en œuvre de manière indépendante dans les cantons, ce qui se manifeste dans la définition des priorités (Schmidlin, Kobelt, Allemann, 2019, Berne : SEFRI, ill. 5, p. 15)². Les offres existant dans les cantons sont donc très hétérogènes et diffèrent en termes de coûts et de degré d'adaptation aux personnes de plus de 40 ans.

Caractère payant contre gratuité

La plupart des cantons (majoritairement dans la partie germanophone) ont introduit le caractère payant pour certaines prestations et groupes de personnes (SEFRI : Schmidlin, Kobelt, Allemann, 2019, p. 30).

De nombreux acteurs impliqués

Dans le segment d'âge visé et pour un niveau de formation plus élevé, il faut partir du principe que les décisions de carrière prises de manière autonome (éventuellement avec l'aide d'outils d'autoévaluation intelligents) et les prestataires privés proposant un bilan professionnel, une évaluation du potentiel et une orientation de carrière (éventuellement dans le cadre d'un mandat ayant un autre objectif) jouent également un rôle important (Schmidlin, Kobelt, Allemann, 2019, Berne : SEFRI, chapitre 8)³. Cela comprend également des programmes de développement du personnel des départements RH internes des entreprises, des offres d'outplacement spécialisées, des cours sur le bilan professionnel financés par l'assurance-chômage ou des programmes spéciaux de soutien à l'insertion professionnelle pour les nouveaux arrivants, les bénéficiaires de l'aide sociale et d'autres groupes cibles.

Processus évolutifs

L'OPUC des cantons se trouve dans un processus évolutif profond. Dans le cadre de l'initiative « Formation professionnelle 2030 », une stratégie nationale pour l'OPUC est actuellement élaborée pour la première fois sous le mot d'ordre « Intensification des activités d'information et de conseil tout au long du parcours de formation et de la vie professionnelle ». En outre, de nombreuses autres initiatives et mesures visent également à promouvoir le potentiel de main-d'œuvre des personnes disposant d'une expérience professionnelle.

1.4 STRUCTURE DU RAPPORT

Après la description de l'approche méthodologique (chapitre 2), une analyse du groupe cible et des prestations des services OPUC pour les adultes dans les cantons est réalisée (chapitre 3 et 4). L'analyse est axée

² Fourchette des parts estimées dans les dépenses totales des services OPUC pour l'orientation de carrière dans les cantons : 10 à 57 %.

³ Services cantonaux OPUC : faible notoriété (ill. 18), satisfaction modérée (ill. 29), faible probabilité de consulter l'OPUC en cas de changement professionnel (tab. 9).

sur le processus d'orientation et décrit par ailleurs les méthodes et outils les plus fréquemment utilisés. Les enseignements tirés sont analysés dans un cadre plus large à l'aide d'une analyse de contexte (chapitre 5). Le chapitre 6 illustre les coûts pour les cantons et les clients et pose ainsi les bases d'une estimation des coûts. Les résultats de l'enquête et des entretiens sur le thème des exigences de la mise en œuvre sont présentés dans le bilan, avant le chapitre de conclusion.

2 APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

En raison de données manquantes ou qui ne sont pas encore disponibles pour toute la Suisse concernant les services OPUC, leur travail et notamment leur clientèle à partir de 40 ans, des informations de base doivent dans un premier temps être collectées et structurées. À cette fin, une combinaison d'ateliers, d'entretiens, d'enquêtes en ligne et d'analyses de contexte a été utilisée.

2.1 TRAVAIL DE FOND

La préparation de l'analyse du groupe cible, des offres et des coûts au moyen de l'enquête présuppose une compréhension approfondie des offres actuelles des cantons dans les domaines du bilan professionnel, de l'évaluation du potentiel et de l'orientation de carrière. Il s'agit en outre de définir clairement les données pouvant être collectées au vu de la situation initiale très hétérogène en ce qui concerne l'affectation des ressources et les chiffres clés ou modèles de calcul pertinents pour les coûts dans les cantons.

La statistique OPUC suisse et les études de Hirschi (2018, Berne : SEFRI) ou Schmidlin, Kobelt et Allemann (2019, Berne : SEFRI) fournissent des informations de base. Sur cette base, une enquête détaillée dans tous les cantons constitue le principal élément de cet état des lieux. Dans le cadre de cette élaboration, un atelier, deux entretiens approfondis avec des représentants cantonaux et une analyse de contexte consistant en une recherche documentaire et la recherche de bonnes pratiques ont été réalisés. Cinq entretiens avec des personnes sélectionnées hors services cantonaux OPUC⁴ offrent une vision extérieure à titre de complément et d'exemple.

2.1.1 ATELIER ET ENTRETIENS

En octobre 2019, un atelier de base a permis de regrouper des informations sur la situation des données dans les cantons et les éventuelles catégories de questions. L'objectif était de poser les bases de l'enquête en ligne et de garantir que les données demandées puissent être mises à disposition sous une forme analysable par le plus grand nombre de cantons possible malgré l'hétérogénéité de la collecte.

Lors de la sélection du panel de participants, une attention particulière a été portée à la représentation adéquate des régions linguistiques et à la prise en compte des formes d'organisation hétérogènes de l'OPUC dans les cantons. En outre, un bon panachage de différentes fonctions et niveaux de hiérarchie a été recherché. Une liste complète des interlocuteurs se trouve en annexe (A.2).

En complément et pour approfondir et préciser les témoignages au cours de l'atelier, des entretiens avec les responsables généraux cantonaux, les organes de contrôle et les conseillers spécialisés ont été réalisés dans les cantons d'Argovie et de Zurich.

2.1.2 ENQUÊTE EN LIGNE AUPRÈS DE TOUS LES SERVICES OPUC

Toutes les informations de base pour l'orientation des adultes dans les services OPUC (groupe cible, offre et coûts) et les exigences de la mise en œuvre d'une orientation gratuite de ces personnes sont recueillies dans le cadre d'une enquête en ligne auprès des 27 services cantonaux OPUC⁵. L'objectif de l'enquête est d'obtenir une image aussi complète que possible de la situation dans les trois domaines thématiques suivants comptant un total de neuf thèmes (la question centrale du thème suit toujours le nom du thème) :

- Thèmes liés à l'orientation :

⁴ La liste des interlocuteurs se trouve en annexe (A.4).

⁵ 27, puisque le canton du Valais dispose d'un service OPUC distinct pour chacune des deux régions linguistiques. Cette subdivision n'est valable que pour l'enquête en ligne et l'analyse des déclarations relatives à la qualité de l'offre (chapitre 4). Pour tous les autres calculs et analyses, les données des deux services OPUC du Valais ont été agrégées.

- **Processus d’inscription/Assignment/Triage** : Comment fonctionnent le processus d’inscription et l’affectation consécutive des clients aux offres adaptées ?
- **Prestations pour adultes** : Quels services sont proposés aux adultes dans les services OPUC et existe-t-il des paquets de prestations définis ?
- **Méthodes/Instruments/Outils** : Quels sont les méthodes et instruments (outils de travail) et les outils (tests scientifiques) utilisés pour les adultes ?
- **Thèmes administratifs** :
 - **Caractère payant [des prestations]** : Quelles prestations de l’OPUC sont payantes et quelle en est la répercussion sur le nombre de clients et d’orientations ?
 - **[Méthodologie de la] fixation des prix** : Comment les prix des prestations sont-ils fixés ?
 - **Financement par des tiers** : Quels établissements financent les orientations personnalisées pour les adultes dans votre canton ? Quelle part des cas d’orientation est financée par des tiers et comment est rémunérée cette orientation sur mandat de tiers ?
 - **Données de terrain⁶** : Une liste de tous les cas survenus en 2018 nous permet d’obtenir des éléments descriptifs sur le profil des clients adultes et d’évaluer les coûts d’orientation pour ce groupe.
 - **Charges d’exploitation** : L’estimation des frais d’une orientation gratuite pour les plus de 40 ans nécessite des données sur les charges de personnel, le temps de travail annuel, le temps requis pour la préparation et le suivi des entretiens d’orientation et les coûts des tests scientifiques.
- **Conditions-cadres** : Quelles sont les exigences pour la mise en œuvre d’une orientation gratuite pour les plus de 40 ans ?

Une copie des trois parties de l’enquête se trouve en annexe (A.5).

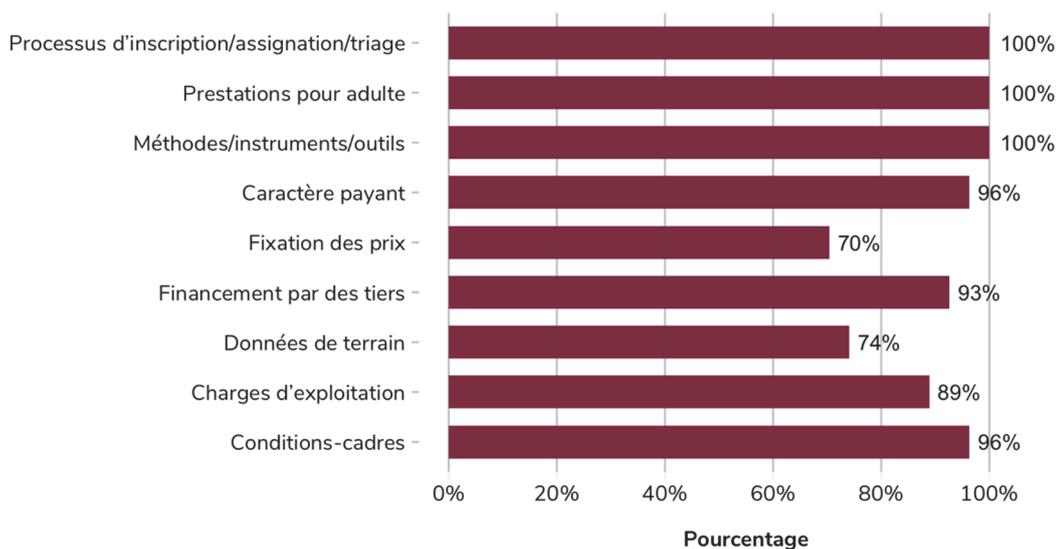
PROCÉDURE ET RÉPONSES

L’enquête a été envoyée fin novembre 2019 à tous les responsables des services cantonaux OPUC. Ceux-ci disposaient d’une période de deux semaines pour répondre aux enquêtes partielles. Les participants potentiels ont reçu un rappel concernant l’enquête trois jours avant la fin du délai par e-mail. Comme la qualité des données et le taux de réponses étaient mauvais (seuls huit jeux de données étaient utilisables) et la plausibilité des données sur les coûts salariaux et les temps de travail annuels des conseillers a dû être remise en question, une enquête de suivi pour ces éléments a de nouveau été lancée en janvier 2020.

Au terme de l’enquête de suivi, le taux de réponses peut être décrit comme exceptionnellement bon dans l’ensemble. Tous les cantons sauf un ont répondu aux trois enquêtes partielles. Une analyse plus détaillée des réponses selon les thèmes présente un tableau un peu plus différencié (voir III. 1). Ainsi, tous les participants ont répondu à la question centrale dans les trois thèmes. Pour les thèmes administratifs, le taux de réponses a sensiblement diminué. Notamment pour le thème « Fixation des prix », un taux de réponses de « seulement » 70 % a été observé. Si l’on considère cependant que douze services OPUC ne proposent pas de prestations payantes et ne pouvaient donc pas s’exprimer sur la fixation des prix, le taux remonte à 86 %. Pour le thème « Données de terrain », 20 services OPUC ont fourni via l’enquête de suivi des données de terrain désagrégées qui permettent une analyse du groupe cible. Dans les thèmes restants, on observe au plus trois réponses manquantes sur la question centrale.

⁶ Il est question dans l’enquête de « données de l’administration des cas ». Cette formulation est cependant un peu alambiquée et a été abandonnée dans l’enquête de suivi au profit de « données de terrain ».

ILL. 1 TAUX DE RÉPONSES ÉVALUÉ SELON LA RÉPONSE À LA QUESTION CENTRALE DU THÈME



Remarque : N = 27. Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul et représentation : IWSB

2.1.3 ENTRETIENS AVEC DES PERSONNES SÉLECTIONNÉES HORS SERVICES CANTONAUX OPUC

Dans le segment d'âge visé et pour un niveau de formation plus élevé, il faut partir du principe que les décisions de carrière prises de manière autonome (éventuellement avec l'aide d'outils d'autoévaluation intelligents) et les prestataires du secteur privé en matière de bilan professionnel, d'évaluation du potentiel et d'orientation de carrière (éventuellement dans le cadre d'un mandat ayant un autre objectif) jouent un rôle encore plus important que les services cantonaux OPUC (Schmidlin, Kobelt, Allemann, 2019, Berne : SEFRI, chapitre 8)⁷. Cela comprend également des programmes de développement du personnel des départements RH internes des entreprises, des offres d'outplacement spécialisées, des cours sur le bilan professionnel financés par l'assurance-chômage ou des programmes spéciaux de soutien à l'insertion professionnelle pour les nouveaux arrivants, les bénéficiaires de l'aide sociale et d'autres groupes cibles.

Tous ces prestataires pourraient fournir des éléments essentiels en complément de l'enquête pour les services cantonaux OPUC. Dans le cadre restreint de cet état des lieux, il n'a pas été possible d'interroger tous les prestataires potentiels de manière exhaustive. C'est la raison pour laquelle cinq personnes hors services cantonaux OPUC ont été interrogées dans le cadre d'entretiens personnels à titre d'exemples. La liste des personnes interrogées se trouve en annexe (A.4).

Les entretiens ont été menés sous une forme semi-standardisée selon un catalogue de questions clés (voir annexe A.4). La priorité a été accordée aux informations sur le groupe cible et leur segmentation ainsi qu'aux informations sur les approches de l'orientation (formats, instruments et méthodes). De plus, les interlocuteurs étaient interrogés sur leur évaluation générale de la situation des travailleurs expérimentés sur le marché du travail.

Du fait du faible nombre d'entretiens, il n'est pas possible de tirer de ces témoignages une validité générale. En outre, très peu d'interlocuteurs disposent d'une grande expérience avec des personnes peu habituées à se former.

⁷ Services cantonaux OPUC : faible notoriété (ill. 18), satisfaction modérée (ill. 29), faible probabilité de consulter l'OPUC en cas de changement professionnel (tab. 9).

2.1.4 ANALYSE DU CONTEXTE (RECHERCHE DOCUMENTAIRE ET BONNES PRATIQUES)

L'objectif de la recherche documentaire était de saisir l'état des connaissances en matière de contenus, méthodes et processus d'analyse de situation, d'évaluation du potentiel et d'orientation de carrière. L'état des lieux devait être ainsi enrichi par l'intégration de méthodes de bonnes pratiques tirées de la documentation, lesquelles devraient s'inscrire dans le paysage de l'offre. La recherche documentaire a eu lieu entre septembre et décembre 2019. Les principales recherches ont été effectuées dans les bases de données en ligne PsycInfo, Google Scholar et le portail de recherche de la bibliothèque centrale de Zurich. Les termes recherchés incluaient, entre autres, « orientation de carrière » et « orientation professionnelle » ainsi que « career counseling », « career choice », « effectiveness » et « meta-analysis » dans diverses combinaisons. Les mots-clés ont été utilisés en allemand et en anglais. En plus de ces sources spécialisées, des recherches ont été faites sur internet en général, en incorporant également des sources provenant d'organismes axés sur la pratique. Des travaux de recherche et de bibliographie commandés par le gouvernement fédéral ont également été utilisés (Hirschi, 2018 ; Schmidlin, Kobelt & Allemann Theilkäs, 2019). Les sources d'orientation scientifique incluent entre autres *Journal of Vocational Behavior*, *Journal of Career Development* et *Journal of Counseling Psychology*. En outre, des offres de diagnostic pertinentes pour l'orientation de carrière ou les processus décisionnels professionnels ont été identifiées. Des tests d'aptitude, des questionnaires, des outils d'orientation professionnelle et des plateformes d'appariement ont fait l'objet de la recherche.

2.2 ANALYSE DES DONNÉES

Dans le cadre de l'enquête en ligne, les cantons ont également été priés de fournir les données concernant les cas individuels pour l'année 2018. Dix-neuf cantons sur 26⁸ ont accédé à cette demande. Malheureusement, tous les cantons n'ont pas toujours pu fournir le niveau de précision souhaité, par exemple, le nombre de rendez-vous manquait dans un canton ou la durée des cas dans sept cantons (cf. Tab. 1). Par conséquent, le nombre d'observations variait d'une évaluation à l'autre. Pour les analyses intertemporelles, il faut également se référer à la « Statistique de l'orientation professionnelle universitaire et de carrière en Suisse », qui offre une vue un peu moins détaillée.

TAB. 1 DISPONIBILITÉ DES DONNÉES RELATIVES AUX CAS INDIVIDUELS DES CANTONS, 2018

Variable	# Ct	Variable	# Ct
Âge (40-49, 50+)	19/26	Réalisation du test	10/26
Nationalité (2 formes)	19/26	Canton à service payant	26/26
Formation (5 formes)	19/26	Cas payant	13/26
Sexe (2 formes)	16/26	Problématiques (7 formes)	19/26
Rendez-vous (#)	18/26	Situation (4 formes)	18/26
Durée par cas (#)	12/26	Résultats de l'orientation (6 formes)	17/26

Représentation : IWSB

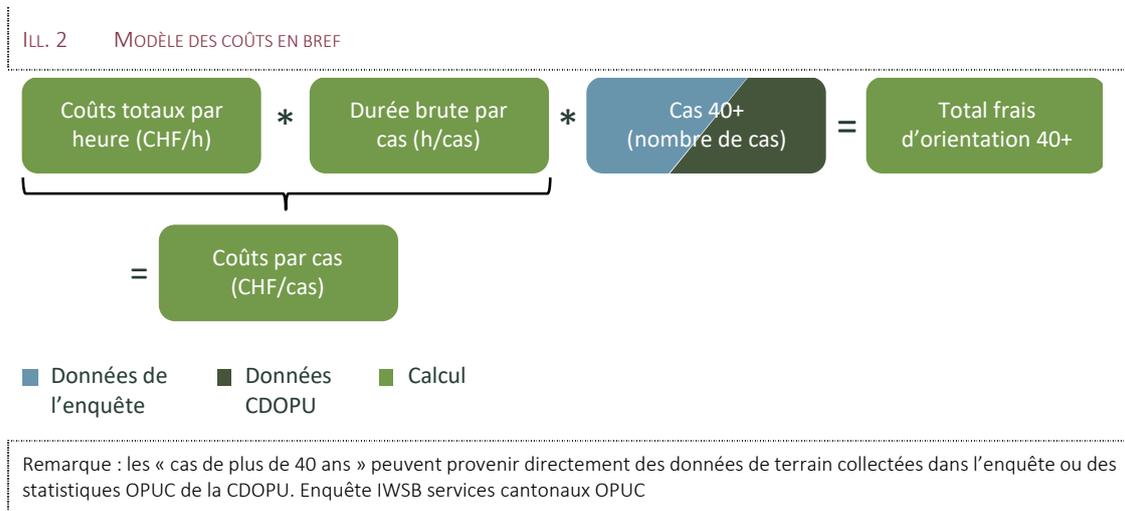
⁸ Le canton du Valais a mis en place une OPUC par région linguistique et a donc répondu deux fois.

Sur le plan de la méthode, les analyses descriptives et leur transposition graphique prédominent. Dans deux cas, nous recourons à la méthode statistique d'analyse de la régression. (1) Pour déterminer les facteurs du nombre de rendez-vous d'une personne de plus de 40 ans, nous utilisons un modèle OLS⁹ linéaire sur la base de données de cas individuels. (2) L'effet de l'introduction du caractère payant sur le nombre de cas est estimé sur la base de la statistique de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière en Suisse pour les années 2010 à 2018. On recourt pour cela à un modèle de panel qui reflète aussi bien la dimension temporelle que spatiale (cantons) des données. Au moyen d'« effets fixes », il est possible d'effectuer un contrôle pour les influences observables qui restent constantes pour une de ces dimensions. Ainsi, les effets fixes annuels permettent par exemple de réaliser un contrôle pour le développement économique de la Suisse puisque celui-ci reste constant tous cantons confondus.

2.3 MODÈLE DE COÛTS

Le modèle de coûts sert de base pour l'évaluation des coûts d'orientation des plus de 40 ans dans le cadre des offres actuelles de l'OPUC. L'objectif est de déterminer le total des coûts d'orientation pour les personnes de plus de 40 ans. Les facteurs centraux pour la détermination des coûts sont les frais totaux d'une heure d'orientation, la durée par cas et le nombre de cas. La modélisation des coûts n'est en principe rien d'autre que le produit de ces trois facteurs. Parce que certains de ces facteurs ne peuvent être définis sans hypothèses, on doit parler de modélisation des coûts au lieu de calcul exact. Un aperçu du modèle des coûts se trouve dans l'III. 2.

Les différentes composantes sont ou ont été (dans le cas de tiers) collectées soit directement (« cas de plus de 40 ans »), soit doivent être calculées sur la base des données de l'enquête et d'une série d'hypothèses (« coûts totaux par heure » et « durée brute par cas »). Dans les sections suivantes, nous traitons les différentes composantes de manière plus approfondie.



⁹ La méthode des moindres carrés ordinaires (en anglais « Ordinary Least Squares » [OLS]) estime les paramètres d'une relation à analyser en minimisant l'écart quadratique entre les valeurs estimées et celles observées.

2.3.1 CALCUL DES COÛTS TOTAUX PAR HEURE POUR L'ORIENTATION DES PLUS DE 40 ANS¹⁰

COÛTS INDIVIDUELS ET GÉNÉRAUX DE L'ORIENTATION

Les coûts totaux par heure engendrés par l'orientation des plus de 40 ans sont une composante centrale du modèle de coûts. Les coûts totaux sont tous les coûts engagés dans une période pouvant être directement ou indirectement imputés à une prestation (ou à un produit). Du point de vue de la comptabilité analytique des entreprises, on parle pour les coûts directement imputables de frais individuels, tandis que seuls les coûts indirectement imputables sont appelés frais généraux. Habituellement, les coûts indirects sont d'abord affectés à un centre de coûts et ensuite au moyen d'une clé de répartition aux organismes (prestations de services). En raison de l'intégration de la plupart des services cantonaux OPUC dans l'administration cantonale, les calculs de coûts de l'OPUC ne sont pas exhaustifs¹¹. Notamment les coûts de location et d'informatique font souvent défaut. Nous utilisons donc une approche de calcul simplifiée des frais généraux basée sur deux restrictions :

- 1 **Non-prise en compte des tâches transversales** : différentes prestations de l'OPUC sont mises à la disposition de la population dans le cadre du service public (p. ex. gestion de l'information ou brefs entretiens de conseil). Elles devraient également être fournies si aucun autre service d'orientation n'était proposé. Ces tâches transversales ne sont pas prises en compte dans le calcul des coûts totaux. Il existe par conséquent un certain subventionnement des prestations d'orientation.
- 2 **Limitation aux frais généraux ayant une incidence financière** : seuls sont pris en compte les frais ayant une incidence financière. Nous nous en tenons aux coûts suivants que le CIP de Berne a identifiés comme déterminants :
 - administration (facturation, rappels, etc.)
 - secrétariat (renseignements, attribution des rendez-vous, triage, etc.)
 - frais généraux de gestion (le pourcentage d'emplois pour la gestion augmente avec le nombre de conseillers supplémentaires)
 - infrastructure générale (les coûts des locaux, de l'informatique, entre autres, augmentent avec le nombre de conseillers supplémentaires)

Ces frais sur ces quatre postes sont facturés par le biais d'un supplément sur les frais individuels. Le CIP de Berne a en outre déterminé les suppléments suivants :

- administration et secrétariat : 10 %
- frais généraux de gestion : 10 % (hypothèse : 1 ETP gestion pour 10 EPT)
- Infrastructure : 20 %

Il en ressort en tout un taux de majoration de 40 %. Cette valeur est vérifiée à l'aide des taux de coûts ventilés par élément de coût du CIP de Zoug. Il en résulte également un supplément de près de 40 % sur les frais de personnel pour l'unité de coût « Orientation individuelle ».

FRAIS DE PERSONNEL PAR HEURE PRODUCTIVE – FRAIS INDIVIDUELS

Les coûts individuels sur les frais totaux de l'orientation sont limités aux coûts de personnel par heure productive dans notre modèle, selon le rapport entre les coûts salariaux bruts et les heures de travail directement productives.

¹⁰ Ce chapitre repose sur un document interne du CIP de Berne « Principes de calcul des offres », mis à la disposition des auteurs, mais confidentiel.

¹¹ Une demande lors de l'atelier a montré que, sur les huit services cantonaux OPUC participants, seulement deux appliquaient un calcul des coûts intégral pour leurs prestations.

Les coûts salariaux bruts s'entendent comme le salaire brut d'un conseiller employé à 100 %, y compris les cotisations des employeurs au système de sécurité sociale (AVS, AI, APG, AC, frais administratifs, caisse de pension, assurance-accidents) et à la prévoyance professionnelle. En raison de l'âge, du taux d'occupation, de l'ancienneté et de la formation, les coûts salariaux bruts varient d'un conseiller à l'autre, c'est pourquoi les coûts salariaux bruts moyens d'un conseiller employé à 100 % sont intéressants. Les coûts salariaux bruts moyens d'un conseiller **peuvent être définis précisément ou approximativement** :

- **Précisément** : total de tous les salaires bruts y compris les cotisations des employeurs pour conseillers/équivalents plein temps de tous les conseillers
- **Approximativement** : salaire brut pour le nombre moyen d'échelons de salaire dans la classe de salaire pertinente pour les conseillers, y compris les cotisations de l'employeur

Les services cantonaux OPUC peuvent choisir d'après quel mode de calcul ils souhaitent déterminer les coûts salariaux bruts. Cette plus grande flexibilité devrait améliorer le taux de réponses à cette question, elle se traduit cependant par une moindre comparabilité des coûts salariaux entre les cantons. Ainsi, par exemple, les cantons dont les conseillers sont plutôt âgés en moyenne peuvent présenter des frais salariaux plus élevés avec le taux de calcul précis que si le mode de calcul approximatif est choisi. Cependant, ces coûts salariaux plus élevés reflètent mieux la réalité actuelle des coûts de cette OPUC.

Le dénominateur dans le calcul des frais de personnel par heure productive est le temps de travail annuel directement productif d'un conseiller. Le temps de travail directement productif est le temps de travail investi directement dans la fourniture de prestations d'orientation. Il est calculé à partir du temps de travail réglementaire, moins les vacances et le « temps perdu ». Il diffère d'un canton à l'autre en raison des différents temps de travail réglementaire et temps perdus.

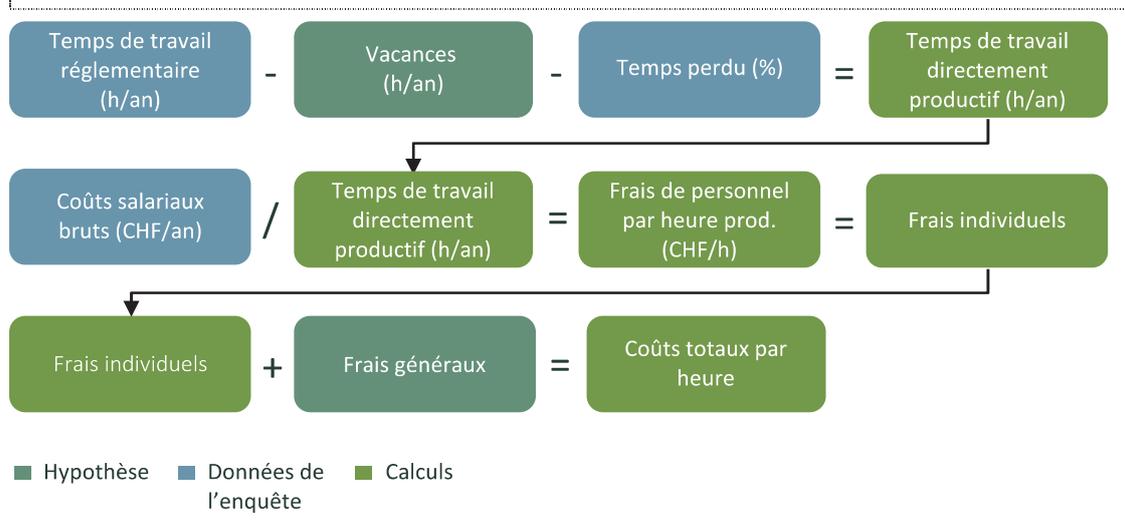
- **Temps de travail réglementaire** : la somme du temps de travail hebdomadaire moins les jours fériés
- **Vacances** : jours de vacances par an convertis en heures. Le nombre de jours fériés augmente avec l'âge. Ce chiffre varierait considérablement en fonction de l'âge moyen des conseillers. Afin de ne pas solliciter outre mesure les services OPUC avec l'enquête, ce chiffre n'est pas demandé. Au lieu de cela, nous partons du principe qu'un conseiller dispose de 25 jours de vacances en moyenne.
- **Temps perdu** : le temps qui n'est pas affecté directement aux prestations d'orientation. Dans le cadre de l'enquête, on détermine les pourcentages de temps perdu (part du temps de travail réglementaire moins les vacances), les catégories et le pourcentage du CIP de Berne suivants constituant la base :
 - temps de repos (pauses, conversations avec les collègues sans lien avec le travail, etc.) : 7,0 %
 - formation continue formelle (cours, séminaires, etc.) : 3,0 %
 - formation continue informelle (pendant le travail, autoformation, etc.) : 5,0 %
 - travaux administratifs, travaux non liés aux cas : 5,0 %
 - séances, réunions, entretiens téléphoniques : 5,0 %
 - mesures d'assurance de la qualité (interview, supervision etc.) : 2,5 %
 - absences rémunérées (maladie, service militaire, congés payés, etc.) : 2,5 %

Au total, le temps perdu représente 30 % du temps de travail réglementaire moins les vacances dans le scénario de base du CIP de Berne. En fonction du canton, le temps perdu varie entre 27,5 et 45 %, la valeur médiane étant 30 %.

COÛTS TOTAUX PAR HEURE

Lorsque les coûts individuels et les frais généraux de l'orientation sont fixés, les coûts totaux par heure d'orientation peuvent être calculés en additionnant simplement les deux coûts. L'III. 3 livre un aperçu du calcul des coûts totaux par heure.

ILL. 3 CALCUL DES COÛTS TOTAUX PAR HEURE



Source : IWSB

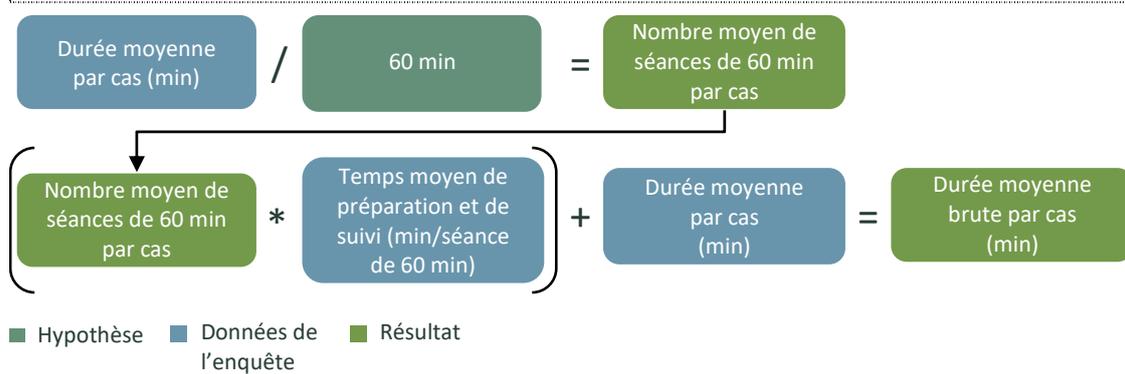
2.3.2 CALCUL DE LA DURÉE BRUTE PAR CAS POUR LES PLUS DE 40 ANS

La durée brute par cas indique combien de temps les conseillers consacrent en tout à un client. Elle comprend donc, outre le temps de l'orientation proprement dite, le temps de préparation et de suivi. La durée effective par cas ne pouvant être déterminée sur la base des données, une durée brute moyenne par cas est déterminée pour chaque canton. À cet effet, le nombre moyen de réunions de 60 minutes par cas de personne de plus de 40 ans est déterminé pour chaque canton et multiplié par le temps moyen de préparation et de suivi pour 60 minutes d'orientation pour obtenir le temps moyen de préparation et de suivi d'un cas. La durée brute moyenne par cas est déterminée en additionnant la durée moyenne par cas dans le canton.

La durée moyenne par cas et le temps de préparation et de suivi moyen pour 60 minutes d'orientation sont relevés lors de l'enquête.

L'III. 4 présente le calcul de la durée brute par cas et les différentes sources de données des composantes individuels.

ILL. 4 CALCUL DE LA DURÉE BRUTE PAR CAS



Source : IWSB

2.3.3 NOMBRE DE CAS : DONNÉES CDOPU OU DONNÉES DE TERRAIN DES CANTONS

Le nombre de cas de personnes de plus de 40 ans est la dernière composante pour la modélisation des coûts d'orientation totaux. Pour cela, deux sources de données sont disponibles : la « statistique de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière en Suisse » de la CDOPU (statistiques OPUC) et les données de terrain des cantons issues de l'enquête. Les premières sont disponibles pour tous les cantons et permettent ainsi une modélisation des coûts pour tous les cantons ayant indiqué les coûts salariaux bruts, le temps de travail réglementaire, la durée moyenne par cas et le temps de préparation et de suivi. Les données de terrain issues de l'enquête permettent également une modélisation différenciée des coûts basée sur des critères de cas tels que la problématique, le niveau de formation et la situation du client. De plus, il est également possible d'exclure les cas qui ont été assignés via l'ORP ou d'autres tiers.

3 « GROUPE CIBLE » DES PERSONNES DE PLUS DE 40 ANS

La mesure du Conseil fédéral s'adresse en général aux personnes de plus de 40 ans. Au sein de ce groupe de personnes, il y a cependant des personnes qui ont particulièrement besoin d'une orientation par l'OPUC, des personnes qui présentent un risque accru d'être moins « employables » sur le marché du travail. Pour appréhender ce groupe supplémentaire, on a recours aux chômeurs de longue durée 40+. Ce groupe de personnes comprend en moyenne 12 668 personnes en 2018.

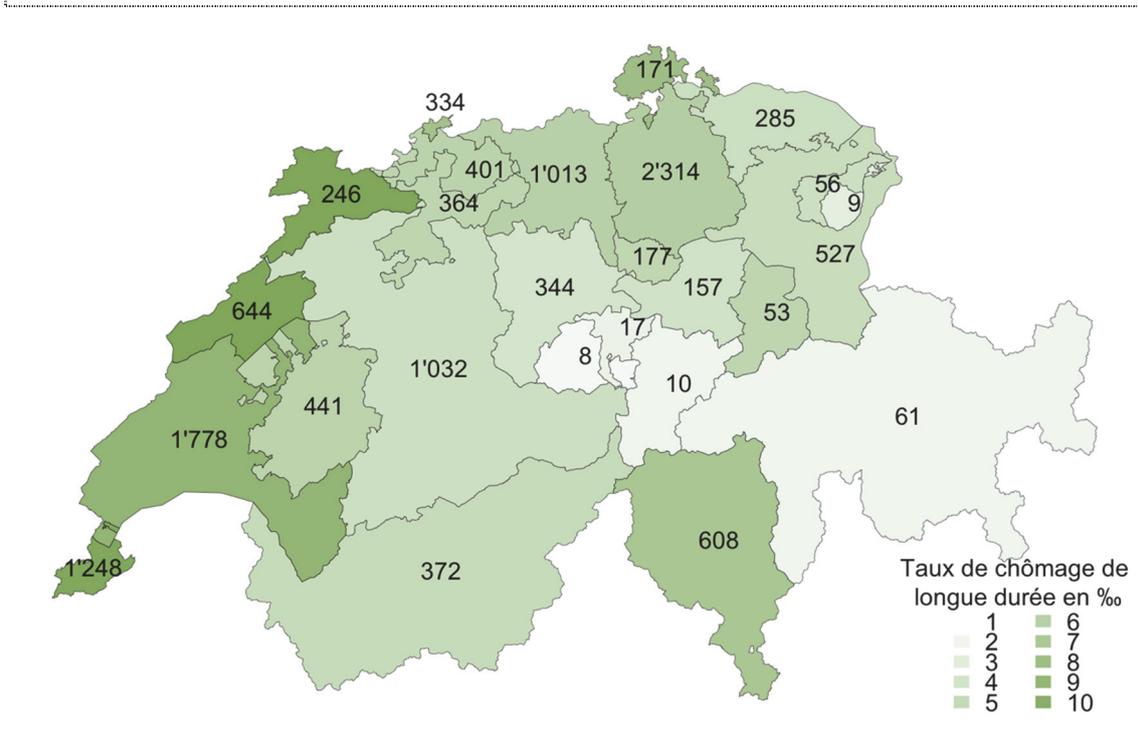
Par rapport à la population active totale, il apparaît qu'il n'y a pas de fortes disparités entre la plupart des secteurs et que le taux de chômage de longue durée 40+ se situe entre 5,3 et 7,5 ‰. Seuls le secteur primaire, avec un taux de 1,3 ‰, et l'administration publique, la défense et la sécurité sociale, avec un taux de 3 ‰, se situent nettement en dessous. À 10 ‰, ce taux bondit dans le secteur de l'art, du divertissement et des loisirs. Les femmes sont en tendance moins fortement touchées, tandis que l'âge ne joue pas de rôle particulier : la classe d'âge de 50 à 64 ans couvre 15 ans, c'est pourquoi toutes les valeurs du Tab. 2 sont environ 1,5 fois plus élevées.

TAB. 2 TAUX DE CHÔMEURS DE LONGUE DURÉE SELON L'ÂGE, LE SEXE ET LE SECTEUR, 2018

Secteur	40-49 ans		50-64 ans		Total
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Total
Agriculture, sylviculture, pêche	0,9 ‰	1,4 ‰	1,2 ‰	1,7 ‰	1,3 ‰
Industries extractives	3,5 ‰	5,4 ‰	9,1 ‰	10,9 ‰	7,2 ‰
Construction	4,1 ‰	3,4 ‰	7,8 ‰	6,5 ‰	6,0 ‰
Commerce, réparation de véhicules à moteur	5,5 ‰	5,7 ‰	8,7 ‰	8,2 ‰	7,2 ‰
Information et communication	5,0 ‰	6,4 ‰	8,7 ‰	9,1 ‰	7,1 ‰
Activités financières et d'assurance	4,9 ‰	6,1 ‰	9,2 ‰	9,7 ‰	7,5 ‰
Activités immobilières	4,4 ‰	3,8 ‰	7,0 ‰	5,2 ‰	5,3 ‰
Autres activités de services	4,6 ‰	5,6 ‰	6,5 ‰	9,1 ‰	6,3 ‰
Administration publique, défense et sécurité sociale	2,9 ‰	2,0 ‰	4,1 ‰	3,1 ‰	3,0 ‰
Arts, spectacles et activités récréatives	11,2 ‰	8,2 ‰	13,6 ‰	8,9 ‰	10,0 ‰
Total	4,0 ‰	3,7 ‰	6,7 ‰	5,5 ‰	5,2 ‰
en chiffres absolus	2243	1855	5079	3491	12 668

Source : SECO (Amstat), OFS (RS). Calcul : IWSB

Au niveau régional, les taux de chômage de longue durée sont très différents, ce qui est dû aux structures économiques et aux forces économiques différentes. Les taux les plus bas se trouvent en Suisse centrale avec des valeurs autour de 1 ‰, tandis qu'en Suisse romande ceux-ci vont jusqu'à 12 ‰ (JU) ou 13 ‰ (NE) (cf. III. 5). Ces différences doivent être prises en compte lorsque les analyses suivantes sont appliquées à chaque canton.



Source : SECO (Amstat), OFS (RS). Calcul : IWSB

La première étape pour la formation de potentiels groupes cibles statistiques comprend la description des clients actuels de l’OPUC selon leur situation initiale, leur problématique et le résultat de l’orientation. Dans le second sous-chapitre, les caractéristiques des clients de l’OPUC sont considérées par rapport aux groupes de comparaison parmi les chômeurs inscrits et la population totale. Sont ensuite déterminés par régression les groupes de clients nécessitant un nombre de rendez-vous supérieur ou inférieur à la moyenne, dans la mesure où ils ont accès à une OPUC cantonale. Il est expliqué à la fin de ce chapitre pourquoi l’OPUC n’a actuellement pas de groupes cibles au sens strict et pourquoi il est malgré tout utile d’en définir.

Dans la mesure du possible, les évaluations suivantes sont effectuées selon le sexe et selon l’âge (40 à 49 ans ou plus de 50 ans)

3.1 CLIENTS DE L’OPUC

La situation professionnelle initiale des clients de l’OPUC est très différente en ce qui concerne le groupe des 40 à 49 ans par rapport à la cohorte plus âgée (cf. Tab. 3). Si, parmi les premiers, 61 % exercent encore une activité lucrative et 28 % sont en recherche d’emploi, ce rapport s’inverse complètement avec l’âge chez les hommes, et presque chez les deux sexes (48 % par rapport à 42 %). En revanche, presque aucune personne de la cohorte des 40 ans et plus n’est encore en formation et le nombre de personnes inactives¹² reste également constant en termes de sexe et d’âge.

Il existe certes une différence dans la fréquence d’utilisation de l’orientation entre les sexes : les femmes de plus de 40 ans recourent à l’OPUC beaucoup plus souvent que les hommes. Malgré de nombreuses

¹² Celles-ci devraient vraisemblablement constituer la majorité de la catégorie « Autres ».

explications possibles, les raisons ne sont pas évidentes et doivent être recherchées de manière différenciée, ce qui dépasse cependant le cadre du présent état des lieux.

TAB. 3 CLIENTS 40+ SELON L'ÂGE, LE SEXE ET LA SITUATION PROFESSIONNELLE, 2018

Situation professionnelle	40-49 ans		50 ans et plus		Total
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Total
En formation	1 %	1 %	0 %	1 %	60
Actifs	54 %	65 %	38 %	54 %	4519
Chercheurs d'emploi	36 %	24 %	53 %	36 %	2641
Autres	9 %	11 %	8 %	9 %	764
Total	1832	3416	1034	1702	7983

Remarque : La rubrique « Autres » recouvre les personnes inactives, les personnes en situations intermédiaires, les stagiaires non rémunérés, etc. Contrairement aux statistiques OPUC, les demandeurs d'emploi ne sont pas uniquement les demandeurs d'emploi inscrits à l'ORP. Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul : IWSB

Avec l'évolution de la situation professionnelle des clients en fonction de leur âge, les thèmes qui intéressent les clients lorsqu'ils s'adressent à l'OPUC évoluent également. Si trois actifs sur quatre sont intéressés par la planification de carrière ainsi que par la réorientation, les demandeurs d'emploi sont majoritairement préoccupés par des questions de réinsertion professionnelle et d'employabilité (cf. Tab. 4).

TAB. 4 CLIENTS 40+ SELON LA PROBLÉMATIQUE ET LA SITUATION PROFESSIONNELLE, 2018

Problématique	En formation	Actifs	Demandeurs d'emploi	Autres	Total
Choix de la profession/des études	26 %	3 %	3 %	5 %	242
Recherche d'une place d'apprentissage	6 %	0 %	0 %	0 %	13
Planification de carrière, réorientation	40 %	76 %	34 %	43 %	4544
Réinsertion professionnelle/Employabilité	8 %	11 %	55 %	31 %	2132
Probl. pers., soc., financ. et de santé, plt*	11 %	7 %	7 %	9 %	554
Questions d'intégration (migration)	9 %	3 %	2 %	11 %	245
Soutien pendant la formation	0 %	0 %	0 %	0 %	14
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Total	59	4391	2583	711	7744

Remarque : plt = problème sur le lieu de travail. Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul : IWSB

Si l'on considère le Tab. 5, on ne doit pas conclure qu'il existe une grande différence entre les sexes en matière de problématiques, car celles-ci peuvent s'expliquer principalement par les différences de situation professionnelle. Sur la base de l'âge, on peut supposer que la principale priorité des personnes âgées de

50 ans et plus est avant tout la question de l'employabilité et, dans une moindre mesure, celle de la « réinsertion professionnelle ».

TAB. 5 CLIENTS 40+ SELON L'ÂGE, LE SEXE ET LA PROBLÉMATIQUE, 2018

Problématique	40-49 ans		50 ans et plus		Total
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Total
Choix de la profession/des études	4 %	4 %	2 %	2 %	246
Recherche d'une place d'apprentissage	0 %	0 %	0 %	0 %	15
Soutien pendant la formation	0 %	0 %	0 %	0 %	13
Planification de carrière, réorientation	59 %	65 %	44 %	54 %	4642
Réinsertion professionnelle/Employabilité	24 %	22 %	42 %	33 %	2153
Probl. pers., soc., financ. et de santé, plt	8 %	6 %	8 %	8 %	563
Questions d'intégration (migration)	4 %	3 %	2 %	2 %	248
Total	1805	3369	1008	1698	7880

Remarque : plt = problème sur le lieu de travail. Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul : IWSB

La motivation des personnes qui consultent l'OPUC peut être intrinsèque mais elle peut aussi être le résultat d'une assignation. Les examens pour le compte de l'ORP, notamment, jouent un grand rôle en l'occurrence. Chez les hommes de plus de 50 ans, plus de la moitié des consultations sont faites à la demande d'un service (principalement l'ORP). Il est également frappant de constater qu'avec l'âge, les assignations diminuent de dix points de pourcentage et plus, et que les femmes consultent plus souvent (de 15 points de pourcentage) un service OPUC de leur propre initiative (cf. Tab. 6).

TAB. 6 CLIENTS 40+ SELON L'ÂGE, LE SEXE ET LE SERVICE ASSIGNANT, 2018

Assignation	40-49 ans		50 ans et plus		Total
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Total
Aucune assignation	61 %	76 %	47 %	65 %	5142
ORP	31 %	20 %	47 %	31 %	2198
Autre service	7 %	4 %	6 %	4 %	380
Total	1761	3268	1020	1671	7719

Au terme des entretiens d'orientation, une conclusion est formulée au titre de résultat de l'orientation ; il s'agit d'une recommandation dont l'éventuelle mise en œuvre incombe ensuite à la personne concernée. Le résultat de l'orientation « Activité lucrative » ne se réfère pas nécessairement à l'activité lucrative actuelle. Chez les personnes en formation, « Activité lucrative (changement) » signifie qu'aucune mesure de formation ou d'encadrement n'est indiquée et que la personne concernée devrait étendre le rayon de recherche à d'autres domaines. Une telle recommandation est adressée à environ la moitié des personnes de 40 à 49 ans et même aux deux tiers des personnes de la tranche d'âge supérieure. Il est recommandé à un client sur dix de conserver son emploi, et respectivement à un sur trois (40 à 49 ans) ou à un sur cinq

(50 ans et plus) de réaliser une formation complémentaire ou une deuxième formation. Il n'y a pas ici de différences significatives entre les sexes (cf. Tab. 7).

TAB. 7 CLIENTS 40+ SELON L'ÂGE, LE SEXE ET LE RÉSULTAT DE L'ORIENTATION, 2018

Résultat de l'orientation	40-49 ans		50 ans et plus		Total
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Total
Activité lucrative (maintien)	11 %	11 %	9 %	9 %	704
Activité lucrative (changement)	55 %	50 %	65 %	64 %	3913
Activité lucrative (solution intermédiaire)	2 %	2 %	2 %	2 %	114
Formation initiale	0 %	0 %	0 %	0 %	3
Formation complémentaire ou deuxième formation	30 %	36 %	21 %	23 %	2064
Suivi psychosocial ou thérapeutique	2 %	1 %	3 %	2 %	130
Total	1564	2855	981	1528	6928

Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul : IWSB

Le résultat de l'orientation dépend dans une faible mesure du niveau de formation le plus élevé des clients. Seules les personnes peu qualifiées sont nettement moins susceptibles de se voir proposer une formation complémentaire ou une deuxième formation (24 %). Inversement, pour les personnes uniquement diplômées du degré secondaire II une mesure de formation est convenue dans 44 % des cas (cf. Tab. 8).

TAB. 8 CLIENTS 40+ SELON LE NIVEAU DE FORMATION ET LE RÉSULTAT DE L'ORIENTATION, 2018

Résultat de l'orientation	Sec I	Sec II	Sec II	Tertiaire	Tertiaire	Total
		(FPI)	(école)	(FPS)	(HE)	
Activité lucrative (maintien)	10 %	10 %	12 %	10 %	11 %	746
Activité lucrative (changement)	60 %	54 %	40 %	57 %	59 %	3972
Activité lucrative (solution intermédiaire)	3 %	2 %	1 %	2 %	1 %	113
Formation initiale	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	3
Formation complémentaire ou deuxième formation	24 %	32 %	44 %	29 %	28 %	2121
Suivi psychosocial ou thérapeutique	2 %	2 %	2 %	2 %	1 %	134
Total	1122	3099	233	1050	1585	7089

Remarque : FPI = formation professionnelle initiale, FPS = formation professionnelle supérieure, HE = haute école. Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul : IWSB

Sans surprise, les clients OPUC ayant des questions sur la « planification de carrière, réorientation » mettent davantage l'accent sur les offres de formation continue que ceux intéressés par d'autres problématiques (39 %). Un changement d'orientation dans la recherche d'emploi ou un changement d'emploi est convenue avec trois personnes sur quatre visant une réinsertion professionnelle ou le maintien de l'employabilité, et une mesure de formation pour 15 % des clients ; seuls 5 % des personnes ayant consulté un

service OPUC en vue d'une réinsertion ou pour maintenir leur employabilité ne voient plus aucun besoin de changement à la fin de l'orientation. Le résultat de l'orientation « Suivi psychosocial ou thérapeutique » est généralement rare et s'applique le plus souvent à des clients motivés par d'autres problématiques (cf. Tab. 9).

TAB. 9 CLIENTS 40+ SELON LE NIVEAU DE FORMATION ET LE RÉSULTAT DE L'ORIENTATION, 2018

Résultat de l'orientation	Autres problématiques	Réinsertion professionnelle/Employabilité	Planification de carrière, réorientation	Total
Activité lucrative (maintien)	15 %	5 %	12 %	742
Activité lucrative (changement)	50 %	75 %	47 %	3888
Activité lucrative (solution intermédiaire)	4 %	2 %	1 %	112
Formation initiale	0 %	0 %	0 %	3
Formation complémentaire ou deuxième formation	24 %	15 %	39 %	2108
Suivi psychosocial ou thérapeutique	7 %	2 %	1 %	134
Total	902	2066	4019	6987

Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul : IWSB

La pratique des cantons en matière d'OPUC est très disparate, ce qui se répercute également sur le nombre de clients. Ainsi, les assignations à l'OPUC sont très courantes en Valais, ce qui explique que la part de clients sur la population totale y est particulièrement élevée. Hors assignations, les deux cantons de Bâle et le Valais sont en tête dans la tranche d'âge 40+. Il est frappant de constater que, par rapport aux autres participants à l'enquête disposant de données suffisantes, précisément ces trois cantons ne font pas payer leurs prestations ou – dans le cas du Valais – le font seulement dans la partie germanophone (cf. Tab. 10).

TAB. 10 PART DES CLIENTS 40+ SANS ASSIGNATION SUR LA POPULATION TOTALE, 2018

Canton	Caractère payant	40-49 ans		50 ans et plus	
		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
BL	Non	5,00 ‰	11,29 ‰	1,60 ‰	3,21 ‰
BS	Non	5,28 ‰	10,06 ‰	1,55 ‰	4,00 ‰
VS	Non	4,45 ‰	8,30 ‰	1,83 ‰	3,08 ‰
ZG	Oui	3,55 ‰	7,54 ‰	0,83 ‰	2,17 ‰
ZH	Oui	2,69 ‰	7,61 ‰	1,03 ‰	2,52 ‰
BE	Oui	2,92 ‰	6,90 ‰	0,65 ‰	1,64 ‰
SG	Oui	2,89 ‰	6,24 ‰	0,73 ‰	1,79 ‰
AR	Oui	1,44 ‰	6,53 ‰	0,86 ‰	2,01 ‰
GR	Oui	2,50 ‰	4,65 ‰	0,53 ‰	1,33 ‰
SZ	Oui	2,25 ‰	4,96 ‰	0,83 ‰	0,66 ‰
TG	Oui	2,23 ‰	3,91 ‰	0,28 ‰	0,65 ‰
LU	Oui	1,65 ‰	4,00 ‰	0,21 ‰	0,76 ‰
SO	oui	0,80 ‰	2,15 ‰	0,26 ‰	0,56 ‰

Remarque : toutes les personnes assignées par l'ORP ou d'autres offices sont exclues.

Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC, OFS RS. Calcul : IWSB

3.2 PROFIL DES CLIENTS OPUC PAR COMPARAISON

Les clients OPUC représentent quasiment la population suisse pour ce qui est de la nationalité dans la catégorie 50+, alors qu'on compte bien 20 points de pourcentage de plus d'étrangers parmi les chômeurs de longue durée. Si l'on considère la tranche d'âge « 40 à 49 ans », on observe qu'actuellement, le nombre d'étrangers ayant recours à l'OPUC est souvent inférieur à la moyenne (cf. Tab. 11).

Les services cantonaux OPUC n'ont guère de clients titulaires d'un diplôme du degré secondaire II (formation générale) à l'âge de 40 ans et plus. Ces derniers représentent environ 10 % de la population totale et des chômeurs de longue durée, mais seulement 3 % environ des personnes qui recourent aux services OPUC. Par ailleurs, les personnes peu qualifiées sont nettement moins présentes parmi les clients OPUC et au sein de la population totale, où elles occupent une part de 15 à 20 %, que parmi les chômeurs de longue durée (presque dix points de pourcentage de plus). Enfin, les personnes titulaires d'une formation professionnelle plus élevée sont sous-représentées dans le groupe des chômeurs de longue durée.

Les différences entre les cohortes d'âge et les sexes sont en grande partie analogues dans les trois groupes de comparaison (cf. Tab. 12).

TAB. 11 CLIENTS 40+ SELON L'ÂGE, LE SEXE ET LA NATIONALITÉ, 2018

Nationalité	Population		Chômeurs de longue durée		OPUC		OPUC #
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	
40-49 ans							
Suisse	65 %	69 %	43 %	51 %	72 %	75 %	4011
Étranger	35 %	31 %	57 %	49 %	28 %	25 %	1398
50 ans et plus							
Suisse	77 %	82 %	58 %	69 %	77 %	84 %	2280
Étranger	23 %	18 %	42 %	31 %	23 %	16 %	536

Source : OFS RS, SECO Amstat, enquête IWSB services cantonaux OPUC, OFS RS. Calcul : IWSB

TAB. 12 CLIENTS 40+ SELON L'ÂGE, LE SEXE ET LE NIVEAU DE FORMATION, 2018

Niveau de formation	Population		Chômeurs de longue durée		OPUC		OPUC #
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	
40-49 ans							
Degré secondaire I	15 %	17 %	23 %	27 %	20 %	19 %	1026
Sec II : form. professionnelle	32 %	34 %	37 %	35 %	41 %	40 %	2169
Sec II : formation générale	7 %	12 %	11 %	11 %	3 %	4 %	206
Tertiaire : form. prof. supérieure	19 %	14 %	10 %	6 %	15 %	12 %	692
Tertiaire : hautes écoles	26 %	23 %	20 %	21 %	21 %	25 %	1250
50 ans et plus							
Degré secondaire I	16 %	22 %	23 %	30 %	17 %	20 %	527
Sec II : form. professionnelle	39 %	41 %	42 %	46 %	45 %	44 %	1242
Sec II : formation générale	7 %	12 %	9 %	8 %	2 %	3 %	85
Tertiaire : form. prof. supérieure	20 %	11 %	11 %	6 %	18 %	13 %	421
Tertiaire : hautes écoles	18 %	13 %	15 %	10 %	18 %	18 %	500

Remarque : environ 5 % des chômeurs de longue durée ont été exclus, car leur niveau de formation n'est pas enregistré dans les données. Source : OFS RS, SECO Amstat, enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul : IWSB

3.3 DÉTERMINANTS DU NOMBRE DE RENDEZ-VOUS

Le nombre des rendez-vous d'orientation varie fortement d'une personne à l'autre. Les raisons à cela sont très variées et sont déterminées au moyen d'une régression OLS. Les caractéristiques des cas avec leurs différentes spécificités servent de variables explicatives. Pour que les différences cantonales soient prises

en compte, des cantons fictifs ont été intégrés dans le modèle. Le modèle nécessite un groupe de référence qui est défini comme suit :

- Âge : 40 à 49 ans
- Problématique : planification de carrière, réorientation
- Formation : degré secondaire I
- Nationalité : Suisse
- Situation : autre
- Sexe : féminin
- Caractère payant : non

Les résultats présentés dans le Tab. 13 peuvent être résumés grosso modo comme suit ¹³ : pour le groupe de référence, en moyenne un peu plus de deux rendez-vous sont nécessaires. Les chercheurs d'emploi ainsi que les personnes ayant des questions sur la réinsertion professionnelle ou sur l'employabilité ont besoin d'une séance supplémentaire environ. Le caractère payant dans un canton réduit le nombre de séances d'un peu moins d'une séance. Par ailleurs, les personnes exerçant une activité lucrative et les étrangers réduisent leur fréquentation d'un peu plus d'un quart de séance en moyenne, tandis que les hommes ont besoin de quelques séances de plus. Pour les personnes ayant un niveau de formation supérieur au degré secondaire I, le nombre de rendez-vous diminue légèrement.

¹³ Seuls les résultats significatifs (seuil de signification : 5 %) sont interprétés et le nombre de rendez-vous est arrondi aux demi-séances.

TAB. 13 RÉGRESSION OLS POUR EXPLIQUER LE NOMBRE DE RENDEZ-VOUS DES PLUS DE 40 ANS, 2018

Variable dépendante : Nombre de rendez-vous		
Variabiles explicatives	Estimation ponctuelle	Signification
Constante	2,345 (0,113)	***
Âge (référence : 40 à 49 ans)		
50 ans et plus	-0,032 (0,05)	
Problématique (référence : planification de carrière, réorientation)		
Choix de la profession/des études	-0,061 (0,167)	
Recherche d'une place d'apprentissage	0,913 (0,918)	
Soutien pendant la formation	0,04 (0,707)	
Réinsertion professionnelle/Employabilité	0,775 (0,062)	***
Problèmes div.	0,810 (0,09)	***
Questions d'intégration (migration)	-0,259 (0,142)	*
Niveau de formation (référence : degré secondaire I)		
Degré secondaire II : formation professionnelle	-0,195 (0,071)	***
Degré secondaire II : formation générale	-0,244 (0,142)	*
Degré tertiaire : formation professionnelle supérieure	-0,149 (0,088)	*
Degré tertiaire : hautes écoles	-0,080 (0,079)	
Nationalité (référence : Suisse)		
Étranger	-0,255 (0,06)	***
Situation professionnelle (référence : autre)		
En formation	0,030 (0,32)	
Actifs	-0,183 (0,082)	**
Chercheurs d'emploi	1,043 (0,085)	***
Sexe (référence : féminin)		
Masculin	0,169 (0,049)	***
Canton à caractère payant (référence : non)		
oui	-0,759 (0,052)	***
<i>Observations</i>		6219
<i>Adjusted R²</i>		0,2279
<i>Residual Std. Error</i>		1832 (df = 6201)
<i>F Statistic</i>		109*** (df = 17 ; 6201)

Remarque : erreur type entre parenthèses. *p<0,1 ; **p<0,05 ; ***p<0,01. Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul : IWSB.

3.4 GROUPES CIBLES SPÉCIFIQUES APPAREMMENT ABSENTS

Comme vu précédemment, il est en principe possible de décrire et de distinguer les personnes de plus de 40 ans comme utilisateurs potentiels des prestations OPUC en fonction de certaines caractéristiques ou en fonction de groupes de besoins. Cependant, comme cela est déjà apparu dans le cadre de l'atelier et des entretiens, dans la pratique des cantons, ceux-ci n'ont quasiment pas d'effet prédéterminé sur le type de prestations, le choix de la méthode, du format ou des instruments utilisés. Pour cette raison, l'enquête s'est limitée à une collecte des données disponibles à des fins d'analyse descriptive des utilisateurs actuels de plus de 40 ans de l'OPUC.

À ce stade, il reste à définir s'il existe un manque fondamental d'informations sur les besoins du groupe cible afin de pouvoir fournir un ensemble de formats, de méthodes et d'outils systématiquement coordonnés ou si l'approche personnalisée qui a été maintes fois mise en avant par les interlocuteurs apparaît tout simplement plus applicable dans la vie quotidienne. Schmidlin, Kobelt et Allemann (2019, Berne : SEFRI) soulignent que les produits de l'OPUC ont jusqu'à présent été développés principalement dans une perspective interne. On peut en déduire qu'il existe aujourd'hui encore un manque d'information concernant les besoins du groupe cible.

Les renseignements recueillis au cours de l'atelier et des entretiens concordent : pour différentes raisons, les individus réagiraient différemment à des situations de vie ou à des caractéristiques plus ou moins objectivement comparables. Les conseillers spécialisés soulignent que les situations de vie des personnes de 55 ans peuvent difficilement être décrites de manière uniforme, exception faite de leur âge commun. Les clients viendraient donc à l'orientation avec des problématiques très spécifiques, mais souvent aussi très confuses. Une inscription à l'OPUC est souvent précédée d'une longue phase d'hésitations et de tergiversations, dans l'espoir que la situation se résolve toute seule. Cette incertitude se manifeste par une insatisfaction diffuse à l'égard de la situation professionnelle ou personnelle actuelle, assortie d'un espoir de changement tout aussi diffus. Il faudrait alors, lors d'un premier entretien d'orientation, clarifier soigneusement le contexte et formuler un objectif personnel avant de pouvoir décider quelle offre, quel format, quelle méthode ou quels instruments pourraient être utilisés de manière ciblée. Cette tâche et cette compétence incombent au conseiller spécialisé, qui dispose d'une formation spécifique et d'un large éventail d'instruments professionnels. Une affectation précoce à un groupe de caractéristiques défini pourrait à la fois entraver la solution d'orientation individuelle et induire des hypothèses erronées.

Ni les entretiens ni l'enquête ne permettent de savoir de manière concluante si le groupe cible n'est pas segmenté parce qu'il n'y a jusqu'à présent pas eu de pression en ce sens, que les ressources manquent ou que les conditions-cadres cantonales sont extrêmement variées.

Dans de nombreux cantons, il n'existe pas à l'heure actuelle de spécialisation proprement dite des conseillers spécialisés dans certains groupes cibles d'adultes, de thèmes, de méthodes ou d'outils (chapitre 4.3.2). D'un point de vue interne à l'OPUC, le besoin de segmentation dans des groupes cibles spécifiques semble de ce fait relativement faible. À ce stade, il n'est pas non plus possible de déterminer si cette perception correspond également aux besoins des clients et si ce type de prestation de services produit l'effet optimal.

Cependant, la spécialisation quasi inexistante ou le faible besoin manifesté ne permettent pas nécessairement de déduire qu'une segmentation du groupe cible des plus de 40 ans n'est pas possible dans l'OPUC. Dans le cadre de mandats spéciaux pour certains groupes de personnes (chercheurs d'emploi, migrants, formation de rattrapage, etc.), cette segmentation a réellement lieu. Elle semble presque toujours être le fruit de mandats spéciaux financés par des tiers.

Afin de rester aussi facilement accessible que possible pour la clientèle, on réalise logiquement le moins de triage possible avant le début de l'orientation. Celle-ci est plutôt axée sur les conditions-cadres liées au mandat ou organisationnelles que sur des caractéristiques particulières ou des besoins individuels de la clientèle.

INFOBOX ENTRETIENS AVEC DES PERSONNES SÉLECTIONNÉES HORS SERVICES CANTONAUX OPUC

Selon les personnes interrogées qui travaillent majoritairement dans le domaine de l'outplacement, il existe en ce qui concerne les groupes cibles une complémentarité plutôt qu'une concurrence entre les prestataires privés proposant des bilans professionnels, une évaluation du potentiel, une orientation de carrière et les services publics OPUC, car les groupes d'utilisateurs seraient différents. Les résultats de l'étude de Schmidlin, Kobelt, Allemann (2019, Berne : SEFRI chapitres 8 et 9) le confirment également. Néanmoins, il existe des parallèles dans l'évaluation des possibilités de segmentation concrètes.

La question de la segmentation a été évaluée de manière controversée dans les cinq entretiens. Il est vrai que certains critères aisément identifiables tels que l'âge, le niveau d'éducation, la situation professionnelle, le secteur d'activité, les compétences linguistiques peuvent être utilisés lorsqu'il s'agit d'affecter des conseillers appropriés ou de choisir des formats, des méthodes et des outils prédéfinis (en particulier dans les grandes sociétés de conseil). Mais certains interlocuteurs soulignent aussi que le classement des clients selon des facteurs définis serait moins décisif pour le choix des outils. L'accent serait plutôt mis sur la combi-

raison individuelle de facteurs favorables ou défavorables et sur le stress consécutif momentané subjectivement perçu, lequel détermine également le niveau de capacité à prendre une part active au processus de l'orientation. Le choix de formats, de méthodes et d'outils se ferait alors pour l'essentiel sur la base de cette évaluation faite par le conseiller.

Le mode de travail et le format s'adaptent donc en premier lieu – lors des bilans professionnels dans le cadre des orientations d'outplacement de personnes majoritairement bien formées – à l'état de santé, à l'état de base, au bien-être actuel, à l'énergie disponible, à la confiance dans les perspectives de développement, au niveau d'efficacité personnelle et au soutien de l'entourage privé ou professionnel du client. Les autres facteurs jouent un rôle subalterne.

Les personnes interrogées considèrent en revanche que les problématiques, les thèmes d'orientation ou les groupes de besoins se prêteraient davantage à une segmentation. Dans la plupart des cas, cependant, il n'est pas possible de déterminer ces facteurs de manière simple et rapide, et moins encore à l'avance, ce qui explique que de telles préstructurations ne joueraient pas de rôle majeur dans la pratique quotidienne. Le point déterminant serait au contraire l'aptitude professionnelle des conseillers, sans que les détails ne soient fixés avant le début de l'orientation.

3.5 LA SEGMENTATION EST NÉANMOINS UTILE

Une segmentation différenciée selon des groupes cibles particuliers de personnes de plus de 40 ans peut certes jouer un rôle subalterne pour le quotidien actuel de l'orientation. Cela ne signifie cependant en aucun cas qu'une analyse différenciée des groupes cibles ne serait pas utile, souhaitable et possible en principe.

Selon les éléments concordants de Hirschi (2018, Berne : SEFRI, chapitre 3.1.2 et 4.3.5) et Schmidlin, Kobelt et Allemann (2019, Berne : SEFRI, chapitre 11.1), l'analyse soigneuse de sous-groupes et de leurs besoins – notamment pour le développement d'offres, de méthodes et d'outils spécifiques et adaptés à la situation – est importante afin que les conseillers puissent avoir accès à un arsenal de méthodes et d'outils varié. À cette fin, des facteurs sociodémographiques, environnementaux ou personnels, mais aussi des groupes de problématiques, de thèmes d'orientation et de besoins peuvent être utiles. Il s'agit cependant ici de questions de recherche auxquelles une enquête auprès des prestataires OPUC chargés de missions de service public ne saurait répondre. À notre connaissance, il n'y a pas d'analyse complète des besoins des personnes qui n'ont guère ou pas du tout eu recours aux prestations de l'OPUC jusqu'à présent. Schmidlin, Kobelt et Allemann (2019, Berne : SEFRI, chapitre 8) livrent quelques éléments généraux à ce sujet dans le cadre d'une enquête auprès de population sur la notoriété et l'utilisation des services actuels et futurs de l'OPUC.

4 BILAN PROFESSIONNEL, ÉVALUATION DU POTENTIEL ET ORIENTATION DE CARRIÈRE POUR LES ADULTES – PRESTATIONS DE L’OPUC DANS LES CANTONS

L’enquête a permis de recueillir des données sur la mise en œuvre actuelle des exigences légales fédérales concernant les prestations de l’OPUC pour les adultes au niveau opérationnel (état actuel des prestations demandées et des ressources utilisées à cet effet). Une analyse systématique des bases légales, des stratégies et des concepts cantonaux au vu des prestations de l’OPUC pour les plus de 40 ans n’a cependant pas eu lieu.

Des déclarations issues des entretiens ayant précédé l’enquête laissent penser que le groupe d’âge nouvellement ciblé n’a pas été au centre des stratégies cantonales jusqu’à présent. Schmidlin, Kobelt et Allemann (2019, Berne : SEFRI) retiennent que l’offre de l’OPUC est actuellement encore fortement axée sur le premier choix de la profession ou des études, et moins sur le soutien en vue d’une gestion de carrière active. L’orientation de carrière pour adultes fait aujourd’hui certes partie de la gamme d’offres pour tous les services OPUC, et le nombre de clients adultes n’a cessé d’augmenter au cours des dernières années. Cependant, ce secteur semble encore trop peu défini ou soutenu dans la plupart des services OPUC. Cela se manifeste par le fait que les thèmes concernant l’orientation des adultes tiennent bien moins de place dans l’offre globale de prestations.

4.1 ACCÈS À L’OPUC

En tant que service public, l’OPUC a l’obligation de rendre l’accès aux prestations aussi facile que possible pour toute la population. Une attention particulière doit être portée aux personnes nécessitant un soutien. Puisqu’on ne peut contrôler par quels canaux quelqu’un prend connaissance des diverses offres de l’OPUC, les services proposent en conséquence de nombreuses possibilités d’accès – souvent en amont de l’orientation proprement dite – pour une grande variété de groupes cibles, de situations et de besoins :

- La plateforme www.orientation.ch, gérée conjointement par les cantons et soutenue financièrement par la Confédération, est le portail d’information officiel de l’orientation professionnelle, universitaire et de carrière en Suisse. Elle répond aux questions concernant les places d’apprentissage, les professions, les formations professionnelles initiales et complémentaires, et met à disposition des outils d’auto-évaluation.
- Via leurs propres sites Internet, les cantons donnent un accès en ligne aux informations, offres de soutien et adresses de contact.
- Les services OPUC mènent des actions de relations publiques ciblées par leur présence dans les foires et expositions ainsi que par des interventions dans les médias, articles spécialisés, bulletins, activités sur les réseaux sociaux, campagnes d’affichage, brochures d’information, etc.
- Ils répondent rapidement aux demandes en ligne ou par téléphone.
- Les centres d’information professionnelle (CIP) en tant que points de contact centraux de l’OPUC pour la transmission d’informations sont librement accessibles pendant les heures d’ouverture définies et sans inscription préalable. Les clients sont généralement pris en charge par des spécialistes.
- Dans la plupart des cantons sont proposés des événements thématiques ou destinés à des groupes cibles spécifiques (sessions d’informations, conférences, etc.) et/ou des ateliers/cours.
- Les collaborateurs de l’OPUC participent à des événements organisés par les acteurs du secteur ou leurs partenaires de coopération dans le canton ou la région concernée, participent selon les possibilités et établissent des réseaux actifs dans les domaines de la formation, l’économie, l’administration et la politique. Ils améliorent ainsi l’image de l’OPUC auprès du public (Schmidlin, Kobelt et Allemann (2019, Berne : SEFRI, page 11).

Ces offres sont dès aujourd’hui disponibles pour les personnes de tous les groupes d’âge. À ce niveau, nous n’avons connaissance d’aucune offre explicitement concentrée sur le groupe cible des plus de 40 ans. On peut donc supposer (peut-être justement pour cette raison ?) que le niveau de notoriété des services publics de l’OPUC parmi les plus de 40 ans peut encore être améliorée (Schmidlin, Kobelt, Allemann, 2019, Berne : chapitre 8).

INSCRIPTION ET TRIAGE

Afin d’augmenter l’accessibilité mais aussi pour ne pas exercer une pression excessive sur les demandeurs dès l’inscription, les procédures d’assignation de certaines prestations ou de conseillers restent aussi simples que possible. Les données de l’enquête montrent qu’une inscription est en principe possible par téléphone, par e-mail ou en personne. Certains services (13) proposent une inscription en ligne avec formulaire d’inscription. En Suisse romande, l’outil en ligne ADOR (« analyse de la demande d’orientation ») qui fournit des informations aux personnes, les renvoie vers les services compétents ou recommande un rendez-vous avec un conseiller correspondant est utilisé.

Un triage est principalement effectué en ce qui concerne les prestations financées par des tiers pourvues d’un mandat distinct et éventuellement de propres processus (p. ex. ORP, office de migration, services sociaux, AI) et sur la base de la requête et d’une formation préalable lorsque des conseillers spécialisés en interne sont disponibles. Dans la majorité des cas, il est effectué par un secrétariat, une réception ou un service client, dans des cas exceptionnels, par le conseiller lui-même ou via un formulaire en ligne. Les données personnelles, la situation professionnelle actuelle, la formation préalable et – si possible – les problématiques sont enregistrées. On entend par formation préalable la situation de carrière actuelle, donc les diplômes détenus, la profession actuellement exercée, l’école fréquentée ou la formation continue suivie. Pour clarifier la problématique, des données concernant l’objectif de l’orientation sont collectées : s’agit-il du conseil aux étudiants, du choix d’une école ou d’une formation, d’une place de stage avant un apprentissage, d’un diplôme professionnel, d’une formation continue ou d’une recherche d’emploi, etc. ? En fonction du contexte et en ce qui concerne l’assignation à des conseillers spécialisés, il est également demandé d’où vient l’assignation.

Les critères de triage suivants sont les plus fréquemment cités :

- S’agit-il d’un mandat « normal » ou financé par des tiers avec des conditions-cadres et des processus spécifiques au mandat ?
- Existe-t-il un droit à une prestation gratuite ou la prestation est-elle payante ?
- Existe-t-il un service spécialisé correspondant au sein ou à l’extérieur de l’organisation OPUC consultée ? Exemples cités : conseil aux étudiants, sport de haut niveau, métiers de la santé, diplôme professionnel pour adultes, compétences de base.
- Une certaine offre prédéfinie est-elle souhaitée ? Exemples : simple transmission d’information, bref entretien ou brève orientation, orientation avec ou sans tests, paquet d’offres complet.

À Lucerne, les personnes intéressées peuvent s’adresser en ligne à un conseiller en orientation professionnelle ou universitaire par le biais d’un auto-triage. Cet auto-triage est vérifié après réception par un collaborateur et, en cas d’affectation erronée, le client est contacté par téléphone.

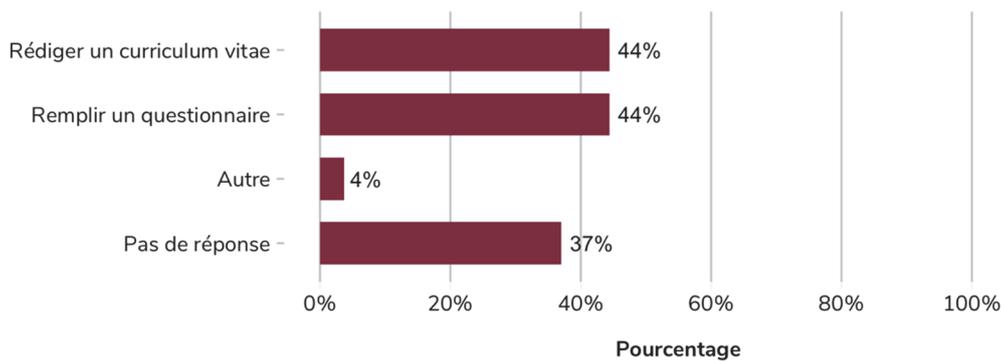
PRÉPARATION DES CLIENTS ET DES CONSEILLERS

Des prestations préliminaires de clients sont recommandées sous forme de curriculum vitae ou de réponse à de courts questionnaires d’auto-réflexion. Une partie des OPUC (44 %) envoient avec la confirmation de rendez-vous un questionnaire à remplir et à renvoyer au conseiller et/ou sollicitent un curriculum vitae avant le rendez-vous d’orientation (Ill. 6). Au sein de l’OPUC, les prestations préliminaires que le client doit fournir sont convenues individuellement.



La préparation du conseiller est fonction de la requête du client et des informations disponibles au préalable. Lorsque l'OPUC demande aux clients des documents avant le rendez-vous (tels que questionnaire, curriculum vitae, certificats), le conseiller les passe en revue avant le rendez-vous. Si les outils de diagnostic ont été remplis au préalable, ils doivent être évalués. Certains services ont également noté que le conseiller effectue des recherches thématiques sur la base de la problématique précédemment connue, et prépare le cours de l'entretien et les matériaux et outils nécessaires. D'autres services ont souligné qu'il n'y a généralement aucune préparation spécifique. Dans les cantons ou même en fonction des préférences des conseillers, différentes approches sont manifestement suivies.

ILL. 6 QUELLES PRESTATIONS PRÉLIMINAIRES LES CLIENTS DOIVENT-ILS FOURNIR LORS D'UNE ORIENTATION PERSONNALISÉE ?



Remarque : N = 27. Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul et représentation : IWSB

INFOBOX ENTRETIENS AVEC DES PERSONNES SÉLECTIONNÉES HORS SERVICES CANTONAUX OPUC

Chez les prestataires privés proposant des bilans professionnels (dans le cadre de conseils en outplacement)¹⁴ interrogés, la situation initiale est par nature différente de celle dans les services OPUC publics, lesquels doivent garantir l'accès le plus facile possible vers un large éventail d'offres à toutes les classes sociales. Au début, il y a toujours un mandat attribué dans la plupart des cas par des entreprises. Il ne s'agit de particuliers qui s'inscrivent de leur propre initiative et payent eux-mêmes que dans environ 10 % des cas (estimation non représentative des interlocuteurs).

Bien que la situation de triage et de préparation à un entretien d'orientation se distingue nettement de celle d'une OPUC publique, les déclarations des personnes interrogées sont éloquentes. La démarche privilégiée est en effet la même chez tous les interlocuteurs. Qu'il s'agisse d'un mandat d'une entreprise ou d'un particulier, elle commence toujours par un entretien avec le client. Celui-ci sert exclusivement à se connaître personnellement, à clarifier la situation initiale et l'objectif, à déterminer l'offre de prestations adéquate (la sélection de modules appropriés), éventuellement à sélectionner le conseiller et à planifier de nouveaux rendez-vous d'orientation. En règle générale, pour cette première session, aucune prestation préliminaire n'est demandée ou aucun outil en ligne de clarification préliminaire n'est recommandé. Conformément à la démarche convenue d'un commun accord, des missions de travail (traitement des fiches de travail, réponse aux questionnaires, etc.) peuvent être attribuées en préparation d'une deuxième réunion.

¹⁴ Trois des cinq personnes interrogées sont mandatées par des entreprises principalement pour une activité de conseil en outplacement. La liste des interlocuteurs se trouve en annexe (A.4).

4.2 PRESTATIONS DE L'OPUC

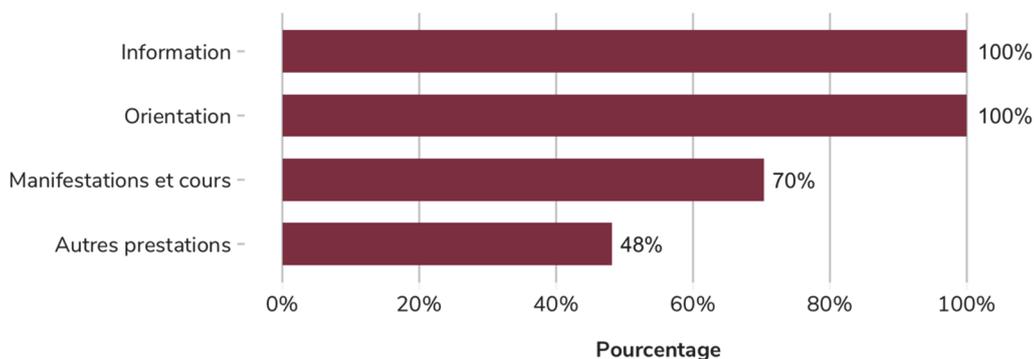
La conception des prestations et l'allocation des ressources de l'OPUC incombent aux cantons. Si l'on considère toute la Suisse, cela conduit à une grande hétérogénéité en termes de ressources disponibles selon les cantons, sans que cela n'ait toutefois de grande influence sur la variété des offres (Schmidlin, Kobelt, Allemann, 2019, Berne : chapitre 3 et 4).

Malgré cette variété, on peut former quatre groupes de prestations dans lesquels les offres pour adultes peuvent être classées (CDOPU, sans indication d'année)¹⁵ :

- Information (p. ex. renseignements, simples connaissances factuelles dans les CIP/infothèques et en ligne)
- Orientation (à savoir bref entretien de conseil (jusqu'à 30 minutes), orientation personnalisée ou à distance)
- Manifestations et cours (p. ex. manifestations sur des thèmes liés à la formation et au marché du travail, cours, ateliers, orientations en groupe)
- Autres prestations (p. ex. évaluation du potentiel pour les réfugiés)

Sans surprise, tous les cantons proposent des services d'information et d'orientation pour adultes. Dix-neuf services OPUC mettent à disposition des offres pouvant être affectées au groupe « Manifestations et cours ». D'« autres prestations » sont proposées par 13 des 27 services OPUC. L'Ill. 7 affiche les parts (pourcentages) de l'OPUC avec des offres dans les quatre groupes de prestations.

ILL. 7 PARMIS LES GROUPES DE PRESTATIONS SUIVANTS, LESQUELS SONT ÉGALEMENT PROPOSÉS AUX ADULTES PAR LES SERVICES OPUC DANS VOTRE CANTON ?



Remarque : N = 27. Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul et représentation : IWSB

Outre la division en groupes de prestations mentionnée ci-dessus, les prestations OPUC pour adultes couvrent plutôt des catégories thématiques telles que : orientation de carrière, questionnaire de carrière, bilan professionnel, réorientation, bilans de compétences, évaluation du potentiel, coaching de carrière, questionnaire de candidature, recherche d'emploi, soutien à la candidature, etc. Les termes choisis dans les différents sites Internet des offices cantonaux sont ambigus et ne sont pas utilisés de manière uniforme. Au niveau de toute la Suisse, la CDOPU publie des descriptions de prestations générales et des recommandations sur certains domaines thématiques¹⁶. Dans les cantons, les concepts d'orientation et/ou descriptifs de produits complètent généralement les bases légales pour former le cadre régissant la fourniture de prestations. Toutes les offres ont cependant en commun le fait de s'adresser au groupe cible « adultes »

¹⁵ http://kbsb.ch/dyn/bin/19967-20816-1-angebote_der_bslb_komm._qe.pdf

¹⁶ http://kbsb.ch/dyn/bin/19967-20816-1-angebote_der_bslb_komm._qe.pdf

de manière relativement peu spécifique et d'être ainsi également disponibles pour les plus de 40 ans. Il n'existait jusque-là guère d'offres spécifiques ou normalisées pour les personnes de ce groupe.

L'assignation de clients à un groupe de prestations ou une offre spéciale est effectuée généralement au moyen d'un triage aussi simple que possible dans le cadre du processus d'inscription (chapitre 4.1). Si la situation n'est pas très claire, il est très souvent conseillé dans un premier temps de consulter (gratuitement) un CIP où il est possible de s'informer soi-même et de clarifier la situation avec un spécialiste dans un entretien de courte durée (p. ex. bref entretien de conseil) sur les besoins de prestations. Des inscriptions directes aux prestations proposées sont bien sûr possibles.

Selon les déclarations émises au cours de l'atelier et des entretiens avec les conseillers spécialisés, les prestations de l'OPUC pour adultes sont généralement très adaptées aux besoins individuels des clients et peu standardisées.

Des offres spécifiques aux groupes cibles (p. ex. pour les migrants, les demandeurs d'emploi, les personnes sans formation et/ou les adultes peu qualifiés) existent surtout lorsque les conditions organisationnelles internes permettent une spécialisation au sein d'une OPUC ou lorsqu'un autre prestataire spécialisé coopère avec l'OPUC. On peut en déduire qu'une segmentation du groupe cible des personnes de plus de 40 ans est fondamentalement possible dans l'OPUC et qu'elle est plutôt réalisée pour des raisons externes (mandats spéciaux pour certains groupes de personnes, généralement financées par des tiers) ou du fait de conditions-cadres organisationnelles internes.

Dans les sous-chapitres suivants, les groupes de prestations et les offres qu'ils contiennent sont plus précisément décrits et ont été complétés lorsque c'était possible par les chiffres d'utilisation des personnes de plus de 40 ans.

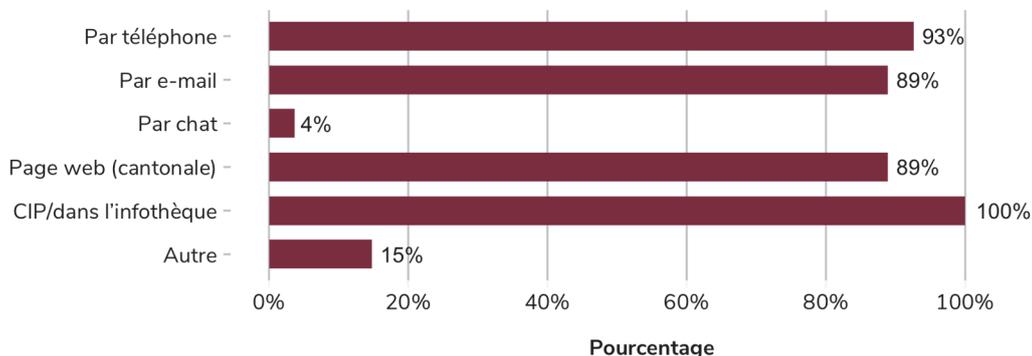
4.2.1 INFORMATION

La CDOPU décrit l'offre d'information de l'OPUC de la manière suivante¹⁷ : la population dispose d'une offre d'informations large et facilement accessible sur la formation, la formation continue, les filières de formation et le monde du travail.

Les centres d'information professionnelle (CIP) sont les principaux points de contact pour la transmission d'informations de l'OPUC. Les 27 services cantonaux OPUC interrogés profitent des diverses possibilités d'informations de cette offre institutionnelle encadrée. De plus, environ 90 % des services OPUC utilisent le téléphone, le courrier électronique ou leur site Internet pour la simple transmission d'informations sans orientation approfondie. Pour des raisons d'analyse, quatre services OPUC gèrent des canaux supplémentaires pour la transmission d'informations. Ils sont par exemple présents à des foires et des manifestations de bienvenue des communes. Ils organisent des manifestations spéciales d'information sur l'orientation professionnelle, utilisent les réseaux sociaux ou proposent du matériel d'information chez les organisations partenaires (p. ex. ORP). L'expérience a montré que l'utilisation de canaux supplémentaires est plus fréquente que les réponses ne le laissent supposer. L'III. 8 résume la distribution des réponses.

¹⁷ http://kbsb.ch/dyn/bin/19967-20816-1-angebote_der_bslb_komm. qe.pdf

ILL. 8 COMMENT LA SIMPLE TRANSMISSION D'INFORMATIONS EST-ELLE RÉALISÉE ?



Remarque : N = 27. Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul et représentation : IWSB

4.2.2 ORIENTATION

La clarification de leur requête personnelle concernant la formation initiale et continue, la réinsertion après la phase familiale, la réorientation professionnelle, la planification de carrière ou la candidature est au cœur de l'orientation des clients adultes. Si nécessaire, des procédures de test sont utilisés. Des orientations sont parfois aussi mandatées par des tiers, par exemple pour les personnes qui sont assignées par l'ORP.

Au sein des orientations, trois types de prestation peuvent être distingués :

- Bref entretien de conseil
- Orientation personnalisée
- Orientation à distance

BREF ENTRETIEN DE CONSEIL

Les brefs entretiens de conseil sont généralement gratuits, plus informels que les orientations personnalisées et leur caractère est plus informatif. Ils durent au plus 30 minutes et se déroulent souvent dans un cadre semi-public (p. ex. au CIP). Aucun dossier personnel n'est établi, ce qui rend impossible l'analyse des utilisateurs de cette prestation dans le cadre de cet état des lieux. Sur les 27 services OPUC, 23 ont indiqué réaliser des brefs entretiens de conseil.

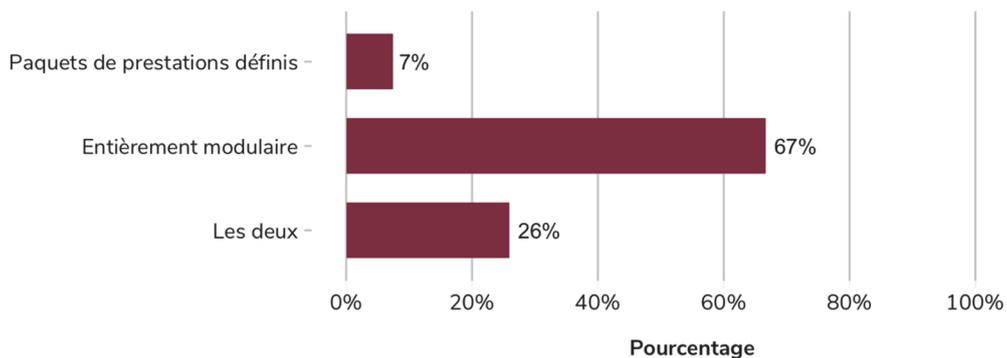
ORIENTATIONS PERSONNALISÉES

Les orientations personnalisées se déroulent le plus souvent après inscription du demandeur et dans un cadre confidentiel (salle d'orientation fermée, conseiller soumis au secret professionnel). Sauf pour les clients assignés par l'ORP, l'AI, les services sociaux, les offices de migration ou d'autres mandants, le recours à une orientation personnalisée est effectué sur une base volontaire. Une orientation peut comprendre un ou plusieurs rendez-vous dans un cadre temporel clairement défini. Dans les statistiques OPUC suisses, des unités de 30 à 90 minutes sont enregistrées comme rendez-vous d'orientation. Toutes les orientations personnalisées sont consignées dans des dossiers. Y sont inscrits entre autres les critères prédéfinis qui permettent (tout en maintenant l'anonymat) d'établir les statistiques OPUC suisses ou d'autres analyses descriptives des clients.

Les définitions de l'orientation, le cadre scientifique, les modèles d'action, les descriptions de méthodes se trouvent entre autres dans les concepts d'orientation et/ou descriptifs de produits (voir chapitre 4.3.1).

Si tous les services OPUC proposent des orientations personnalisées, il existe des disparités dans l'aménagement de l'offre. Ainsi, deux tiers des services OPUC proposent une orientation personnalisée entièrement modulaire. Des séances d'orientation d'une durée adaptée à chacun sont associées à des tests scientifiques afin d'obtenir une offre sur mesure pour chaque client. Deux services OPUC suivent le chemin inverse, en misant exclusivement sur des paquets de prestations prédéfinies qui peuvent être réservés par les clients. Les autres OPUC proposent les deux formules (Ill. 9).

ILL. 9 PROPOSEZ-VOUS UNIQUEMENT DES PAQUETS DE PRESTATIONS DÉFINIES POUR L'ORIENTATION PERSONNALISÉE POUR ADULTES (P. EX. TROIS HEURES D'ORIENTATION AVEC UN TEST DE PERSONNALITÉ ET DE PERFORMANCE) OU UNIQUEMENT DES ORIENTATIONS À LA CARTE/ENTIÈREMENT MODULAIRES (DURÉE DE L'ORIENTATION ET TESTS À COMBINER LIBREMENT) ? OU PROPOSEZ-VOUS LES DEUX ?



Remarque : N = 27. Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul et représentation : IWSB

Ci-après, nous vous proposons un aperçu de l'offre de paquets de prestations des services cantonaux OPUC. Les services OPUC des cantons de Neuchâtel, Zoug, Schwytz, du Valais, de Lucerne, Thurgovie, Berne et Zurich ont décrit leurs paquets de prestations dans l'enquête en ligne. Ces paquets de prestations peuvent être classés dans les quatre catégories suivantes répertoriées selon le degré croissant de volume de la prestation :

- Brève orientation de carrière unique
- Orientation de carrière plus approfondie avec plusieurs rendez-vous et souvent intégration explicite de tests dans différents domaines (personnalité, intérêts et compétences)
- Analyses du potentiel, avec, entre autres, l'organisation de stages d'orientation
- Bilan professionnel ou établissement de bilans d'aptitude professionnelle et de compétences existantes

Les paquets de prestations supplémentaires suivants n'ont été affectés à aucune catégorie :

- le coaching MiLa (« mittleres Lebensalter » ou âge moyen) et
- l'assistance pour la reconnaissance des formations et/ou des expériences professionnelles.

Le coaching MiLa s'adresse à un groupe similaire au groupe cible des personnes de plus de 40 ans. Outre trois entretiens de réseautage et sept séances de coaching individuel, il comprend également trois ateliers en groupe avec un accompagnement sur six mois, ce qui fait de lui le paquet de prestations le plus étendu.

Bien que les coûts varient fortement, de 130 à 2100 francs, les informations sur les prix ou les coûts¹⁸ ne sont pas disponibles pour tous les paquets de prestations. Sont souvent intégrés dans le processus des clarifications téléphoniques préalables, des entretiens d'orientation et d'évaluation des besoins, des outils de diagnostic et des entretiens d'analyse.

¹⁸ En effet, dans certains cas, les coûts sont partiellement ou entièrement pris en charge par le canton.

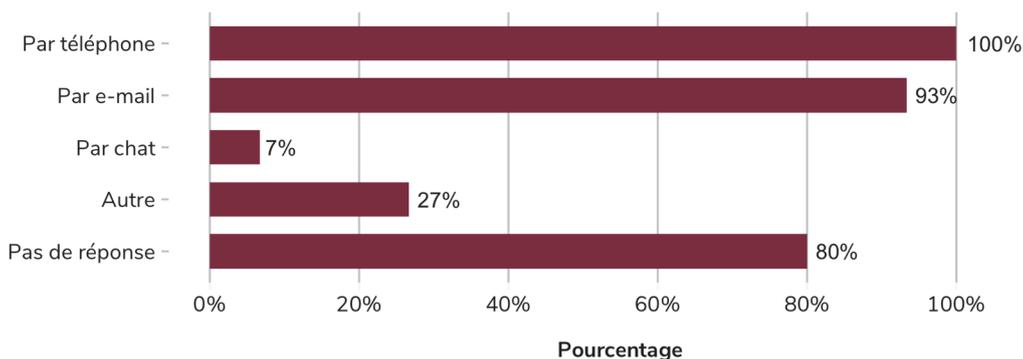
Un tableau complet des paquets de prestations figure en annexe (A.3.1) (Tab. 27).

ORIENTATION À DISTANCE

Est désigné par orientation à distance un cadre dans lequel le client et le conseiller ne se trouvent pas au même endroit, c'est-à-dire qu'ils sont physiquement éloignés l'un de l'autre. L'orientation à distance utilise, à la place ou en complément d'une interaction en face à face, des voies d'accès aux médias familières et nouvelles pour transmettre des informations, pour le conseil et le coaching. Elle permet de communiquer à travers les dimensions spatiales et temporelles. Dans l'enquête, les personnes ont été interrogées sur les technologies appliquées dans le cadre d'un processus d'orientation.

Il est actuellement difficile d'évaluer si l'orientation à distance gagnera en importance à l'avenir dans un petit pays comme la Suisse. Actuellement, seulement 15 des 27 services OPUC utilisent cette possibilité de conseil avec les clients (Ill. 10). Actuellement, le téléphone et le courrier électronique sont les principaux moyens utilisés à cette fin. Par ailleurs, on a également recours à des technologies telles que le chat en ligne (1 réponse) et d'autres telles que l'orientation par appel vidéo (2) et les solutions e-guidance spécialisées (1). De manière restrictive, un service OPUC a souligné que l'orientation à distance n'est proposée que dans le sens d'un « blended counseling » après une orientation personnalisée.

ILL. 10 QUELLE(S) TECHNOLOGIE(S) UTILISEZ-VOUS POUR L'ORIENTATION À DISTANCE DANS LE CADRE D'UN PROCESSUS D'ORIENTATION QUI NE SE LIMITE PAS À LA SIMPLE TRANSMISSION D'INFORMATIONS ?



Remarque : N = 15. Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul et représentation : IWSB

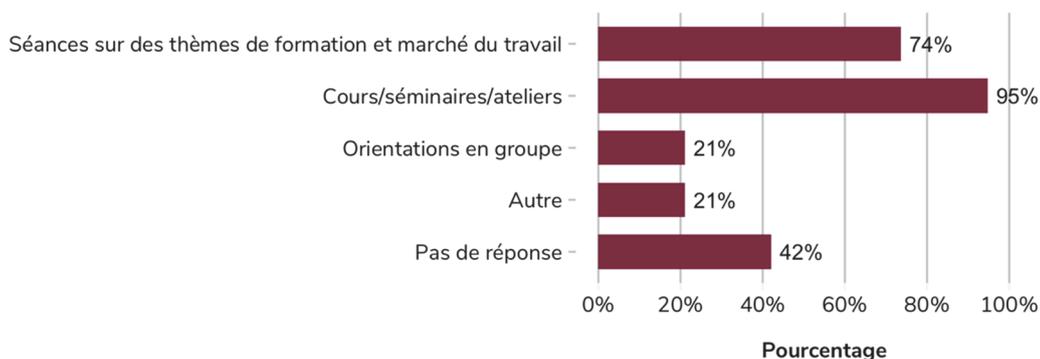
4.2.3 MANIFESTATIONS ET COURS – OFFRES COLLECTIVES

Les centres d'information professionnelle (CIP) informent régulièrement au cours de séances d'information sur les formations et les opportunités de carrières dans différents secteurs et métiers. Souvent, ce type de manifestations est le fruit d'une coopération avec d'autres organismes tels que des entreprises ou des spécialistes RH. Dans les séminaires, ateliers et cours, les participants travaillent en profondeur et en petits groupes sur des sujets tels que la clarification de la situation personnelle, la réflexion sur les intérêts, le développement de nouvelles perspectives et de nouveaux objectifs, et l'élaboration d'une évaluation réaliste des opportunités sur le marché du travail. C'est la raison pour laquelle il est question ici d'« offres collectives ». L'orientation professionnelle est également présente sur les salons et organise par exemple des événements d'appariement avec les entreprises.

Pour les offres collectives, nous différencions dans le présent état des lieux les formats « événements sur des thèmes actuels de formation et du marché du travail ou la gestion de carrière », « cours/séminaires/ateliers » et « orientations en groupe ». Cette distinction n'est cependant pas univoque dans tous

les cantons. Comme l'indique l'Ill. 11, sur les 19 services OPUC qui ont des offres collectives, tous sauf un proposent des cours/séminaires/ateliers. 74 % offrent en sus des séances sur des thèmes concernant la formation et le marché du travail ou la gestion de carrière. Les orientations en groupe et d'autres formats font partie de l'offre de quatre services OPUC.

ILL. 11 QUELLES OFFRES COLLECTIVES POUR ADULTES VOTRE OPUC PROPOSE-T-IL ?



Remarque : N = 19. Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul et représentation : IWSB

Ci-après suit une explication des formats collectifs enregistrés proposés par les services OPUC dans quatre domaines. Les termes utilisés par les cantons ne suivent pas de principes terminologiques clairs et les formats des manifestations sont très disparates. De même, aucun profil uniforme n'est reconnaissable tant en ce qui concerne les groupes cibles qu'en ce qui concerne le contenu véhiculé. Il n'est donc pas possible de dénombrer les offres collectives par catégorie. Une liste détaillée des formats et des thèmes des manifestations et des cours se trouve en annexe (A.3.2).

MANIFESTATIONS SUR DES THÈMES ACTUELS EN MATIÈRE DE FORMATION ET DE MARCHÉ DU TRAVAIL OU DE GESTION DE CARRIÈRE

Les réponses de 13 cantons germanophones et francophones sont disponibles. En fonction de la taille et du type des organisations cantonales, l'OPUC publique propose une variété de manifestations dans différents formats (présence dans des salons, conférences au CIP, conférences d'orateurs invités, visites d'entreprises, etc.) et sur de nombreux thèmes (qualification ou certification professionnelle pour adultes, procédure de validation, système éducatif, candidature via les réseaux sociaux, conciliation emploi-famille-individu, financement de la formation, entrée dans certains secteurs, etc.). On ne distingue pas de ligne nationale ou de catégorisation uniforme des thèmes.

COURS/SÉMINAIRES/ATELIERS

Les réponses de 18 cantons germanophones, francophones et italophones sont disponibles. Il s'agit ici de formats de groupes comprenant plusieurs rendez-vous. Une participation active et un échange entre les participants sont les conditions requises. Les thèmes prédominants pour adultes sont : gestion de carrière, réorientation professionnelle, gestion des changements, résilience, confiance en soi, communication, compétences de base, bilan de compétences, création de dossier pour la validation des acquis, recherche d'emploi, qualification, conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale. La variété des offres et les thèmes sont fonction des circonstances cantonales ou régionales et des ressources disponibles pour un poste.

ORIENTATIONS EN GROUPE

Les réponses de quatre services OPUC sont disponibles. Manifestement, le format « orientation en groupe » n'existe guère en tant que produit indépendant. De plus, la distinction avec la catégorie « cours/séminaires/ateliers » est floue et les contenus/thèmes traités se recouvrent largement.

Les orientations en groupe se déroulent plutôt dans le cadre de manifestations proposées par d'autres organisations. Dans ce cadre, elles s'adressent à des groupes cibles spécifiques. Le programme Femmes-TISCHE (formation des multiplicateurs), les orientations en groupe pour AMIE (formation professionnelle pour jeunes mères) ou les orientations en groupe dans le cadre de cours de français pour étrangers en sont des exemples.

AUTRES PRESTATIONS

L'orientation professionnelle propose une large palette d'autres prestations. Les adultes reçoivent un soutien dans le cadre des qualifications professionnelles pour adultes et bénéficient par exemple d'un soutien individuel et/ou des conseils de spécialistes au cours d'un processus de validation.

La prestation supplémentaire la plus souvent citée est l'évaluation du potentiel pour les réfugiés, les personnes admises à titre provisoire et les migrants. Ont été tout aussi souvent mentionnées des prestations d'orientation spécifiques sur l'apprentissage pour adultes. Certains cantons proposent des cours spécifiques pour les femmes sur le thème de la réinsertion professionnelle.

PARENTHÈSE SUR LA SIGNIFICATION DES FORMATS DE GROUPE

Les offres collectives, que ce soit sous la forme de manifestations, de cours, d'ateliers ou d'orientations en groupe, permettent d'approfondir un sujet spécifique dans un certain contexte social. En fonction du format, l'échange entre les participants fait plus ou moins partie intégrante de l'offre. Les formats de groupe permettent ainsi une contextualisation thématique et sociale des prestations.

Au cours des dernières années, on a pu observer que de nombreux services OPUC ont élargi leurs offres spécifiques pour les adultes en leur proposant des formats de groupes très différents. Ceux-ci semblent être particulièrement répandus en Suisse latine où les offres contextualisées polyvalentes comme celles des cités des métiers ou pour réaliser des bilans de compétences sont mieux ancrées qu'en Suisse alémanique.

L'enquête ne permet pas de déduire si les formats de groupe se suffisent à eux-mêmes dans l'OPUC publique ou sont utilisés en complément des orientations personnalisées. Dans les entretiens réalisés dans les cantons d'Argovie et de Zurich, il est apparu que la décision de recourir à une offre collective ou individuelle est prise dès la phase d'inscription et de triage. Le client est invité à donner son avis et est impliqué dans cette décision. Les critères ne sont pas nettement définis. Il est raisonnable de supposer que la combinaison de formats uniques et de groupes n'est pas très courante dans l'OPUC.

Dans les entretiens avec des personnes extérieures à l'OPUC cependant, cette combinaison revêt une grande importance. La plupart des prestataires privés interrogés utilisent des formats de groupe de manière ciblée en complément des entretiens individuels. Dans un cas, l'ensemble du processus de bilan professionnel se déroule même exclusivement en format de groupe. Sont cités comme avantages :

- la concentration sur un thème commun
- l'intégration d'une expertise supplémentaire spécifique
- la possibilité de composer un groupe plus homogène ou hétérogène selon les besoins
- l'échange d'expériences permettant d'élargir les horizons
- plus de personnes génèrent plus de connaissances et ainsi plus de possibilités de résoudre les problèmes

- le contexte social mobilise le « capital social » et l'intelligence sociale
- les possibilités d'observation pour un conseiller ou la direction d'atelier
- la formation de partenariats d'apprentissage

INFOBOX ENTRETIENS AVEC DES PERSONNES SÉLECTIONNÉES HORS SERVICES CANTONAUX OPUC

Contrairement à l'OPUC en tant qu'institution publique, les prestataires privés adaptent naturellement les contenus et volumes de leurs prestations aux besoins des mandants et aux ressources mises à disposition. Les mandats peuvent inclure des interventions ponctuelles en groupe ou des bilans individuels détaillés, y compris un accompagnement jusqu'au début d'un nouvel emploi et au-delà. Les frontières sont fluctuantes.

Sur le marché privé, les prestataires se démarquent avec leurs propres produits qui peuvent très souvent être divisés en modules individuels ou combinés entre eux. On notera l'orientation résultats de la description des produits, tout comme la grande transparence des processus et étapes de travail décrits. Selon des déclarations concordantes, c'est ce que souhaitent et apprécient tant les clients que les mandants.

Un bilan professionnel, une évaluation du potentiel et une orientation de carrière constitue pour les personnes interrogées une première partie importante d'une offre complète, qui peut également être réservée seule. Les caractéristiques suivantes proviennent d'entretiens individuels et ne permettent pas de tirer de conclusions générales :

- *L'autoévaluation seule ne fonctionne pas ou n'est pas efficace.*
- *La réalisation d'un bilan nécessite du temps, notamment un temps de transfert afin d'activer les processus de changement. Le temps investi moyen (valeur de trois réponses correspondantes) est de cinq à dix entretiens individuels sur une période de deux à trois mois. S'y ajoutent des mandats de travail individuels et éventuellement la participation complémentaire à des ateliers spécifiques.*
- *L'accent est mis sur l'orientation individuelle, ce qui laisse un espace de réflexion sur la situation globale et peut avoir lieu dans un cadre absolument confidentiel, c'est-à-dire à l'extérieur de l'entreprise.*
- *La démarche est différente en cas de problèmes/troubles de santé et/ou psychiques.*
- *L'échange avec d'autres personnes dans une situation comparable aide à élargir l'horizon. En complément de l'orientation individuelle, des formats de groupe sont également utilisés en fonction du thème et des besoins.*
- *Une approche méthodique (étape après étape dans la plus grande transparence de processus) assure la sécurité et garantit les résultats.*
- *Des clarifications psychodiagnostiques complémentaires peuvent aider. Celles-ci ne sont appliquées qu'à une phase ultérieure du processus en présence de problématiques concrètes.*
- *Le client a le droit de participer au choix du conseiller.*

4.3 MÉTHODES ET OUTILS DE L'ORIENTATION PERSONNALISÉE

L'orientation personnalisée constitue la pièce maîtresse d'une analyse de situation, d'une évaluation du potentiel et d'une orientation de carrière pour adultes. Parce qu'il ne s'agit pas seulement d'une intervention ponctuelle, mais d'un processus individuel de longue haleine avec une grande liberté de conception et d'action, les conditions-cadres et la pratique des cantons sont d'un grand intérêt. Dans cette partie, nous présentons de manière plus approfondie des concepts d'orientation, des approches de spécialisation et les méthodes et outils fréquemment utilisés.

4.3.1 CONCEPTS D'ORIENTATION

Les réponses et documents reçus concernant les concepts d'orientation proviennent exclusivement des cantons germanophones (dix), ce qui peut être considéré comme représentatif de cette région linguistique.

Selon une enquête de la revue spécialisée Panorama (2018), d'autres cantons germanophones et francophones ont cependant également établi différents documents qui décrivent leurs activités pour le compte du mandant, pour le client ou en tant que directives de travail internes. Les documents contiennent des concepts théoriques et des normes de qualité ou donnent des lignes directrices pour l'activité d'orientation. Les approches sélectionnées sont extrêmement différentes.

Un concept d'orientation est basé sur une conception de l'être humain et des valeurs, se réfère à différentes théories, décrit la gestion de l'orientation et contient un modèle d'action. De cette façon, l'expérience pratique est combinée avec de nouveaux enseignements scientifiques et idées, et l'action poursuivie est expliquée dans les orientations comme une appréhension commune du mandat.

Les concepts d'orientation fournis, issus de Suisse alémanique, ont été élaborés à partir de la pratique de la fourniture de prestations en collaboration avec les experts. Ils sont basés sur des théories communes sur le choix de carrière et se fondent simultanément sur différents concepts scientifiques, s'appuient toujours sur le mandat légal, se réfèrent à des principes et des normes de qualité internationaux, nationaux ou cantonaux comme lignes directrices et essaient de faire face au changement constant du monde de la formation et du travail.

Ces documents de base servent d'une part à l'appréhension commune et à l'orientation de l'OPUC, à l'homogénéisation des prestations, à l'assurance qualité interne et à la définition de directives pour la fourniture de prestations, et d'autre part à la transparence vis-à-vis de la clientèle (mandant et bénéficiaire de la prestation).

Les concepts fournis diffèrent considérablement en termes de structure de contenu, niveau de détail, forme, orientation sur le groupe cible et accessibilité au public. Tandis que les différents documents se limitent aux descriptions de processus internes ou à la liste et à l'explication des prestations OPUC, d'autres cantons vont plus loin et décrivent l'appréhension de l'orientation, les modèles d'action, les méthodes, la compréhension de la qualité et les cadres théoriques (p. ex. conception de l'être humain, théorie de la personnalité, théories de la perception, approches fondamentales de l'orientation). D'autres encore donnent également dans le document du même nom des instructions d'action différenciées, y compris des outils de travail.

Dans tous les documents disponibles, le thème principal du projet (bilan professionnel, évaluation du potentiel et orientation de carrière pour adultes) peut être considéré comme pris en compte. On ne dispose pas de concepts explicitement axés sur le groupe cible.

La bibliographie contient des liens vers des concepts d'orientation accessibles au public (cantons d'Argovie, de Berne, de Zoug, du Valais germanophone), qui témoignent en même temps d'une grande diversité.

INFOBOX ENTRETIENS AVEC DES PERSONNES SÉLECTIONNÉES HORS SERVICES CANTONAUX OPUC

Une transparence absolue par rapport aux personnes qui réalisent un bilan professionnel est décrite par tous les interlocuteurs des entretiens comme un facteur clé de succès. Les fondements théoriques, systèmes de valeurs, modèles d'action, processus, démarches, instructions de travail et instruments sont discutés en détail avec le client au début et sont mis à sa disposition dans une seule documentation plus ou moins détaillée sur format numérique ou dans des manuels. Il doit être en mesure de reconnaître à tout moment sur quels modèles scientifiques l'orientation est basée, quelles étapes du processus ont déjà été accomplies avec quels enseignements, quelles questions sont traitées à l'heure actuelle avec quels outils et ce qui doit encore être réalisé et de quelle manière.

4.3.2 SPÉCIALISATION

Vingt-trois cantons ont répondu à la question des approches en matière de spécialisation.

La variété des solutions dans les cantons est grande. Une ligne nationale ou une catégorisation uniforme des points forts n'est pas identifiable, ce qui peut s'expliquer, entre autres, par les différences de superficie des cantons. En fonction de la taille et du type des organisations cantonales et du nombre et du type de mandats de tiers, les services publics de l'OPUC connaissent surtout des spécialisations liées à la fonction ou au moins des domaines thématiques basés sur des qualifications spéciales de spécialistes, des formats d'orientation, des problématiques/thèmes ou des groupes cibles. D'autres classements, par exemple par mandant ou par domaine de prestations spécifiquement défini, ne sont mentionnés que dans des cas isolés.

Les petits cantons, en particulier, misent sur des modèles polyvalents ou un petit nombre de domaines thématiques. Les spécialisations interviennent pour des thèmes/problématiques qui ne se présentent pas quotidiennement et nécessitent une qualification supplémentaire spéciale, des connaissances spécifiques ou un approfondissement des connaissances acquises dans le cadre du MAS OPUC.

On citera deux commentaires à titre d'exemple :

- 1 « Dans le CIP de Berne, il existe des conseillers spécialisés pour les orientations sur mandat de l'ORP et de l'AI et pour le conseil aux étudiants (choix des études, orientation de carrière académique). Il existe également un cercle de spécialisation par groupe professionnel. Le concept de spécialisation est actuellement remanié. Dans le cadre du modèle d'orientation spécialisée de Berne, la palette d'orientation est divisée en domaines spécialisés : choix de la profession et de la première formation, orientation universitaire et orientation de carrière. Pour les formats d'orientation et les groupes cibles pour lesquels un approfondissement des connaissances acquises dans le cadre du MAS OPUC est requis, des spécialisations seront formées à l'avenir. »
- 2 « Dans notre petit canton d'Appenzell Rhodes-Extérieures, nous sommes tous plutôt polyvalents. Nous avons deux spécialistes pour le groupe cible des élèves du secondaire et clients titulaires d'un diplôme d'études supérieures, et une conseillère est responsable des personnes qui demandent des conseils concernant le diplôme professionnel pour adultes. »

La catégorisation suivante des principaux domaines d'activité mentionnés dans les réponses ne représente pas la gamme complète de prestations de l'OPUC et contient naturellement des recoupements et des citations multiples. Elle permet cependant de visualiser a) la variété des problématiques dont le traitement peut nécessiter des connaissances spécialisées (en complément du MAS OPUC), b) la diversité des défis qui sont posés au service public de l'OPUC avec les moyens actuels, et c) la diversité des solutions ou des cultures cantonales.

SPÉCIALISATIONS PAR THÈME/PROBLÉMATIQUE

Onze cantons de superficies différentes de Suisse latine et de Suisse alémanique sont spécialisés dans les professions de l'enseignement supérieur ou l'orientation de carrière avant, pendant ou après des filières académiques (orientation universitaire).

D'autres pôles de spécialisation plutôt répandus (huit réponses) tournent autour des thèmes suivants : formations et diplômes professionnels pour adultes, reconnaissance de diplômes (étrangers), validation de compétences et questions sur l'employabilité.

Les thèmes ci-après sont quelques fois cités comme domaines de spécialisation : orientation (de carrière) pendant ou après une formation professionnelle supérieure, orientation sur les professions de la santé, les femmes et l'emploi, orientation pendant et après une carrière de sportif de compétition, changement/recherche de poste, régime pénitentiaire.



SPÉCIALISATIONS PAR FORMAT D'ORIENTATION

Dans presque tous les cantons, les orientations sont effectuées sur mandat de tiers (p. ex. ORP, AI, services sociaux, offices de migration, orientations sur mandat d'une entreprise) par des conseillers ayant une thématique d'activité correspondante. Étant donné qu'elles sont généralement basées sur des mandats de prestations spéciaux et des spécifications concernant le format et les processus qui diffèrent des spécifications des orientations « régulières », ce domaine thématique se révèle utile pour des raisons d'efficacité et de qualité.

Autres domaines de spécialisations mentionnés et liés au format : brefs entretiens d'orientation, orientation de carrière, formats de groupe, gestion de cas, orientations dans d'autres langues.

SPÉCIALISATION PAR GROUPE CIBLE PARTICULIER

Adultes sans formation, adultes de plus de 18 ans avec formation, adultes à partir de 45 ans, femmes.

CONCLUSION SUR LA QUESTION DE LA SPÉCIALISATION

Des spécialisations ne sont-elles mises en place dans l'OPUC que lorsqu'il existe un mandat de tiers ou que les conditions-cadres internes l'exigent ? Certaines des thématiques pratiquées dans les cantons peuvent donc sembler arbitraires aux personnes extérieures. Cependant, elles résultent généralement des conditions-cadres cantonales (bases légales, organisation, taille, concepts d'orientation, personnel), de structures qui se sont mises en place avec le temps et de la fréquence de certaines requêtes de clients ou des contenus de mandats. Selon les déclarations recueillies lors des entretiens avec les conseillers, les spécialisations sont également moins répandues dans les orientations « ordinaires » car celles-ci n'appliquent pas de critères précis pour le triage (chapitre 3.4 et chapitre 4.1).

INFOBOX ENTRETIENS AVEC DES PERSONNES SÉLECTIONNÉES HORS SERVICES CANTONAUX OPUC

Une connaissance approfondie du secteur et du marché du travail est souvent une condition exigée par les mandants et les particuliers. Pour tous les interlocuteurs, les connaissances spécialisées existantes des conseillers sont adaptées dans la mesure du possible aux exigences et aux besoins de la clientèle. On accorde une grande importance au choix du conseiller. Les clients ont leur mot à ce sujet.

Au cours des entretiens avec des personnes extérieures à l'OPUC a été soulevée, entre autres, la question fondamentale de savoir si les spécialistes du service public OPUC sont toujours les interlocuteurs appropriés pour les bilans professionnels, les évaluations du potentiel et les orientations de carrière. Notamment les spécialistes et les cadres hautement qualifiés et opérationnels de la tranche d'âge visée rechercheraient principalement des « sparring partners » qui connaissent très bien le contexte économique ou le parcours professionnel des clients. Afin de pouvoir développer des perspectives professionnelles réalistes pour ces personnes, il est nécessaire d'avoir des connaissances approfondies sur l'économie et les entreprises. L'expérience montrerait ainsi que la connaissance du secteur associée à une expérience de travail dans une fonction et un niveau hiérarchique comparables sont une condition préalable essentielle à l'acceptation du conseiller. Dans un entretien, il a été explicitement signalé que c'était la raison pour laquelle la personne conduisant l'orientation était déterminante.

Les thèmes de spécialisation suivants – pas toujours bien délimités – peuvent être déduits des réponses :

- domaines professionnels et secteurs
- fonctions et niveau hiérarchique
- processus et diagnostic

En raison du profil des personnes interrogées, ceux-ci sont fortement adaptés aux besoins dans le cadre de l'orientation en outplacement.

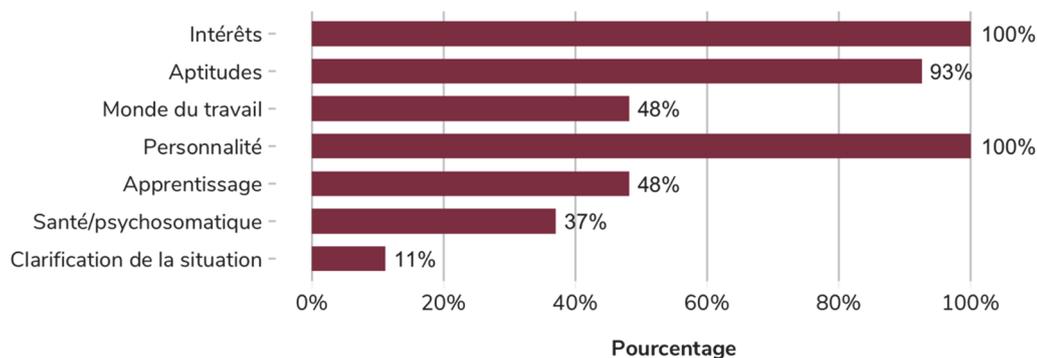
4.3.3 OUTILS DE TRAVAIL

L'OPUC utilise dans le cadre de l'orientation des outils de travail et des tests scientifiques (voir chapitre 4.3.4). Les outils de travail servent par exemple à recueillir de manière structurée les valeurs, motifs, intérêts, sensibilités, propriétés, capacités, compétences, modes de travail, informations actuelles ou l'analyse générale de la situation. Ils favorisent la réflexion et connaissance de soi, affûtent l'image de soi et des autres et aident à anticiper les situations et les décisions. L'auto-évaluation, l'articulation des réalités et leur réflexion individuelle par des moyens oraux ou écrits sont les éléments clés des outils de travail. Les outils de travail sont utilisés pendant l'entretien d'orientation ou donnés comme missions à effectuer à la maison. Les résultats sont individuels et leur évaluation et interprétation sérieuse nécessitent des entretiens d'orientation d'accompagnement intensifs. Une comparaison avec des échantillons standard n'est pas possible.

Bien sûr, il existe une grande variété d'outils de travail de différents types et qualités. Cependant, cette qualité ne peut pas toujours être définie objectivement, parce que le succès est étroitement lié au conseiller, à son expérience et au contexte d'orientation. Une liste complète des outils de travail disponibles n'est pas possible car pour cela il faudrait interroger tous les conseillers, ce qui dépasserait clairement le cadre du présent état des lieux. La plupart des cantons permettent aux conseillers d'utiliser des outils de travail dans le cadre de la liberté de conception et de méthode donnée par le concept d'orientation qui s'applique (voir aussi chapitre 4.3.1).

Les services OPUC utilisent notamment dans leur travail avec des personnes adultes des outils de travail très variés pour l'autoévaluation ou favorisant la connaissance de soi des clients, qui couvrent différents domaines thématiques. Certains domaines thématiques tels que « Centres d'intérêts », « Compétences » et « Personnalité » sont traités dans les outils de travail de manière presque universelle. Les domaines thématiques restants « Monde du travail », « Apprentissage » et « Santé/Psychosomatique » sont couverts dans presque 50 % des services OPUC par des outils de travail. 22 % des participants ont encore indiqué d'autres domaines thématiques pour leurs outils de travail sous « Autres ». Une grande partie des thèmes qui y figurent peuvent être cependant reclassés dans les domaines thématiques prédéfinis. Ainsi le thème « Exploration du monde du travail » fait partie du domaine thématique « Monde du travail », les thèmes « Connaissances scolaires » et « Connaissances linguistiques » font partie du domaine thématique « Compétences », les thèmes « Contraintes », « Critères et valeurs », « Ressources », « Images de gestion de carrière », « Objectifs et visions », « Décisions » et « Réalisation » relèvent du domaine thématique « Personnalité ». Les thèmes restants « Vie professionnelle et familiale », « Bilan professionnel » et « Analyse de situation structurée » peuvent être regroupés dans un autre domaine thématique « Clarification de situation ». L'Ill. 12 donne un aperçu de la distribution précise des réponses.

ILL. 12 POUR QUELS THÈMES UTILISEZ-VOUS DES OUTILS DE TRAVAIL POUR L'AUTOÉVALUATION OU POUR FAVORISER LA CONNAISSANCE DE SOI DES CLIENTS ?



INFOBOX ENTRETIENS AVEC DES PERSONNES SÉLECTIONNÉES HORS SERVICES CANTONAUX OPUC

Tous les experts interrogés utilisent les tests scientifiques et leurs propres outils de travail. Ces derniers sont souvent de propres créations et constituent des éléments clés de la conception d'orientation et du processus de travail. Faisant partie intégrante du modèle d'entreprise, ils ne sont pas accessibles à des personnes extérieures, ce qui est compréhensible. Les thèmes et les domaines d'application sont cependant les mêmes que pour l'OPUC.

4.3.4 TESTS SCIENTIFIQUES

Il s'agit de méthodes de mesure fondées scientifiquement permettant d'évaluer un (ou plusieurs) critère(s). La démarche est standardisée. Elle vise à obtenir une information quantitative sur l'intensité du critère ou une information qualitative sur l'existence ou la nature du critère. Les tests scientifiques doivent remplir certains critères de qualité tels que l'objectivité, la fiabilité et la validité (voir aussi à ce sujet le chapitre 5.3). Les tests servent à objectiver l'expérience subjective (individuelle). Cela vaut aussi bien pour la personne testée que pour le conseiller. En pratique, les tests ne fournissent pas de résultats valables en termes absolus, mais uniquement des éléments qui doivent être étayés sur la base d'autres procédures, telles que des entretiens.

L'OPUC utilise essentiellement trois types de test : tests d'intérêts, tests de performance et de personnalité. Les tests d'intérêts servent à répertorier et à représenter de manière structurée les centres d'intérêt par rapport à un échantillon standardisé. Les tests de performance permettent de concrétiser le potentiel de performance d'une personne, de déterminer l'orientation des possibles composantes de la performance ou d'estimer les chances de succès pour un profil d'exigences spécifique. Les tests de personnalité sont des procédures de test psychologiques permettant de saisir les traits de personnalité. Il s'agit parfois de procédures projectives ou de procédures de test de diagnostic conçues de manière psychométrique qui reposent généralement sur des évaluations ou des jugements.

L'atelier et les entretiens dans les cantons d'Argovie et de Zurich permettent de dégager les éléments suivants concernant le groupe cible des plus de 40 ans :

- L'entretien d'orientation personnalisée est l'outil de diagnostic par excellence.
- Les outils d'autoévaluation et de connaissance de soi sont plus souvent utilisés que les tests.
- Les tests de performance sont rarement utilisés dans ce groupe d'âge, puisque, le plus souvent, la question centrale ne porte pas sur le potentiel de performance, mais sur la valeur ou l'utilité de l'expérience professionnelle antérieure.
- Les tests d'intérêts et de personnalité figurent au premier plan.
- Les types de tests et d'outils à utiliser ne peuvent être déterminés de manière fiable qu'après au moins un entretien.
- Dans la pratique, l'OPUC utilise une large palette de tests. Une des principales sources de tests est la plateforme de tests online (PTO) du Centre suisse de services Formation professionnelle (CSFO). Elle propose en tout 18 tests, certains en trois langues – allemand, français et italien – gratuitement pour l'OPUC. Toutes les offres de la PTO ne s'adressent cependant pas aux adultes. Le Tab. 14 donne un aperçu des tests s'adressant aux adultes. Le CSFO ne relevant aucune donnée de clients, les chiffres d'utilisation pour adultes ne sont pas disponibles pour cette PTO.

- Les services OPUC utilisent cependant encore d'autres tests qui ne sont pas disponibles sur la PTO. En tout, 47 autres procédures de tests et outils pour adultes sont utilisées. Celles-ci vont des tests d'intelligence (2) aux procédures d'auto-exploration (2) et à d'autres tests non classifiables, en passant par les tests de personnalité (13), les tests d'intérêt (9) et les tests de performance (15). Étant donné que les données de terrain ne répertorient pas les tests spécifiques, il n'est pas possible non plus d'en tirer des éléments sur la fréquence d'utilisation. Pour dix cantons, il est au moins possible, sur la base des données de terrain, de tirer une information générale sur la part que représente les orientations avec réalisation de tests chez les plus de 40 ans. La fourchette va de 9 à 72 %, avec une moyenne de 28 %.

TAB. 14 LISTE DES TESTS POUR ADULTES DE LA PLATEFORME DE TESTS ONLINE DU CSFO | 2018

Tests en allemand	
BFT22-E	Berufsfeldertest 22 für Erwachsene
CRQ	Karriereressourcen-Fragebogen
F-I-T 2016	Foto-Interessen-Test 2016
FIT 2020	Foto-Interessen-Test 2020
FIT-d	Foto-Interessen-Test (inkl. Datensammlung)
HEXACO	HEXACO-PI-R-Persönlichkeitsfragebogen
IMBES	Interessante und Motivierende Berufe nach dem Studium
KV-IT	KV-Interessentest
SIT 2	Sozial-Interessentest 2
Tests en français	
HEXACO	HEXACO-PI-R test de personnalité
T-I-P 2016	Test d'intérêts en photos 2016
VOCATIO	Évaluation des Préférences Professionnelles Contextualisées
Tests en italien	
HEXACO	HEXACO-PI-R test di personalità
T-I-I 2016	Test d'interessi in immagini 2016
TII 2020	Test d'interessi in immagini 2020

Source : Statistiques PTO CSFO et Büro Eichenberger

INFOBOX ENTRETIENS AVEC DES PERSONNES SÉLECTIONNÉES HORS SERVICES CANTONAUX OPUC

Comme indiqué précédemment, toutes les personnes interrogées hors services OPUC recourent aussi bien à des tests scientifiques qu'à leurs propres outils lorsqu'elles réalisent un bilan professionnel, une évaluation du potentiel et une orientation de carrière. La palette de tests utilisée couvre – à l'instar de l'OPUC – l'éventail des tests d'intérêts, tests de performance et de personnalité. Pour ces derniers, des procédures psychométriques et prospectives sont utilisées. Le diagnostic d'aptitude au sens strict joue un grand rôle chez les prestataires privés.

Les tests sont généralement employés lorsqu'émerge pendant l'orientation une problématique concrète qui ne peut être résolue avec une fiabilité suffisante ni dans l'entretien ni avec des outils simples. Au cours d'entretiens individuels a été souligné de manière explicite le risque que la plupart des tests courants (surtout dans le domaine de la personnalité) ne feraient que systématiser ce que les personnes pensent d'elles-mêmes, de sorte que le résultat ne serait rien de plus qu'une image structurée de leur propre représentation. Une liste exhaustive des procédés utilisés dépasse largement le cadre du présent état des lieux. Sont citées comme sources les universités, les éditeurs de tests, les plateformes telles que testzentrale ou CSFO et des prestataires privés nationaux et étrangers.

Tous les interlocuteurs s'accordent à dire que l'autoévaluation seule (à savoir sans orientation d'accompagnement) n'est pas efficace. Seule la combinaison personnalisée d'orientation (sous forme individuelle et/ou de groupe), d'entretiens de coaching, d'ateliers thématiques, d'outils et de tests scientifiques a conduit à des résultats probants.

5 ANALYSE DU CONTEXTE (RECHERCHE DOCUMENTAIRE ET BONNES PRATIQUES)

Dans le cadre de la recherche documentaire, des méthodes et processus d'analyse de situation, d'évaluation du potentiel et d'orientation de carrière sont répertoriés dans une perspective nationale et internationale. L'inventaire des offres, des formats d'orientation et des outils de clarification pratiqués par les services cantonaux OPUC en Suisse devrait également être enrichi par les exemples de bonnes pratiques d'outils en ligne issus de la bibliographie spécialisée qui méritent considération pour un paysage d'offres futur. La diffusion, l'acceptation et l'efficacité des différentes méthodes sont utilisées comme critères d'application réussie dans l'OPUC. Par ailleurs, les particularités de l'orientation des plus de 40 ans sont étudiées par rapport à celle des jeunes.

5.1 NORMES CONCERNANT LES CONTENUS DE L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE, UNIVERSITAIRE ET DE CARRIÈRE

Qu'est-ce que l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (OPUC) doit et peut généralement proposer et apporter ? Les normes de la Conférence suisse des directrices et directeurs de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CDOPU, 2017 et CDOPU, 2018a) issues de la gestion de qualité (Swiss Counseling Quality SCQ, 2018) peuvent être intégrées à l'OPUC comme exigence pratique. Elles se réfèrent aux contenus, méthodes et processus (voir aussi Services d'orientation, 2017), qui ne peuvent être tous cités ci-après :

BASE D'INFORMATION

Les clients sont soutenus dans leur prise de décisions concernant la gestion de formation et de carrière à partir d'une base solide d'informations.

DÉMARCHE TRANSPARENTE

Lors d'un premier contact, les clients ont un aperçu de la procédure prévue et des prestations programmées.

CLARIFICATION ET FORMULATION DE L'OBJECTIF

La situation et les besoins du client sont analysés dans une phase de clarification. À partir de là, les objectifs à atteindre pour l'orientation ou la session d'orientation actuelle sont établis ensemble.

ACTIVATION DES RESSOURCES ET DÉFINITION D'OPTIONS

Dans un processus d'orientation structuré et géré de manière professionnelle, on permet au client d'explorer, sur la base des propres ressources dont il dispose, les possibilités de changement motivantes et réalisables tout en tenant compte des informations nécessaires et de facteurs personnels (à savoir intérêts, valeurs, compétences et besoins). Après avoir réalisé cette analyse, les clients se sentent plus forts sur le plan personnel et en mesure de prendre des décisions en toute indépendance.

SOUTIEN À LA RÉALISATION

Les clients reçoivent un soutien dans la réalisation de projets, non seulement dans la mise en œuvre pratique des changements, mais aussi par des interventions psychologiques : la confiance en soi des clients peut par exemple être renforcée par des étapes systématiquement planifiées et adaptées individuellement vers l'objectif souhaité. Il s'agit de tenir compte ce faisant de la situation professionnelle individuelle et des conditions de vie, lesquelles ont davantage d'incidences au fur et à mesure que l'on gagne en expérience.



CLARIFICATIONS DIAGNOSTIQUES

Les clarifications diagnostiques sont utilisées en lien avec la problématique des clients en complément des prestations d'orientation. Sont cités les questionnaires et tests scientifiques d'aptitude, de performance, d'intérêts et de personnalité qui sont effectués exclusivement par des spécialistes formés et/ou agréés.

MISE EN ŒUVRE INDÉPENDANTE

Un objectif essentiel consiste à préparer les clients à une planification de carrière au sens d'une réalisation autonome de projets professionnels en mettant l'accent sur « la reconnaissance des opportunités, des compétences et des spécifications réalistes ainsi que la mise en œuvre des résultats dans des situations concrètes » (CDOPU, 2017, p. 17). Ceci concorde avec le besoin de développement des compétences en gestion de carrière cité par le Conseil de l'Union européenne (2008). S'y ajoute le fait d'être capable de s'évaluer et de décrire ses propres compétences, ainsi que de développer un esprit d'initiative et d'entreprise en relation avec sa propre carrière.

L'aspect pratique de la CDOPU (2017, 2018a) peut être facilement concilié avec la perspective scientifique selon laquelle la fonction de l'OPUC peut être divisée en quatre facettes (voir Hirschi, 2018) :

INFORMATION

La première facette concerne la transmission ou l'assimilation et la compréhension d'informations qui peuvent être utiles lors de la conception de la carrière. Il s'agit en premier lieu d'informations sur le marché du travail et de la formation. Selon le Conseil de l'Union européenne (2008), la connaissance de l'environnement économique et la compréhension des systèmes d'éducation, de formation et de qualification sont des compétences en gestion de carrière qui permettent aux individus de mener leur carrière par l'apprentissage tout au long de la vie et de façonner activement leur carrière. La fonction du conseiller qui transmet des informations ciblées et personnalisées au groupe cible des adultes de plus de 40 ans n'en est que d'autant plus importante. Conformément aux parts de clients, la majorité des offres d'informations largement diffusées de l'OPUC suisse sont destinées au groupe cible des jeunes qui se trouvent dans la phase du premier choix professionnel et de formation (cf. Schmidlin, Kobelt & Allemann Theilkäs, 2019).

ORIENTATION/INSTRUCTIONS (GUIDE)

La deuxième facette comprend l'orientation/les instructions (guide) grâce à l'analyse des possibilités et objectifs de la personne (également évaluation du potentiel/détermination des compétences et intérêts) et grâce au développement psychologique de stratégies (développement d'un concept de soi flexible pour conserver sa compétitivité sur le marché du travail). L'évaluation des aptitudes et compétences permet aux adultes de se connaître eux-mêmes et de s'engager dans des parcours de formation adaptés et réalistes, surtout lorsqu'ils présentent une vision limitée de leurs propres compétences et savoir-faire (CEDEFOP, 2011).

SOUTIEN AU DÉVELOPPEMENT DE LA CARRIÈRE (CAREER DEVELOPMENT)

La troisième facette décrit le soutien dans le développement de la carrière. Celui-ci sert à préparer la personne aux exigences futures de sa carrière. Deux aspects sont notamment soulignés par le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP) : premièrement, les personnes doivent être conscientes qu'elles sont elles-mêmes responsables de leur propre « apprentissage tout au long de la vie » et, deuxièmement, il existe un besoin pour les adultes de nouveaux types de parcours d'apprentissage et de carrière qui correspondent à leurs qualifications et à leur situation professionnelle (CEDEFOP, 2011).

ORIENTATION/CONCEPTION (COUNSELING ET LIFE DESIGN)

La quatrième facette désigne un soutien pour trouver ses propres valeurs, du sens et une identité dans sa propre biographie professionnelle. Elle découle de la constatation que les personnes qui voient un sens à leur travail et à leur carrière développent plus d'engagement, gèrent leur carrière de manière plus dynamique et ressentent un bien-être psychique plus important. Des approches narratives, constructivistes et de conception de la vie peuvent aider ici à trouver un sens à la propre biographie professionnelle (voir Savickas et al., 2009 ; Schreiber en donne un exemple détaillé, 2015). Cette méthode exige un dialogue dynamique entre le client et le conseiller lorsqu'il s'agit par exemple d'identifier les principaux thèmes de la vie du client qui pourront être utilisés comme orientation dans la gestion de carrière. L'importance de l'interaction générale entre clients et conseillers est également étayée par des éléments qui montrent le lien entre la relation professionnelle (working alliance) entre les deux parties d'une part et l'aplanissement des difficultés dans les décisions de carrière d'autre part : selon une étude de Masdoanti, Massoudi et Rossier (2009), plus la relation professionnelle entre le conseiller et le client est bonne, plus l'orientation est efficace.

En résumé, on peut retenir : il existe aussi bien dans l'expérience pratique de l'OPUC que dans le domaine de la science des descriptions précises des processus, des contenus et des méthodes qui sont courants ou typiques dans l'OPUC. Les deux perspectives s'accordent sur le fait qu'un dialogue de haute qualité entre les demandeurs et les conseillers est essentiel pour atteindre les objectifs de la situation d'orientation. Cela ne porte pas nécessairement atteinte à la valeur des méthodes et procédures que les demandeurs effectuent sans orientation (p. ex. procédures d'auto-exploration), car ces méthodes s'associent bien à l'orientation personnalisée et peuvent être plus courtes grâce à une (auto-)analyse préalable (affinement des problématiques et de l'orientation).

5.2 EFFICACITÉ DE DIFFÉRENTES MÉTHODES

En ce qui concerne le mandat de prestations, les normes de la CDOPU (2017 ; 2018a) font essentiellement référence aux entretiens d'orientation personnalisés et aux domaines Information et Formation qui font également partie des tâches clés de l'OPUC (voir Schmidlin et al., 2019). Les entretiens d'orientation personnalisée (au sens d'orientation individuelle) sont la forme d'orientation la plus courante en Suisse et, selon l'avis des experts, resteront essentiels à l'avenir (Schmidlin et al., 2019). Les données empiriques confirment également que l'orientation individuelle peut être décrite comme la méthode la plus efficace dans l'OPUC, comptant le plus grand bénéfice pour les clients par séance, ceci en comparaison, entre autres, avec des orientations en groupe ou ateliers (voir Oliver & Spokane, 1988, des échantillons d'étudiants ont également été inclus dans cette méta-analyse). De même, de récentes méta-analyses d'études existantes confirment l'opinion selon laquelle l'orientation individuelle est la plus efficace (Whiston, Li, Mitts, & Wright, 2017). Les critères cibles étaient, entre autres, la formation de l'identité professionnelle et la perception de l'efficacité personnelle dans les décisions de carrière. D'autres méta-analyses ont également montré que l'orientation individuelle avant la simple application de tests et les orientations en groupe produisaient les effets les plus importants et que le soutien du conseiller était un facteur essentiel (Whiston, Brecheisen & Stephens, 2003). Il est également apparu qu'établir des objectifs de carrière par écrit ou l'utilisation de tâches écrites (tel qu'un cahier d'exercices) comptaient parmi les activités les plus efficaces dans les études incluses (voir aussi Brown et al., 2003). Il convient de noter que des effets notables ont également été constatés pour les offres d'orientation dans un contexte de groupes, qui montrent une efficacité réelle en chiffres absolus ; seules les offres sans orientation (telles que les processus purement guidés par ordinateur) ont montré très peu d'effets (Whiston et al., 2013 ; Whiston et al. 2017).

De vastes méta-analyses d'un grand nombre d'études empiriques ont ainsi montré que l'OPUC atteint le mieux ses objectifs lorsque les clients reçoivent le soutien d'un conseiller dans le cadre d'une orientation

individuelle et s'efforcent également activement (p. ex. par écrit) de développer leurs objectifs de carrière. Ce constat étaye la pratique courante de l'OPUC en Suisse, dans laquelle les orientations individuelles sont le format de conseil le plus répandu.

5.3 BONNES PRATIQUES DANS LE DIAGNOSTIC DE CARACTÉRISTIQUES INDIVIDUELLES

Comme l'indique Hirschi (2018) conformément aux normes de la CDOPU (2017 ; 2018a), l'examen des intérêts, des traits de personnalité, des conceptions de soi et des aptitudes est également importante pour les adultes (comme pour les jeunes) en tant que prestation potentielle de l'OPUC orientée vers l'avenir. En tant que discipline scientifique de la psychologie, le diagnostic psychologique entre en jeu ici dans le contexte de la psychologie de la personnalité (également connue sous le nom de psychologie différentielle). Le diagnostic psychologique a établi des normes pour les méthodes et les processus de mesure psychométrique des caractéristiques psychologiques (tels que précisément les intérêts, les traits de personnalité, les conceptions de soi et les aptitudes). Différents groupes spécialisés mettent à disposition des évaluations d'outils proposés sur le marché conformément à ces normes, ainsi la commission spécialisée Diagnostic du « Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière » (CSFO), lequel publie en continu des revues pour les services OPUC publics (état 2019 : plus de 100 procédés recensés <http://test.sdbb.ch/1583.aspx>) ou dans l'espace germanophone le « Testkuratorium » (2009). Le groupe spécialisé sur l'application de la norme DIN 33430 (DIN, 2016) a également établi des exigences pour le diagnostic d'aptitudes professionnelles, qui peuvent également être utiles dans l'OPUC, par exemple, lors de la conception d'un test d'aptitudes, c'est-à-dire dans le processus allant de la mise en évidence d'une problématique significative à la déclaration d'aptitude, en passant par l'élaboration d'un profil et la sélection de procédures de tests appropriés (cf. aussi Proyer & Ortner, 2010). Le CSFO énumère dans sa « valise de tests diagnostiques » les procédés qui correspondent aux critères de qualité scientifiques courants, jouissent d'une haute acceptation chez les conseillers et sont utilisés régulièrement dans la formation, la pratique, la recherche et le développement ainsi que la formation continue (CSFO, 2019). La valise contient des tests d'intérêts (test photo et questionnaire), des tests de performance (tests structurels d'intelligence¹⁹ tels que l'IST-2000R et tests d'intelligence générale), des tests de personnalité (questionnaire tel que l'inventaire de personnalité NEO ou l'inventaire de motivation de performance) et des procédures d'auto-exploration qui sont utilisables sans accès à l'orientation personnalisée (tels que le test d'intérêts auto-administré Explorix).

En résumé, on peut retenir : utilisés correctement, les procédés d'identification des intérêts, des traits de personnalité et des conceptions de soi (p. ex. motivations) fournissent une base d'informations pour répondre aux questions de diagnostic d'aptitude dans l'OPUC. Le potentiel du diagnostic repose sur le fait que le niveau élevé de formation psychologique (tests) et diagnostique (aptitudes) des utilisateurs dans les rangs des conseillers de l'OPUC reste toujours garanti. Différentes institutions reconnues mettent à la disposition du public des informations sur la qualité des différentes procédures de test ou sur la conception de processus de diagnostic d'aptitude.

¹⁹ Les tests structurels d'intelligence tels le test structurel d'intelligence 2000 (I-S-T 2000 et I-S-T 2000R) ou le système de contrôle pour l'orientation scolaire et de formation, de la sixième à la treizième classe (PSB-R 6-13), servent à déterminer les profils d'intelligence qui permettent de dégager les points forts et faibles dans différents domaines de la capacité mentale et donc des recommandations différenciées (p. ex. « Des compétences figuratives supérieures à la moyenne pour des compétences linguistiques et numériques moyennes suggèrent un potentiel pour une formation continue technique »). Dans l'orientation de carrière, on les préfère souvent ainsi aux tests d'intelligence générale (unidimensionnels) tels que les Standard Progressive Matrices (SPM) (voir Hohner, 2006), qui se distinguent toutefois par l'économie de leur mise en œuvre.

5.4 EXIGENCES DU GROUPE CIBLE D'ADULTES DE PLUS DE 40 ANS

Il ressort des statistiques de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière en Suisse en 2018 de la CDOPU (2018b) que, en 2018, près de 10 % des demandeurs avaient plus de 40 ans²⁰. La pratique de l'OPUC connaît donc par sa nature même les exigences en matière d'orientation de ce groupe de clients, qui se distinguent de façon caractéristique de celles du groupe des jeunes de moins de 16 ans (groupe de clients principal de l'OPUC) : les situations de demandeurs adultes sont généralement complexes et entachées d'incertitudes (cf. Hirschi, 2018). On en tient compte lors des approches interdisciplinaires/sociologiques et psychologiques de la gestion de carrière. La nécessité de prendre la responsabilité de sa propre carrière, la recherche d'une identité professionnelle (« Que puis-je faire ? Qu'est-ce que je veux ? ») et le désir de concilier objectifs professionnels et personnels (cf. Hohner, 2006) constituent les thèmes types de l'orientation de carrière intégrative. On peut supposer que les adultes consultent surtout lorsqu'ils se trouvent dans une situation particulièrement difficile (p. ex. crise existentielle ou chômage) où leurs capacités d'autogestion (dans une crise de carrière) sont dépassées ou du moins remises en question. Lorsqu'une personne manque d'opportunités professionnelles ou se sent dépassée par les options disponibles, sa situation de demandeur est typiquement caractérisée par l'incertitude et le stress. Les conseillers de l'OPUC doivent aussi faire face à cette incertitude et ce stress caractéristiques de la situation d'orientation des adultes. Il s'agit donc d'aider ce groupe cible à surmonter les transitions (p. ex. d'une phase de chômage volontaire à une réinsertion professionnelle) et à intégrer les obligations sociales et les circonstances et objectifs extra-professionnels (cf. Hirschi, 2018). Dans un scénario d'outplacement (assistance pour retrouver un nouvel emploi en cas de licenciement), on pourra aller jusqu'à évoquer le besoin de stabilisation et d'accompagnement psychologique du client (Hohner, 2006).

Les demandeurs de plus de 40 ans se trouvent par conséquent souvent dans des situations complexes dans lesquelles des circonstances non professionnelles peuvent interférer avec les objectifs de carrière. Les demandeurs peuvent vivre leur situation actuelle comme une crise de carrière marquée par le stress et l'incertitude. Les conseillers doivent faire face à des exigences accrues sur le plan psychologique en matière d'orientation par rapport à l'orientation de jeunes. Dans le cadre d'approches d'orientation interdisciplinaire/sociologique et psychologique, les conseillers de l'OPUC deviennent des accompagnants durant les phases critiques de la carrière, dans lesquelles les situations de la vie privée doivent davantage être prises en compte que lors de l'orientation de jeunes (p. ex. difficultés dans l'environnement social, moyens de subsistance menacés, crises existentielles, événements marquants de la vie tels que naissance d'un enfant, anniversaires « ronds », perte de proches, maladie, accident, etc.).

5.5 OFFRES POUR UN OUTIL EN LIGNE DE L'OPUC POUR ADULTES

Les personnes nécessitant une orientation peuvent parfois manquer de volonté d'utiliser efficacement les offres de l'OPUC pour elles-mêmes. Cela peut être dû, entre autres, à des caractéristiques personnelles (telles que les compétences linguistiques), à des circonstances personnelles (obstacles comme des ressources temporelles limitées) et également un manque d'expérience préalable en matière d'offres de l'OPUC (Sampson, McClain, Musch & Reardon, 2013). Afin de réduire les réticences du groupe cible à utiliser les offres de l'OPUC, il peut donc être avantageux de proposer des méthodes d'analyse de situation,

²⁰ Ici, les femmes ont majoritairement recours à l'offre d'orientation. Une explication possible à cela pourrait être que les femmes de 40 ans et plus pourraient se retrouver plus souvent que les hommes dans une situation de réinsertion professionnelle après une période de chômage volontaire et opter pour une orientation lors de cette transition. Une autre explication pourrait être que les femmes sont généralement plus disposées à demander conseil dans des situations difficiles que les hommes. Examiner ces hypothèses n'est pas le propos du présent état des lieux.

d'évaluation du potentiel et d'orientation de carrière faciles d'accès, qui permettent une première expérience avec les offres de l'OPUC moyennant relativement peu d'efforts et donnent de premiers résultats pouvant être utilisés dans le cadre du processus d'orientation ultérieur.

Un outil en ligne peut ainsi permettre de proposer aux adultes de plus de 40 ans un accès structuré à l'OPUC. L'avantage d'un outil en ligne par rapport aux procédures sur papier ou sur formulaire réside, entre autres, dans le fait qu'il est largement accessible, indépendamment de l'heure et du lieu, et permet une évaluation assistée par ordinateur avec obtention instantanée des résultats.

Dans ce contexte, trois procédés qui permettent un premier examen des compétences, des ressources de carrière ou des points forts personnels sont décrits plus en détail à titre d'exemples²¹. Ils se différencient par leur format (cahier d'exercices ou questionnaire en ligne) et par les besoins qu'ils pourraient couvrir. Une fois appliqués, ces trois procédés se prêtent expressément à une utilisation dans le cadre d'une orientation personnalisée. Les trois procédés présentés en détail ont été sélectionnés car ils ont été recommandés par des groupes spécialisés ou cités comme exemples de réussite ou sont considérés comme particulièrement pertinents pour le groupe cible des plus de 40 ans. Une liste d'autres procédés, plateformes et prestataires pertinents est fournie dans le Tab. 15.

TAB. 15 PROCÉDÉS PERTINENTS POUR LE DIAGNOSTIC EN LIGNE ET L'APPARIEMENT

Procédé	Source	Description
Plateforme Diagnostique de carrière de la ZHAW	www.laufbahndiagnos-tik.ch	Questionnaires et outils de travail qui peuvent être utilisés en ligne pour l'auto-exploration, avec obtention instantanée des résultats individuels (entre autres, intérêts, personnalité, orientations de carrière). Les conseillers peuvent acquérir un compte d'orientation et inviter à partir de celui-ci directement des clients à remplir des questionnaires et/ou outils de travail spécifiques. La qualité psychométrique des questionnaires a été documentée scientifiquement sur la base des données de plus de 20 000 participants.
« Mon potentiel professionnel » de Pôle emploi	https://www.pole-emploi.fr/candidat/vos-services-en-ligne/booster-vos-competences-avec-mo.html	« Mon potentiel professionnel » est un service de Pôle emploi, l'agence française nationale pour l'emploi. Les personnes peuvent identifier leurs compétences pour mieux connaître leur potentiel, s'informer sur le marché du travail et identifier leurs objectifs professionnels.
« Mijn loopbaan » (= « Ma carrière »)	https://www.vdab.be/voordelen/mijn-loopbaan	Plateforme d'appariement belge (Service flamand pour la recherche d'emploi et la formation professionnelle) qui propose des offres d'emploi correspondant à l'expérience, aux compétences et aux qualifications des personnes ou à un profil de recherche similaire.
Plateforme autotest de XING	https://be-werbung.com/selbsttests	Sont proposés pour la préparation au processus de candidature : un questionnaire de personnalité, un test de logique et un test d'intérêt et de choix de carrière, ainsi qu'un test plus approfondi sur les métiers des domaines entrepreneuriaux, sociaux, technico-pratiques, créatifs, de recherche ou administratifs.

²¹ Un de ces procédés, le ProfilPASS, n'est pas un outil en ligne au sens strict, car il ne prévoit pas d'analyse quantitative.

skillaware : outil pour l'employabilité des employés de banque	https://skillaware.ch/autoevaluation-fr/	« skillaware (...) accompagne les collaborateurs bancaires en Suisse lors des changements technologiques, économiques et démographiques dans leur développement et leur évolution professionnelle ». Offre : questionnaire pour auto-analyse de 16 compétences clés dans le service bancaire (entre autres, responsabilité personnelle, interdisciplinarité, diversité, informatique, communication numérique). Durée env. 30 minutes.
Test MYSKILLS	https://www.myskills.de/meine-berufserfahrung.de	MYSKILLS permet de visualiser les compétences et l'expérience professionnelle de personnes qui ne peuvent attester d'un certificat ou d'un diplôme formel. Le test est actuellement disponible pour 30 métiers en six langues, sa réalisation (via un ordinateur) dure au plus quatre heures et a lieu dans un centre d'emploi. Le test est effectué sur l'ordinateur à l'aide de questions sur des situations professionnelles types. Une auto-évaluation concernant les métiers potentiels peut être effectuée au préalable via un site Internet (meine-berufserfahrung.de).

Remarque : bref descriptif des procédés²², plateformes et prestataires pertinents en Suisse et à l'étranger. **Source :** gateway.one. Schade, Mastrandrea et Alt (2019) fournissent un aperçu d'éventuels procédés d'orientation ayant recours aux TIC qui restent à développer.

PROCÉDÉ DE DÉTERMINATION DES COMPÉTENCES (« PROFILPASS »)

La clarification des capacités et compétences chez les adultes soutient le développement de la connaissance de soi et aide ainsi à s'engager dans des parcours de formation appropriés et réalistes (CEDEFOP, 2011). C'est surtout lorsqu'il existe une vision limitée de ses propres compétences et savoir-faire qu'entre en jeu le principe « Mon potentiel est supérieur à ce que je crois », un principe du ProfilPASS (voir www.profilpass.de), un procédé d'autoévaluation destiné à mettre en évidence ses propres compétences et à faire un état des lieux personnel. Fruit d'un projet de l'Institut allemand pour l'éducation des adultes – Centre de Leibniz pour la formation tout au long de la vie (DIE), Institut pour la planification du développement et la recherche structurelle (ies), ce procédé est répertorié par l'agence CEDEFOP (2011) comme exemple international d'analyse de compétences. Le ProfilPASS permet de répertorier les compétences d'une personne, quel que soit le domaine de vie dans lequel elle les a acquises (notamment dans le cadre de l'activité professionnelle, de bénévolats, dans le domaine familial ou par un apprentissage formel et informel).

Le potentiel de cette méthode d'évaluation réside surtout dans le fait que les personnes obtiennent de cette manière une vision détaillée de leurs compétences qui les aide à se convaincre elles-mêmes de leurs compétences et enfin et surtout, à mieux convaincre les autres de leurs compétences. De plus, le ProfilPASS donne une image de la malléabilité du propre profil de compétences et met ainsi clairement en évidence l'effet d'un apprentissage tout au long de la vie. Le concept de l'apprentissage tout au long de la vie et de l'acquisition continue de compétences dans tous les domaines de la vie peut être considéré comme fructueux en ce qui concerne les objectifs de l'OPUC de permettre aux individus de réaliser un bilan et d'attirer leur attention sur les possibilités d'apprentissage dans différents domaines de la vie.

²² Il convient de se référer dans ce contexte aux technologies des ressources humaines qui réalisent une analyse informatique des données personnelles et tirent des conclusions sur les compétences de collaborateurs. Ainsi la société suisse People Analytix propose un logiciel pour les entreprises qui est également conçu en tant qu'orientation de carrière automatisée pour les collaborateurs afin d'identifier les nouvelles opportunités de carrière et accroître l'employabilité (voir Handelszeitung, 2019).

Le traitement individuel des fiches du ProfilPASS est clairement conçu comme une préparation à une orientation qui vise surtout à donner à la personne un aperçu de ce qu'elle juge savoir faire selon sa propre estimation. Cela peut aider à planifier le développement professionnel, à préparer des entretiens de carrière avec des supérieurs, à préparer l'entrée ou le retour dans une activité professionnelle, à s'orienter ou se réorienter professionnellement ou personnellement, ou à planifier de futurs projets d'apprentissage (ProfilPASS, 2019). Pour remplir le ProfilPASS (qui compte plus de 90 pages), il est recommandé de prévoir plusieurs soirées ou un week-end. Il s'agit explicitement d'un cahier de travail et une analyse électronique du ProfilPASS n'est pas réalisable.

L'utilisation d'un procédé tel que le ProfilPASS est chronophage. Il permet cependant aux personnes d'analyser de manière approfondie leurs propres compétences et donne des pistes pour l'acquisition de nouvelles compétences. Le procédé devrait éventuellement être adapté pour l'usage suisse mais pourrait éventuellement être acquis sans frais dans le cadre des Creative Commons²³. Les potentiels d'un outil en ligne (p. ex. retour instantané individuel et analyse quantitative) ne sont pas utilisés dans ce procédé.

INVENTAIRE DES RESSOURCES DE CARRIÈRE POUR DÉTERMINER L'EMPLOYABILITÉ

Très probablement, depuis plus longtemps que les plus jeunes, les personnes de plus de 40 ans ne se sont pas penchées sur leurs ressources pour la gestion de carrière, surtout lorsque des rapports de travail stables rendaient cela superflu. Pour une première évaluation individuelle de l'employabilité, un outil en ligne pourrait s'appuyer sur le modèle de ressources de carrière de Hirschi, Nagy, Baumeler, Johnston et Spurk (2018), pour lequel il existe déjà un questionnaire. Ce questionnaire comprend 41 questions d'auto-évaluation par format de réponses à cinq niveaux. Il peut être effectué en allemand ou en anglais sur le site Internet www.cresogo.com. Le rapport final (rapport de base) livre instantanément en retour les valeurs brutes pour chacune des 13 ressources (parmi lesquelles p. ex. connaissance du marché du travail, confiance, soutien social, apprentissage continu). Un rapport plus global, incluant une comparaison de valeurs standard, engendre des frais (15 francs ou 10 francs en tarif réduit). Les travailleurs et les étudiants servent d'échantillon standard. Le questionnaire est accessible sur la plateforme de tests online du CSFO pour les services cantonaux d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière. Dans l'espace de téléchargement du site Internet (www.cresogo.com), un cahier d'exercices permettant aux clients de mener une réflexion autonome sur les résultats du questionnaire et ses implications personnelles est librement accessible en complément. Les spécialistes y trouveront un guide d'entretien avec lequel les ressources de carrière pour chacune des 13 ressources peuvent être discutées et clarifiées davantage.

La saisie de l'employabilité dans l'outil en ligne pourrait être complétée par un tutoriel en ligne de transmission des connaissances sur les facteurs permettant d'améliorer l'accès au marché du travail. En ce qui concerne les facteurs du questionnaire sur les ressources de carrière de Hirschi et al. (2018), il s'agirait par exemple de réponses aux questions « Comment ma valeur a-t-elle évolué sur le marché après 40 ans ? » (connaissance du marché du travail) ou « Ai-je droit à une formation continue ? » (soutien organisationnel). Les contenus d'un tutoriel sur l'employabilité pourraient être élaborés le cas échéant avec des experts du marché du travail de différents horizons (OPUC, agence pour l'emploi, recherche).

L'INVENTAIRE DES FORCES DE CARACTÈRE VIA-IS ET L'APPROCHE DE LA PSYCHOLOGIE POSITIVE

La sélection des caractéristiques qui devraient jouer un rôle dans la promotion de la connaissance de soi pour préparer la prise de décision professionnelle a été complétée relativement récemment dans la pratique de l'OPUC en Suisse par des forces psychologiques selon l'inventaire des forces de caractère VIA-IS (voir Jungo, Ruch, & Zihlmann, 2008). Les 24 forces de caractère (curiosité, créativité et endurance, entre

²³ Pour le ProfilPASS, certains droits d'utilisation sur l'ouvrage dans le cadre d'une licence Creative Commons ont été accordés au public ; ces droits comprennent notamment le droit d'adaptation (licence CC BY-SA 3.0 DE ; cf. <http://www.creativecommons.ch>).

autres) et les six vertus qui les regroupent sont définies comme caractéristiques clés du fonctionnement humain et représentent une partie de la personnalité (Ruch & Proyer, 2011).

Les demandeurs peuvent remplir un questionnaire pour répertorier 23 forces de caractère issues du VIA-IS (la force de caractère spiritualité a été exclue en raison du contexte professionnel) auprès du Centre de carrière de la ville de Zurich (sous l'URL : persoenlichkeitsstaerken.ch), consulter immédiatement leurs résultats et être mis en relation par voie électronique avec un conseiller. Un des avantages lors de l'utilisation du VIA-IS dans l'OPUC réside dans le fait qu'une certaine vision de l'homme a servi de base au concept des forces de caractère lors de la mise en place de l'outil : lorsque les personnes pratiquent et cultivent des activités correspondant aux forces de caractère qui les distinguent (« forces signature »), cela contribue à leur épanouissement, leur satisfaction et leur bien-être psychologique. Ce lien a été mis en évidence pour différentes forces de caractère dans des études d'intervention (voir Ruch & Gander, 2016). Le potentiel de l'inventaire des forces de caractère tient pour l'OPUC dans le fait que les forces de caractère peuvent être cultivées encore plus intensément dans un contexte professionnel dans la plupart des situations individuelles, que ce soit par des décisions de carrière profondes ou même par de petits changements sur le lieu de travail (au sens de « job crafting », voir p. ex. Tims, Bakker & Derks, 2013). Enfin et surtout, l'utilisation des forces signature sur le lieu de travail est liée au fait que les personnes perçoivent leur profession comme une vocation (Harzer & Ruch, 2012 ; voir aussi Jungo & Zihlmann, 2012).

L'approche de la psychologie positive à laquelle est attribué le concept des forces de caractère cache un énorme potentiel pour l'orientation de personnes qui veulent gérer leur carrière d'une manière axée sur les valeurs, épanouissante et porteuse de sens. Le VIA-IS est cité par le CSFO dans sa « valise » des procédures scientifiquement testées et validées bénéficiant d'une grande acceptation auprès des conseillers (CSFO, 2019). La réalisation du test qui compte 230 items (dix items du questionnaire par force de caractère, durée approximative de 45 à 60 minutes) est longue, le résultat fournit cependant un tableau diversifié et permet un examen plus approfondi des forces et vertus personnelles.

6 COÛTS DE L'OFFRE

L'offre actuelle de l'OPUC engendre des coûts pour les cantons et souvent aussi pour les clients, du fait du caractère payant répandu en Suisse alémanique. Les chapitres 6.1 et 6.2 illustrent ces deux aspects des coûts de l'offre. Le chapitre 6.3 analyse les effets du caractère payant de l'offre sur le nombre de cas et évalue la demande supplémentaire qu'induirait une offre gratuite pour les plus de 40 ans.

6.1 COÛTS POUR LES CANTONS

En raison du contexte très hétérogène en matière d'allocation de ressources et de facturation au sein des administrations cantonales, les coûts de mise à disposition de l'offre pour les personnes de plus de 40 ans ne peuvent être estimés qu'en utilisant la modélisation des coûts de manière à pouvoir comparer les cantons. Des données fondées concernant la distribution statistique des coûts par cas dans les cantons et des coûts de mise à disposition d'orientations personnalisées pour la population peuvent être alors dégagées de cette estimation des coûts.

6.1.1 ESTIMATION DES COÛTS

Comme il a été décrit dans le chapitre 2, pour l'estimation des coûts, les trois principales composantes coûts totaux par heure, durée brute par cas et nombre de cas doivent être modélisées pour une orientation personnalisée. Les données issues de l'enquête et des statistiques OPUC constituent la base des modélisations. Ensemble, ces données permettent une modélisation des coûts dans presque tous les cantons (statistiques OPUC) ainsi qu'une observation spécifique des cas particulièrement pertinents (données de l'enquête).

DEUX ÉCHANTILLONS : « TOUS LES CAS » ET « CAS SANS ASSIGNATION »

Des sources différentes pour le nombre de cas obligent à différencier les échantillons qui en résultent.

- 1 Les statistiques OPUC contiennent tous les cas d'orientations personnalisées de plus de 30 minutes pour les plus de 40 ans dans tous les cantons. Des analyses du modèle de coûts reposant sur cette source de données sont possibles pour au moins 24 cantons. Un canton n'a pas pu fournir de données sur le temps de travail réglementaire annuel ni sur les coûts salariaux bruts. Un deuxième canton n'a pas non plus indiqué de coûts salariaux bruts.
- 2 Les données individuelles fournies par les cantons dans le cadre de l'enquête permettent de distinguer les cas assignés par un service tiers et les cas non assignés par un service tiers. Cette distinction est importante car les cas assignés (notamment par l'ORP) sont souvent financés par le service assignant. Les cas assignés doivent être donc exclus de l'estimation des coûts pour obtenir un tableau plus précis des coûts engendrés par les personnes qui bénéficieront de l'offre gratuite à l'avenir. Malheureusement, les jeux de données des cas individuels ne permettent pas de filtrer les cas sans assignation dans tous les cantons. Sur les 19 cantons qui ont fourni les données de terrain, ce filtrage n'est possible que dans 15 cantons. Une autre restriction résulte du fait que seulement 8 de ces 15 cantons ont pu fournir la durée individuelle de leurs cas. Celle-ci est nécessaire pour calculer le nombre de séances de 60 minutes et normaliser ainsi le nombre de rendez-vous.

Par la suite, une évaluation pour les deux échantillons « tous les cas » (nombre de cas des statistiques OPUC) et/ou « cas sans assignation » (données individuelles des cantons) est effectuée. Afin de s'assurer qu'aucun effet de composition ne soit responsable des différences entre les échantillons, toutes les évaluations ont été faites avec le nombre de cas issu des statistiques OPUC mais limitées aux 8 cantons de l'échantillon « cas sans assignation ». Les résultats sont restés qualitativement inchangés, c'est pourquoi les effets de composition ne devraient pas être un problème.

« VALEURS MÉDIANES » DES CANTONS

L'échantillon « cas sans assignation » repose sur les données individuelles des cantons. Afin de pouvoir comparer les valeurs entre les cantons, il est nécessaire de les agréger. Les données au sein des cantons présentant déjà de grandes variations, nous utilisons la médiane pour agréger les données individuelles en valeurs cantonales. Celle-ci a l'avantage d'être robuste face aux valeurs aberrantes. Cette agrégation s'applique aux composantes de la durée brute des cas (nombre de séances/rendez-vous, temps de préparation et de suivi et durée par cas). Pour l'échantillon « tous les cas », une agrégation implicite a également lieu dans la mesure où les mêmes composantes sont basées sur l'estimation (durée moyenne par cas ainsi que temps de préparation et de suivi) des responsables dans les services OPUC. Il est donc correct de parler pour un canton de valeurs médianes sur lesquelles reposent les statistiques descriptives.

COMPOSANTES DU MODÈLE DE COÛTS

Calculés à partir du temps de travail directement productif, des coûts salariaux bruts et d'une majoration pour frais généraux, les coûts totaux par heure d'une orientation personnalisée constituent la première composante principale du modèle de coûts. Le Tab. 16 résume différentes statistiques de ces composantes et des composantes en amont dans le calcul des coûts totaux par heure. Pour un temps de travail directement productif de 1312 heures, des coûts salariaux bruts de 144 961 francs et une majoration médiane pour frais généraux de 44 francs l'heure, des coûts totaux par heure médians de 154 francs en résultent. Cette valeur oscille entre 126 et 186 francs selon le canton. Les écarts proviennent des différents coûts salariaux bruts ; ils sont partiellement compensés par un temps de travail directement productif plus élevé dans les cantons à coûts salariaux élevés.

TAB. 16 COÛTS TOTAUX PAR HEURE – STATISTIQUES RÉCAPITULATIVES DES DIFFÉRENTES COMPOSANTES, 2018

	Médiane	Moyenne	Écart type	Min.	Max.	N
Tps travail réglementaire (h/an)	2092	2097	34	2016	2167	25
Vacances (h/an)	210	210	3	200	216	25
Temps perdu (%)	30	31	3	28	45	26
Tps de travail directement productif (h/an)	1312	1300	66	1049	1400	25
Coûts salariaux bruts (CHF/an)	144 961	142 879	12 028	117 000	164 590	24
Frais de personnel par heure prod. (CHF/h)	110	110	9	90	133	24
Frais généraux (CHF/h)	44	44	4	36	53	24
Coûts totaux par heure (CHF/h)	154	154	13	126	186	24

Remarques : le nombre d'observations (N) varie, tous les services OPUC n'ayant pas fourni de temps de travail réglementaire ou de coûts salariaux totaux. Source : Services cantonaux OPUC et IWSB. Calcul : IWSB.

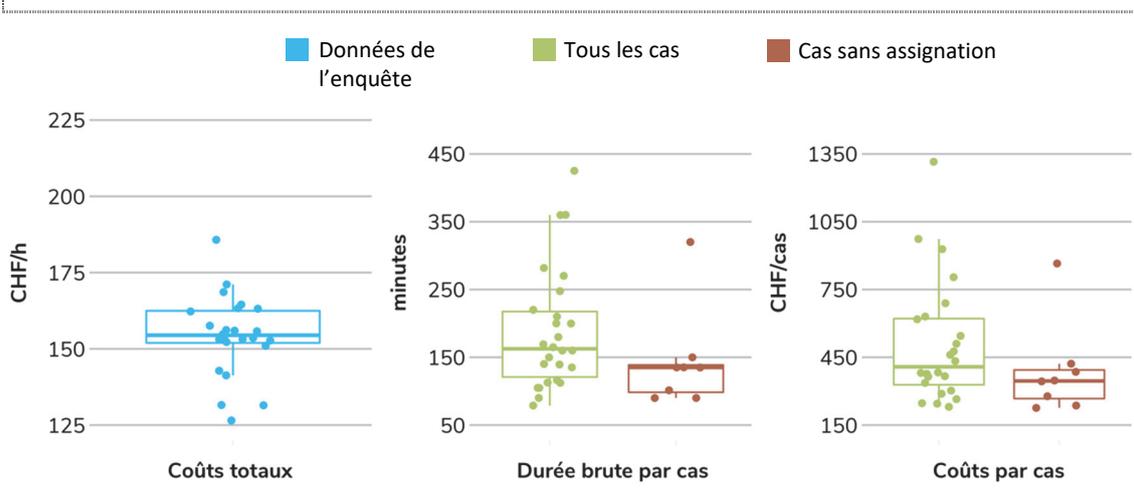
La durée brute des cas en tant que deuxième composante principale est composée du nombre de séances de 60 minutes, du temps de préparation et de suivi par séance et de la durée par cas (temps d'orientation effectif avec le client). Une distinction des cas entre « tous les cas » et « cas sans assignation » prend ici tout son sens, la durée par cas étant liée au fait que le client doive ou non supporter les frais lui-même.

Pour les cas qui ne sont pas assignés par une instance tierce, les clients doivent prendre en charge partiellement eux-mêmes les frais de l'orientation. La durée médiane par cas diminue en conséquence d'environ 17 % ; lorsque l'on considère les cas non assignés par rapport à l'ensemble des cas, elle chute de 162,5 à 135 minutes. La durée brute par cas affiche une très grande variation, comme le montrent clairement les diagrammes en boîte²⁴ au centre de l'ill. 13. Les principales différences entre les deux échantillons y sont visibles. Ainsi, lorsque tous les cas sont considérés, la durée moyenne maximale par cas dans un canton est de 425 minutes, cette durée chute à 320 minutes cependant pour les cas sans assignation. Le Tab. 17 fournit d'autres informations.

Les coûts moyens par cas qui résultent de la multiplication de la durée brute par cas et des coûts totaux par heure varient dans une fourchette considérable (voir Ill. 13, deux diagrammes en boîte à droite). Dans l'échantillon « tous les cas », on observe des frais par cas qui varient de 230 à 1316 francs selon les cantons. Si seuls les cas sans assignation sont considérés, cette fourchette n'est plus que de 227 à 865 francs. La valeur médiane des deux échantillons présente aussi un écart d'environ 15 % (voir Tab. 19)²⁵.

La densité de cas (nombre de cas de personnes de plus de 40 ans pour 1000 habitants de plus de 40 ans) est d'environ 2,9 ou 2,4 cas. Ici aussi, les deux diagrammes en boîte au centre de l'ill. 14 indiquent les gros écarts dans la distribution de la densité. Ainsi, il existe des cantons présentant une densité de 9,6 cas pour 1000 habitants de plus de 40 ans ; pour les seuls cas non assignés, elle est encore de 4,8 cas au plus (voir Tab. 18).

ILL. 13 DISTRIBUTION DES COÛTS TOTAUX, DE LA DURÉE PAR CAS ET DES COÛTS PAR CAS, 2018



Remarque : les points représentent les observations isolées. L'écart par rapport à l'axe vertical sert uniquement à mieux distinguer les différents points. Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul et représentation : IWSB

COÛTS D'ORIENTATION

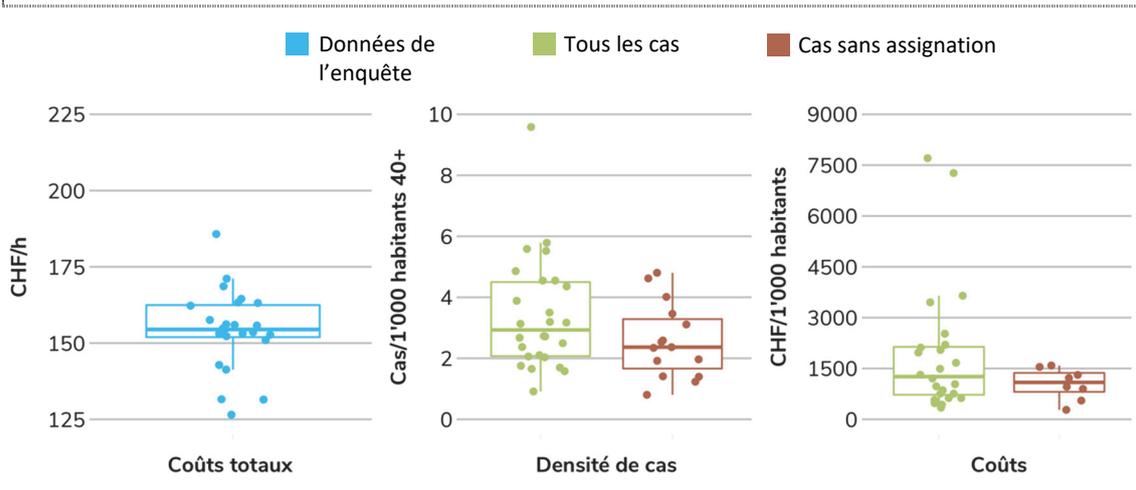
À l'aide de la densité de cas et des coûts par cas, il est possible de déterminer les coûts de l'orientation individuelle des personnes de plus de 40 ans. Le Tab. 19 regroupe à nouveau l'évaluation des composantes

²⁴ Les diagrammes en boîte permettent une représentation globale de différentes dispersions et positions. Elle se compose d'une boîte dans laquelle se trouvent les 50 % centraux des données. Les bords de la boîte forment le premier et le troisième quartile, tandis que la longueur de la boîte correspond à l'écart interquartile (IQR). Les antennes de la boîte sont limitées à 1,5 fois l'IQR au plus. Les valeurs hors antennes sont les valeurs aberrantes.

²⁵ Une observation différenciée des coûts par cas selon différentes formes de caractéristiques importantes des clients peut être réalisée à partir des tableaux figurant en annexe (A.3.3).

individuelles et affiche les statistiques des frais d'orientation pour les deux échantillons. Les coûts d'orientation médians pour 1000 habitants sont de 1260 ou 1090 francs lorsque seuls les cas sans assignation sont considérés. La variance des coûts entre les cantons reste élevée lorsque tous les cas sont examinés (de 344 à 7706 francs). L'ill. 14 montre dans les deux diagrammes en boîte de droite que les coûts varient considérablement moins dans les cas non assignés. Les cas assignés sont donc déterminants pour les valeurs extrêmes en termes de coûts.

ILL. 14 DISTRIBUTION DES COÛTS TOTAUX, DU NOMBRE DE CAS ET DES COÛTS POUR 1000 HABITANTS, 2018



Remarque : les points représentent les observations isolées. L'écart par rapport à l'axe vertical sert uniquement à mieux distinguer les différents points. Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul et représentation : IWSB

TAB. 17 DURÉE BRUTE PAR CAS – STATISTIQUES RÉCAPITULATIVES DES COMPOSANTES, 2018

	Médiane	Moyenne	Écart type	Min.	Max.	N
Tous les cas						
Séances de 60 min par cas (nombre)	1,9	2,1	1,0	0,9	5,0	26
Tps de préparation et de suivi (min/séances 60 min)	30,0	29,8	12,1	10,0	60,0	26
Durée par cas (min/cas)	115,0	127,1	61,6	52,5	300,0	26
Durée brute par cas (min/cas)	162,5	188,2	89,3	78,8	425,0	26
Cas sans assignation						
Séances de 60 min par cas (nombre)	1,5	1,6	1,0	1,0	4,0	8
Tps de préparation et de suivi (min/séances 60 min)	30,0	34,7	11,7	20,0	60,0	15
Durée par cas (min/cas)	90,0	98,4	58,8	60,0	240,0	8
Durée brute par cas (min/cas)	135,0	144,5	74,6	90,0	320,0	8

Remarques : toutes les statistiques sont calculées pour chaque composante et peuvent donc concerner différents cantons. La valeur des principales composantes ne peut donc pas être calculée directement à partir des valeurs individuelles. Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul : IWSB.

TAB. 18 NOMBRE DE CAS – STATISTIQUES RÉCAPITULATIVES, 2018

	Médiane	Moyenne	Écart type	Min.	Max.	N
Tous les cas						
Cas 40+ (nombre)	230,0	412,6	545,3	5,0	2380,0	26
Densité de cas (cas/1000 habitants +40)	2,9	3,4	1,9	0,9	9,6	26
Cas sans assignation						
Cas 40+ (nombre)	196,0	339,9	335,3	46,0	1226,0	15
Densité de cas (cas/1000 habitants +40)	2,4	2,6	1,2	0,8	4,8	15

Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul : IWSB.

TAB. 19 COÛTS D'ORIENTATION – STATISTIQUES RÉCAPITULATIVES DES COMPOSANTES, 2018

	Médiane	Moyenne	Écart type	Min.	Max.	N
Tous les cas						
Coûts totaux par heure (CHF/h)	154,5	154,3	13,1	126,5	185,8	24
Durée brute par cas (h/cas)	2,7	3,1	1,5	1,3	7,1	26
Coûts par cas (CHF/cas)	407,9	507,1	270,9	230,3	1315,9	24
Densité de cas (cas/1000 habitants +40)	2,9	3,4	1,9	0,9	9,6	26
Coûts pour 1000 habitants (CHF)	1260,4	1920,2	1938,9	344,4	7705,7	24
Cas sans assignation						
Coûts totaux par heure (CHF/h)	156,2	158,3	12,8	126,5	185,8	15
Durée brute par cas (h/cas)	2,3	2,4	1,2	1,5	5,3	8
Coûts par cas (CHF/cas)	345,3	387,8	204,9	226,5	865,3	8
Densité de cas (cas/1000 habitants +40)	2,4	2,6	1,2	0,8	4,8	15
Coûts pour 1000 habitants (CHF)	1090,3	1044,4	463,5	279,3	1588,2	8

Remarques : toutes les statistiques sont calculées pour chaque composante et peuvent donc concerner différents cantons. La valeur des coûts pour 1000 habitants ne peut donc pas être calculée directement à partir des valeurs individuelles. Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul : IWSB.

COÛT TOTAL DE L'ORIENTATION PERSONNALISÉE EN SUISSE

Sur la base des calculs issus du modèle de coûts, il est possible de calculer le coût total en utilisant deux approches différentes : (1) utilisation des coûts moyens pour 1000 habitants (1920 francs) et de la population suisse âgée de 40 à 64 ans (2,951 millions). Il en résulte un coût total de 5,67 millions de francs. De cette valeur doit encore être retranchée la part de cas de 14,7 % financés par des tiers. **Il en résulte un montant de 4,83 millions de francs** qui a été dépensé en 2018 pour l'orientation personnalisée des plus de 40 ans en Suisse. (2) Pour l'échantillon des cas sans assignation, le coût total par canton est calculé sur la base des coûts de l'orientation individuelle. Divisé par la population entre 40 et 64 ans, il en résulte des coûts pour 1000 habitants de 1517 francs. Extrapolée à l'ensemble de la Suisse, cette deuxième estimation **correspond à 4,48 millions de francs** en 2018.

Les deux chiffres sont soumis à un certain nombre d'hypothèses :

- La première estimation part du principe que la part moyenne de cas financés par des tiers est représentative pour tous les cantons et donc pour toute la Suisse. Seuls trois cantons n'ayant pas fourni de données à ce sujet, cette hypothèse est plausible.
- Une autre hypothèse doit être faite concernant le coût des cas financés par des tiers et autres cas. En retranchant des coûts totaux la part des cas financés par des tiers, on pose l'hypothèse que les charges sont les mêmes. L'écart entre les coûts par cas de l'échantillon « tous les cas » par rapport à l'échantillon « cas sans assignation » contredit cette hypothèse.

- La deuxième estimation présuppose la représentativité des huit cantons sur lesquels repose l'estimation. Parmi ces huit cantons, la Suisse romande n'est cependant représentée que par un canton.

COÛTS DES COMBINAISONS LES PLUS FRÉQUENTES DE CARACTÉRISTIQUES « SITUATION », « NIVEAU DE FORMATION » ET « PROBLÉMATIQUE »

Outre les coûts totaux de l'orientation personnalisée, l'écart entre les coûts pour certains groupes de personnes est intéressant. Les données individuelles issues de l'échantillon « Cas sans assignation » permettent de différencier les coûts selon la tranche d'âge, la nationalité, la situation, le niveau de formation et la problématique. Chacune de ces caractéristiques ayant plusieurs formes, une analyse de toutes les combinaisons possibles n'est pas réalisable. Au lieu de cela, nous nous focalisons sur les 10 combinaisons les plus fréquentes des caractéristiques situation, niveau de formation et problématique. Nous distinguons ici quatre groupes sur la base de la nationalité et de la tranche d'âge.

- Suisses âgés de 40 à 49 ans : 2411 cas
- Étrangers âgés de 40 à 49 ans : 634 cas
- Suisses âgés de 50 à 64 ans : 1162 cas
- Étrangers âgés de 50 à 64 ans : 197 cas

Parmi les Suisses âgés de 40 à 49 ans, on recense surtout dans les dix combinaisons les plus fréquentes des personnes professionnellement actives dont la problématique concerne la planification de carrière et la réorientation. Ces cas représentent, tous niveaux de formation confondus, une part de plus de 70 %. Les coûts médians par cas ne diffèrent que de manière négligeable. Les coûts les plus élevés concernent les personnes en recherche d'emploi, qui ont un diplôme d'enseignement professionnel de base de niveau secondaire II et qui s'interrogent sur leur réinsertion professionnelle ou leur employabilité. Les autres combinaisons figurent dans le Tab. 20.

TAB. 20 TOP 10 DES COMBINAISONS : SUISSES ÂGÉS DE 40 À 49 ANS, 2018

Situation	Niveau de formation	Problématique	Nombre	Cas		Coûts par cas (en francs)		
				Part	Cumulés	Médiane	Moyenne	Écart type
Actifs	Sec II (FPI)	PC/RO	746	30,9 %	30,9 %	344	439	309
Actifs	Tertiaire (HE)	PC/RO	440	18,2 %	49,2 %	347	517	470
Actifs	Tertiaire (FPS)	PC/RO	302	12,5 %	61,7 %	345	504	571
Actifs	Sec I	PC/RO	155	6,4 %	68,1 %	344	487	371
Actifs	Sec II (FPI)	Réins. prof./Empl.	94	3,9 %	72,0 %	344	500	472
Actifs	Sec II (FPI)	Problèmes div.	56	2,3 %	74,4 %	347	503	382
Actifs	Sec II (école)	PC/RO	49	2,0 %	76,4 %	354	491	357
Cherch. d'emploi	Sec II (FPI)	PC/RO	38	1,6 %	78,0 %	332	526	523
Cherch. d'emploi	Sec II (FPI)	Réins. prof./Empl.	37	1,5 %	79,5 %	749	1025	913
Autres	Sec II (FPI)	PC/RO	32	1,3 %	80,8 %	541	616	324

Remarque : N = 2411. abréviations de la problématique : « PC/RO » est l'abréviation de « Planification de carrière, réorientation », « Réins. prof./Empl. » de « Réinsertion professionnelle/Employabilité », « Problèmes div. » de « Problèmes pers., soc., financ. et de santé, sur le lieu de travail », « Intégration » de « Questions d'intégration (migration) » Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul : IWSB

Chez les étrangers âgés de 40 à 49 ans, les actifs dont la problématique concerne la planification de carrière et la réorientation représentent environ 49 % des cas, quel que soit le niveau de formation. Les coûts par cas pour ces combinaisons s'élèvent à environ 250 francs. Les personnes qui ne sont actuellement ni en recherche d'emploi, ni en formation ni actives (Autres), mais détiennent un diplôme du tertiaire au niveau Haute école et s'interrogent également sur la planification de carrière et la réorientation constituent les cas les plus onéreux. Les coûts moyens par cas se montent ici à 694 francs. Mais ces cas ne constituent que 2,5 % des cas et ont donc peu de poids dans l'ensemble. Le Tab. 21 présente une vue détaillée des différentes (autres) combinaisons.

Les dix combinaisons les plus fréquentes pour les Suisses âgés de 50 à 64 ans sont présentées dans le Tab. 22. Même dans cette tranche d'âge un peu plus âgée, les questions concernant la planification de carrière et la réorientation prédominent. Tous niveaux de formation confondus, les actifs constituent ici une part de près de 60 %. Dans ce groupe, les personnes rencontrant des problèmes personnels, sociaux, financiers et/ou de santé ou sur le lieu de travail (« Problèmes div. »), qui ne détiennent qu'un diplôme du degré secondaire II formation professionnelle initiale, constituent les cas les plus onéreux. Les coûts médians engendrés ici sont de 513 francs.

Chez les étrangers âgés de 50 à 64 ans, les questions concernant la planification de carrière et la réorientation prédominent toujours. De 236 à 344 francs, les coûts médians par cas restent plutôt faibles (voir Tab. 23). Les personnes en recherche d'emploi ayant un faible niveau de formation et des problèmes divers (706 francs en valeur médiane) et les personnes en recherche d'emploi ayant un diplôme du degré secondaire II et cherchant à se réinsérer professionnellement ou devant clarifier leur employabilité (770 francs en valeur médiane) engendrent des frais élevés.

TAB. 21 TOP 10 DES COMBINAISONS : ÉTRANGERS ÂGÉS DE 40 À 49 ANS, 2018

Situation	Niveau de formation	Problématique	Cas		Coûts par cas (en francs)			
			Nombre	Part	Cumulés	Médiane	Moyenne	Écart type
Actifs	Tertiaire (HE)	PC/RO	94	14,8 %	14,8 %	242	381	274
Actifs	Sec II (FPI)	PC/RO	86	13,6 %	28,4 %	246	458	372
Actifs	Sec I	PC/RO	79	12,5 %	40,9 %	257	384	271
Actifs	Tertiaire (FPS)	PC/RO	35	5,5 %	46,4 %	236	390	264
Actifs	Sec I	Réins. prof./Empl.	20	3,2 %	49,5 %	354	433	248
Actifs	Sec I	Intégration	20	3,2 %	52,7 %	236	446	384
Actifs	Tertiaire (HE)	Réins. prof./Empl.	19	3,0 %	55,7 %	344	425	405
Autres	Tertiaire (HE)	PC/RO	16	2,5 %	58,2 %	694	704	532
Actifs	Sec II (école)	PC/RO	15	2,4 %	60,6 %	295	427	309
Autres	Tertiaire (HE)	Intégration	15	2,4 %	62,9 %	379	326	97

Remarque : abréviations de la problématique : « PC/RO » est l'abréviation de « Planification de carrière, réorientation », « Réins. prof./Empl. » de « Réinsertion professionnelle/Employabilité », « Problèmes div. » de « Problèmes pers., soc., financ. et de santé, sur le lieu de travail », « Intégration » de « Questions d'intégration (migration) ». **Source :** Enquête IWSB services cantonaux OPUC. **Calcul :** IWSB

TAB. 22 TOP 10 DES COMBINAISONS : SUISSES ÂGÉS DE 50 ANS ET PLUS, 2018

Situation	Niveau de formation	Problématique	Cas		Coûts par cas (en francs)			
			Nombre	Part	Cumulés	Médiane	Moyenne	Écart type
Actifs	Sec II (FPI)	PC/RO	329	28,3 %	28,3 %	257	396	343
Actifs	Tertiaire (HE)	PC/RO	150	12,9 %	41,2 %	354	594	544
Actifs	Tertiaire (FPS)	PC/RO	114	9,8 %	51,0 %	308	415	294
Actifs	Sec I	PC/RO	81	7,0 %	58,0 %	347	471	317
Actifs	Sec II (FPI)	Réins. prof./Empl.	66	5,7 %	63,7 %	272	426	376
Actifs	Sec II (FPI)	Problèmes div.	50	4,3 %	68,0 %	513	670	455
Actifs	Tertiaire (HE)	Réins. prof./Empl.	27	2,3 %	70,3 %	236	419	331
Autres	Sec II (FPI)	PC/RO	25	2,2 %	72,5 %	462	573	370
Cherch. d'emploi	Sec II (FPI)	Réins. prof./Empl.	25	2,2 %	74,6 %	357	567	682
Actifs	Sec II (école)	PC/RO	19	1,6 %	76,2 %	236	431	426

Remarque : abréviations de la problématique : « PC/RO » est l'abréviation de « Planification de carrière, réorientation », « Réins. prof./Empl. » de « Réinsertion professionnelle/Employabilité », « Problèmes div. » de « Problèmes pers., soc., financ. et de santé, sur le lieu de travail », « Intégration » de « Questions d'intégration (migration) ». **Source :** Enquête IWSB services cantonaux OPUC. **Calcul :** IWSB

TAB. 23 TOP 10 DES COMBINAISONS : ÉTRANGERS ÂGÉS DE 50 ANS ET PLUS, 2018

Situation	Niveau de formation	Problématique	Cas		Coûts par cas (en francs)			
			Nombre	Part	Cumulés	Médiane	Moyenne	Écart type
Actifs	Tertiaire (HE)	PC/RO	24	12,2 %	12,2 %	344	391	251
Actifs	Sec I	PC/RO	18	9,1 %	21,3 %	236	302	152
Actifs	Sec II (FPI)	PC/RO	18	9,1 %	30,5 %	272	348	176
Chercheurs d'emploi	Sec I	Problèmes div.	14	7,1 %	37,6 %	706	713	139
Chercheurs d'emploi	Sec I	Réins. prof./Empl.	12	6,1 %	43,7 %	289	479	559
Actifs	Tertiaire (FPS)	PC/RO	9	4,6 %	48,2 %	252	268	43
Actifs	Sec I	Réins. prof./Empl.	9	4,6 %	52,8 %	320	334	120
Actifs	Sec II (FPI)	Réins. prof./Empl.	8	4,1 %	56,9 %	276	356	224
Chercheurs d'emploi	Sec II (FPI)	Réins. prof./Empl.	7	3,6 %	60,4 %	770	1335	1224
Actifs	Sec I	Intégration	7	3,6 %	64,0 %	207	206	35

Remarque : abréviations de la problématique : « PC/RO » est l'abréviation de « Planification de carrière, réorientation », « Réins. prof./Empl. » de « Réinsertion professionnelle/Employabilité », « Problèmes div. » de « Problèmes pers., soc., financ. et de santé, sur le lieu de travail », « Intégration » de « Questions d'intégration (migration) ». **Source :** Enquête IWSB services cantonaux OPUC. **Calcul :** IWSB

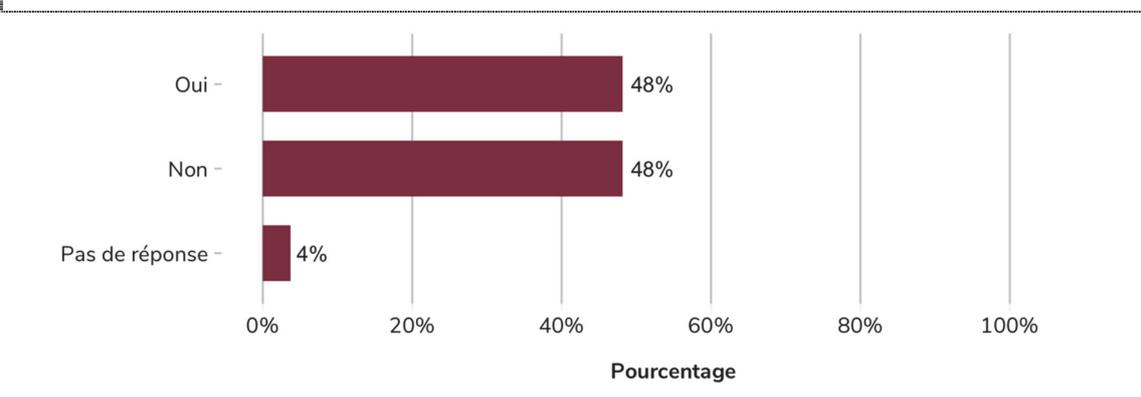
6.2 COÛTS POUR LES CLIENTS

L'utilisation des services de l'OPUC représente un investissement pour les clients, surtout en temps. Il faut ainsi du temps pour s'informer quant à l'interlocuteur susceptible de renseigner sur les métiers et les carrières, l'orientation en soi nécessite du temps et même éventuellement une préparation. Outre les frais de déplacement, les dépenses comprennent les frais d'orientation qu'une partie des cantons facturent pour l'orientation des adultes disposant d'une formation initiale.

CARACTÈRE PAYANT POUR LES ADULTES

À la fin de l'année 2019, 14 services OPUC facturaient leurs prestations, tandis que 13 les proposaient gratuitement (Ill. 15). Dans un cas, aucune réponse n'a été donnée. Le caractère payant existe dans trois des cas depuis plus de 20 ans tandis que les 11 services OPUC restants ne l'ont instauré qu'ultérieurement. Le Tab. 24 donne un aperçu de la situation en ce qui concerne le caractère payant et la date de son introduction. Il est frappant de constater qu'aucun service OPUC de Suisse romande ne fait payer ses prestations tandis que celles de la majorité des cantons de Suisse alémanique et du Tessin sont payantes.

ILL. 15 LES PRESTATIONS DE L'OPUC POUR ADULTES SONT-ELLES AUJOURD'HUI PAYANTES DANS VOTRE CANTON ?



Remarque : N = 27. Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul et représentation : IWSB

TAB. 24 CARACTÈRE PAYANT ET ANNÉE D'INSTAURATION

Canton	Caractère payant	Année
LU, ZH	oui	2005
GR	oui	2008
SG	oui	2012
TI	oui	2013
SZ, BE	oui	2014
SO, AR	oui	2015
AG	oui	2016
ZG	oui	2018
AI, SH, TG	oui	-
BL, BS, FR, GE, GL, JU, NE, NW, OW, UR, VD, VS	non	-

Remarque : état à la fin 2018. Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC

TARIFICATION ET DÉTERMINATION DES PRIX

Les prix que les services cantonaux OPUC à caractère payant pour les habitants du canton facturent varient entre 65 et 170 francs l'heure. Pour les clients hors cantons, les prix sont multipliés par 1,5 à 2. Quatre cantons appliquent en outre des forfaits d'orientation : les clients versent un montant fixe de 150 à 200 francs par orientation comportant 3 rendez-vous ou 4,5 heures incluant parfois certains tests de diagnostic.

Le caractère payant implique une réflexion sur le mode de tarification des prestations. Les informations relatives à ce processus pourraient donner des éléments essentiels pour un calcul des coûts cohérent. Malheureusement, seuls trois cantons ont décrit leur mode de tarification dans leurs réponses. Dans ces cantons, une comptabilisation de l'ensemble des coûts sert de base à la définition des tarifs d'orientation. Les taux horaires couvrant l'ensemble des coûts se situent entre 130 et 200 francs.

INFOBOX ENTRETIENS AVEC DES PERSONNES SÉLECTIONNÉES HORS SERVICES CANTONAUX OPUC

Le nombre d'heures réellement consacrées aux bilans n'a pas été recensé dans les entretiens avec les experts. Malgré cela, les réponses suivantes de quatre prestataires différents peuvent renseigner sur la pratique et les prix facturés :

- Prestataire 1 : la prestation comprend un bilan, pas d'indication de prix, cinq à huit entretiens individuels à 90 francs, un facteur de 1,25 est appliqué pour la préparation et le suivi
- Prestataire 2 : la prestation comprend un bilan, pas d'indication de prix, dix entretiens individuels à 90 francs, plus, selon les besoins : psychodiagnostic et suivi d'ateliers thématiques
- Prestataire 3 :
 - la prestation 1 comprend un bilan (analyse et formulation des objectifs), prix facturé de 5000 à 7500 francs, cinq à six entretiens individuels, plus des tests et le suivi d'ateliers thématiques
 - la prestation 2 comprend un bilan (analyse, formulation des objectifs et préparation de la recherche d'emploi), prix facturé de 6500 à 9000 francs, sept à huit entretiens individuels, plus des tests et le suivi d'ateliers thématiques

- la prestation 3 comprend un outplacement en groupe (dont un bilan), prix facturé de 3500 francs/personne, cinq jours d'atelier (travail en groupe et individuel)
- Prestataire 4 : la prestation comprend un bilan et un coaching pour les prochaines étapes professionnelles, prix facturé de 1500 à 2500 francs/personne, trois ateliers d'une demi-journée en groupe de quatre personnes, plus des missions de travail et un travail en partenariat d'apprentissage

6.2.1 CONTRIBUTIONS DE TIERS

De nombreuses orientations effectuées par l'OPUC sont réalisées sur mandat de tiers. Les tiers les plus souvent cités sont l'ORP (18 fois), suivi des services sociaux (neuf fois), des services de l'AI (sept fois), des offices de la migration, de l'intégration et de l'emploi (cinq fois). Les autres tiers finançant des orientations pour adultes sont les entreprises, les hautes écoles supérieures, le fonds de formation et la Croix-Rouge suisse.

Les tiers financent jusqu'à 70,2 % des séances dans les services OPUC, la moyenne étant d'environ 16,4 %. Le système de rémunération pour ces mandats est généralement en fonction de la charge de travail, c'est pourquoi s'applique un taux fixe par heure ou séance d'orientation (cité 19 fois). Dans certains services OPUC, il existe (en plus) aussi des forfaits par cas (cinq) ou un financement par pourcentages de poste (trois). Les systèmes prévoyant un plafond des coûts ou les accords de prestations fixant un nombre d'orientations clairement défini constituent des variantes des systèmes de rémunération susmentionnés.

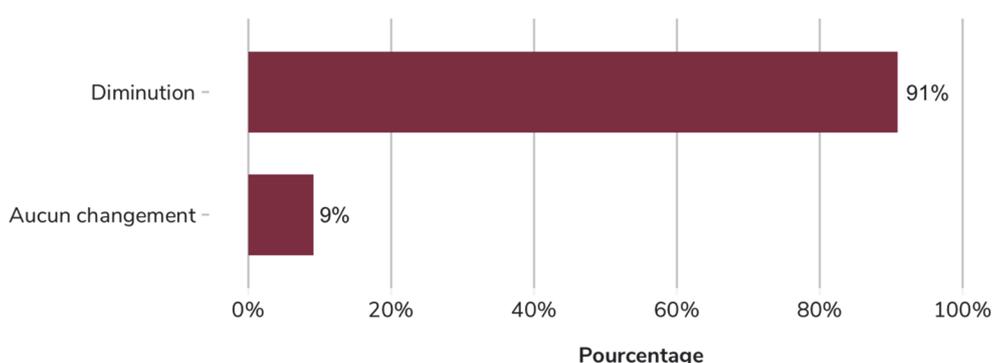
6.3 RÉPERCUSSION DU CARACTÈRE PAYANT SUR LA DEMANDE

EXPÉRIENCES RÉSULTANT DE L'INTRODUCTION DU CARACTÈRE PAYANT

Les expériences des cantons ayant introduit le caractère payant sont particulièrement intéressantes en vue de l'instauration d'une orientation gratuite pour les plus de 40 ans. Ceci donne de premiers éléments indiquant comment la demande pourrait évoluer selon l'offre.

C'est la raison pour laquelle ces cantons ont été interrogés quant à leurs expériences. L'Ill. 16 montre qu'il y a eu une diminution du nombre de clients. En moyenne, une diminution de 20 % a été observée dans les mois qui ont suivi l'instauration. En fonction du canton, l'effet a plus ou moins perduré. Ainsi, cinq cantons rapportent que les chiffres se sont stabilisés à un niveau inférieur, tandis que quatre cantons indiquent un rétablissement du nombre de clients après cinq ans ou plus. Cependant, dans le meilleur des cas, ces éléments concernant l'évolution à long terme ont un caractère indicatif, car le lien entre l'évolution du nombre de clients et l'introduction du caractère payant ne peut être attesté.

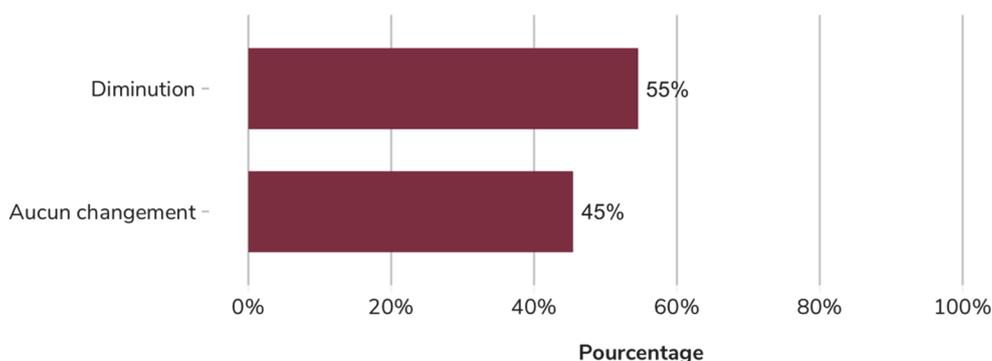
ILL. 16 COMMENT LE NOMBRE DE CLIENTS ADULTES A-T-IL ÉVOLUÉ PEU APRÈS L'INSTAURATION DU CARACTÈRE PAYANT ?



Remarque : N = 11. Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul et représentation : IWSB

Outre le recul du nombre de clients, on observe aussi un recul du nombre de séances d'orientation par client (Ill. 17). La moyenne des sept services OPUC qui ont répondu ici est de -16 %.

ILL. 17 COMMENT LE NOMBRE DE SÉANCES D'ORIENTATION POUR LES ADULTES A-T-IL ÉVOLUÉ APRÈS L'INSTAURATION DU CARACTÈRE PAYANT ?



Remarque : N = 11. Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul et représentation : IWSB

La charge de travail investie pour l'orientation proprement dite n'a pas changé du fait de l'introduction du caractère payant. Mais une charge administrative supplémentaire a été constatée du fait de :

- l'information sur le caractère payant
- l'examen d'une dispense de frais
- le processus de paiement et de relance
- le contrôle des décomptes

Le profil des clients a été modifié suite à l'introduction du caractère payant dans cinq services OPUC, trois services n'ont constaté aucune modification et trois n'ont pas répondu. Conformément aux attentes, on recense surtout une baisse des clients qui ne disposent que de faibles moyens financiers :

- les personnes à bas salaires en général
- les personnes ayant un CFC mais sans formation continue
- les personnes assurant seules le revenu de la famille, les parents célibataires ou divorcés avec enfants à charge
- les personnes titulaires d'un diplôme étranger, au moins du degré secondaire II, qui travaillent cependant en Suisse dans le segment des bas salaires

Il a également été observé que moins de personnes de moins de 40 ans viennent en consultation et notamment, aussi, moins de femmes de plus de 40 ans (éventuellement en réinsertion professionnelle). Davantage de personnes ayant une bonne formation recourent aux prestations de l'OPUC.

ANALYSE STATISTIQUE DES CAS ET DES COÛTS PAR CAS

Les effets de l'instauration du caractère payant cités ci-dessus ne reposent que partiellement sur des analyses, il s'agit dans bien des cas d'estimations effectuées par les personnes responsables. Les données individuelles des cas sans assignation ainsi que les données historiques des statistiques OPUC de 2010 à 2018 permettent un examen plus approfondi du lien entre le caractère payant et le nombre de cas ou les coûts par cas.

Les cas sans assignation par des tiers peuvent être examinés pour 13 cantons qui permettent de faire une distinction en fonction de l'âge et du sexe. Il s'agit ici d'un total de 4682 cas. 73 % des cas se trouvent dans les cantons où les prestations sont payantes, 27 % dans les cantons où les prestations sont gratuites.

Le Tab. 25 montre le nombre de cas et le coût moyen par cas avec et sans caractère payant, différencié selon le sexe et la tranche d'âge. Les coûts par cas sont globalement plus élevés en cas de gratuité. Cette augmentation se situe dans une fourchette de 4 à 29 %. Ce n'est qu'en normalisant le nombre de cas avec les chiffres de la population dans le groupe respectif que l'on peut voir dans quelle mesure le nombre de cas diffère. Pour les femmes âgées de 40 à 49 ans, il y a environ 78 % de cas en plus, chez les hommes cette augmentation est de 114 %. Pour les personnes âgées de 50 à 64 ans, l'écart est encore plus frappant : +176 % chez les hommes et +125 % chez les femmes.

Une extrapolation du nombre de cas à tous les cantons sur la base des parts des cantons sans caractère payant aboutit à 8678 cas entre 40 et 49 ans et 4414 cas de plus de 50 ans. Au total, il s'agirait de 13 092 cas de plus de 40 ans par rapport aux 10 728 cas en 2018, soit une augmentation de 22 %.

L'analyse descriptive présente l'inconvénient de n'être valable qu'en supposant que les cantons à caractère payant et non payant ne se distinguent que par ce point. Puisqu'il existe certainement d'autres caractéristiques qui diffèrent entre ces groupes, l'estimation ci-dessus ne devrait servir que d'indication générale.

Pour cette raison, une analyse de régression avec un modèle à effets fixes a également été estimée pour la période disponible de 2010 à 2018. Il est ainsi possible d'intégrer à l'analyse d'autres facteurs qui influencent le nombre de cas et diffèrent selon le canton. Il est également possible de contrôler les effets du temps, tels que les fluctuations économiques, en utilisant des effets fixes annuels. Dans le modèle, le nombre de cas de plus de 40 ans est expliqué au vu de l'existence d'un caractère payant, du nombre d'habitants de plus de 40 ans, du nombre de chômeurs et du nombre de chômeurs de longue durée dans cette tranche d'âge. Cela permet de recenser une partie des différences structurelles entre les cantons. Les variables pour le nombre de cas, la population et le nombre de chômeurs et de chômeurs de longue durée sont logarithmisées. L'analyse est effectuée séparément pour les hommes et les femmes.

Le Tab. 26 indique les résultats de l'analyse par régression. Le caractère payant a une répercussion dans les deux groupes. L'effet marginal moyen d'une suppression du caractère payant est de 0,431 chez les femmes et 0,305 chez les hommes. Cela signifie que, en cas de suppression du caractère payant toutes choses étant égales par ailleurs, le nombre de cas attendus dans la tranche d'âge des plus de 40 ans serait plus élevé chez les femmes de 43,1 %, et chez les hommes de 30,5 %. Comme il fallait s'y attendre, la taille de la population a également un effet positif sur le nombre de cas. Le nombre de personnes au chômage et de personnes au chômage de longue durée n'a pas d'influence statistiquement significative sur le nombre de cas.

Les résultats de l'analyse de régression doivent être préférés à l'analyse descriptive en raison de l'amélioration méthodologique. Ils restent cependant également proches des valeurs moyennes de 20 % citées par les cantons dans l'enquête.

TAB. 25 RÉPERCUSSION DU CARACTÈRE PAYANT SUR LES COÛTS MOYENS PAR CAS ET LE NOMBRE DE CAS ABSOLU, 2018

40 à 49 ans	Cantons à caractère payant		Cantons sans caractère payant	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Coûts par cas (en francs)	538	456	618	562
Cas	727	1713	267	548
Population dans la cohorte d'âge	322 228	311 379	55 174	56 014
Part de la cohorte d'âge	0,23 %	0,55 %	0,48 %	0,98 %
Δ part de la cohorte d'âge	-	-	+114 %	+78 %
50 ans et plus				

Coûts par cas (en francs)	481	438	502	563
Cas	292	697	147	291
Population dans la cohorte d'âge	476 901	472 502	87 104	87 484
Part de la cohorte d'âge	0,06 %	0,15 %	0,17 %	0,33 %
Δ part de la cohorte d'âge	-	-	+176 %	+125 %

Source : N = 13. Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul : IWSB

TAB. 26 RÉGRESSION À EFFETS FIXES POUR EXPLIQUER LE NOMBRE DE CAS, 2010-2018

Variable dépendante : log (cas)	Femmes de plus de 40 ans		Hommes de plus de 40 ans	
	Estimation ponctuelle	Signi- fica- tion	Estimation ponctuelle	Signi- fica- tion
Variables explicatives				
Canton à caractère payant (référence : oui)				
non	0,431 (0,091)	***	0,305 (0,104)	***
Population cantonale de plus de 40 ans, logarithmée				
Part des femmes	0,95 (0,172)	***		
Part des hommes			0,998 (0,2)	***
Chômeurs de plus de 40 ans, logarithmés				
Part des femmes	0,302 (0,241)			
Part des hommes			0,153 (0,278)	
Chômeurs de longue durée de plus de 40 ans, logarithmés				
Part des femmes	-0,141 (0,12)			
Part des hommes			-0,039 (0,135)	
Effets fixes annuels	oui		oui	
Observations	233		229	
Adjusted R ²	0,85855		0,80932	
Residual Std. Error	55,148 (= 216)		68,967 (= 216)	
F Statistic	355,03*** (df = 4 ; 220)		540,4*** (df = 4 ; 216)	

Remarque : erreur type entre parenthèses. *p<0,1 ; **p<0,05 ; ***p<0,01. Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul : IWSB.

DEMANDE SUPPLÉMENTAIRE ESTIMÉE EN CAS DE SUPPRESSION DU CARACTÈRE PAYANT.

En supposant que la suppression du caractère payant aurait l'effet inverse de son introduction, nous pouvons estimer la demande supplémentaire à partir des résultats de l'analyse de régression et du nombre de cas des statistiques OPUC.

En 2018, les cantons sans caractère payant comptaient 1532 cas d'hommes et 2830 cas de femmes. Dans les cantons à caractère payant, ces chiffres étaient respectivement de 2413 et 3963 cas. Les estimations ponctuelles de l'effet du caractère payant indiquent que le nombre de cas sans frais est en moyenne 43,1 % plus élevé pour les femmes et 30,5 % plus élevé pour les hommes. L'extrapolation du nombre de cas à l'aide de ces pourcentages donne un nombre de cas de 3452 pour les hommes et 5173 pour les femmes dans les cantons dont les services OPUC sont aujourd'hui payants. Au total, il y aurait 12 977 cas à recenser, soit une augmentation de 21 % du fait de l'abandon du caractère payant.

Les estimations ponctuelles présentant naturellement un certain degré d'incertitude (voir les erreurs types entre parenthèses), l'extrapolation est complétée par les extrémités inférieure et supérieure de l'intervalle

de confiance à 95 %. La limite inférieure pour l'extrapolation se situe à 11 717 cas, soit 9,2 % de plus, tandis que la limite supérieure est à 14 237 cas, presque un tiers de plus (32,7 %) qu'aujourd'hui.

L'évolution relative moyenne du nombre de cas de 21 % signifie, en chiffres absolus, une augmentation de 2249 cas dans les cantons qui facturent aujourd'hui des frais. Si l'on considère des coûts moyens par cas de 407,9 francs, ces cas supplémentaires entraîneraient des coûts à hauteur de 917 375 francs, une hausse de 19 % par rapport aux coûts totaux.



7 EXIGENCES POUR LA MISE EN ŒUVRE

De quoi les différents cantons ont-ils besoin pour pouvoir mettre en place un bilan professionnel, une évaluation du potentiel et une orientation de carrière gratuits de la meilleure manière possible ? Où se profilent les principales difficultés ?

Dès les discussions préparatoires des ateliers et les entretiens approfondis, il est clairement apparu que de grandes disparités existent dans la législation des cantons, même en ce qui concerne la mise en place de la mesure décidée. Sur la base de la loi fédérale et de l'ordonnance sur la formation professionnelle, les cantons légifèrent en ce qui concerne l'OPUC à différents niveaux et de différentes manières. Cela rend très complexe l'instauration de prestations uniformes à l'échelle nationale et bien coordonnées au niveau intercantonal, tout en étant de valeur équivalente et gratuites. Par ailleurs, les cantons à caractère payant général pour les adultes craignent de créer d'éventuelles inégalités de droit en introduisant des prestations gratuites uniquement pour certaines tranches d'âge. Enfin, la question se pose de savoir comment délimiter les nouvelles prestations cofinancées par la Confédération par rapport aux mandats précédemment financés séparément par le secteur public (p. ex. ORP) de manière à éviter les chevauchements.

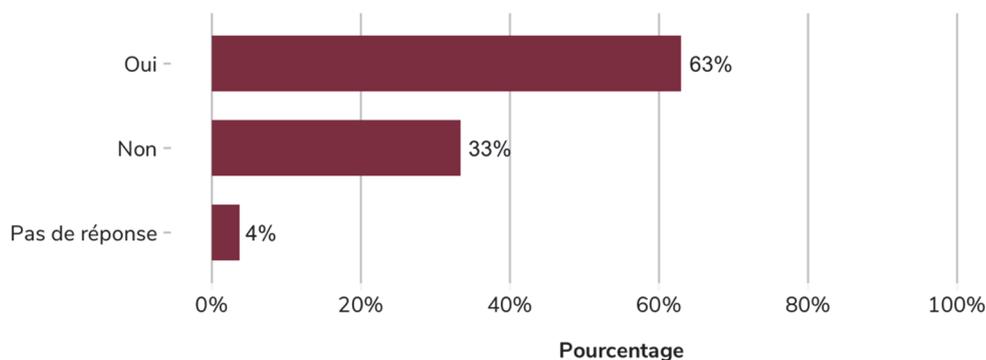
Dans la troisième partie de l'enquête, les conditions-cadres concernant d'éventuelles adaptations des bases légales, d'éventuels problèmes dans les processus internes (p. ex. caractère payant) et la flexibilité concernant une hausse des ressources humaines dans les cantons ont donc été systématiquement étudiées. Un examen ou une analyse approfondie des différentes bases légales cantonales et des stratégies de prise en charge et concepts de prestation de services qui en découlent éventuellement pour les plus de 40 ans ne faisait pas partie du mandat ni de l'objet de l'enquête.

Tous les cantons ont été interrogés. Le taux de réponses s'élève pour cette partie de l'enquête à 92,6 % (25 réponses).

LES BASES LÉGALES ACTUELLES SUFFISENT-ELLES POUR LA MISE EN PLACE D'UNE ORIENTATION GRATUITE POUR LES PLUS DE 40 ANS ?

Les lois cantonales d'introduction de la loi fédérale sur la formation professionnelle et les dispositions d'exécution par voie d'ordonnance, les ordonnances de Direction, les décisions du gouvernement, entre autres, posent le cadre de la pratique actuelle. La majorité des cantons (17) jugent les bases légales actuelles suffisantes pour la mise en œuvre, neuf cantons considèrent qu'une adaptation s'impose.

ILL. 18 LES BASES LÉGALES ACTUELLES SUFFISENT-ELLES POUR LA MISE EN PLACE D'UNE ORIENTATION GRATUITE POUR LES PLUS DE 40 ANS ?



Remarque : N = 27. Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul et représentation : IWSB

QUELLES SONT LES ADAPTATIONS PRÉVISIBLES À APPORTER AUX BASES LÉGALES ?

De nombreux cantons ont ancré dans les bases légales, en plus d'une offre de base gratuite, la possibilité d'offres supplémentaires payantes. Même si les dispositions applicables sont établies à différents niveaux législatifs, rien ne s'oppose en principe dans ces cantons à l'introduction de nouvelles offres gratuites.

De nombreuses réponses (indépendamment du fait qu'un besoin d'adaptation juridique ait été identifié ou non) indiquent cependant que des problèmes juridiques pourraient malgré tout se poser. Dans les cantons appliquant des taxes ou des prestations payantes, des groupes de personnes ou des offres sont par exemple clairement définis comme exonérés de frais. En cas d'introduction d'une offre uniforme à l'échelle nationale, de nouvelles lignes de démarcation devront être tracées. Une série de thèmes à soumettre à un examen juridique approfondi sont évoqués.

THÈMES POUVANT RENDRE NÉCESSAIRE UNE ADAPTATION DES BASES LÉGALES

- **GARANTIE DE L'ÉGALITÉ JURIDIQUE À TOUTES LES PERSONNES** : par exemple, désormais : gratuité pour toutes les personnes à partir de 40 ans, mais caractère payant pour la tranche d'âge 20 ou 25 à 39 ans ;
- **NOUVELLE DÉFINITION DES GROUPES DE PERSONNES EXONÉRÉS DE FRAIS** : aujourd'hui déjà, dans certains cantons, certaines catégories de personnes sont exonérées de frais ou des prestations correspondantes de l'OPUC sont mandatées et financées séparément. Les cantons ont différentes solutions. En vue d'assurer l'égalité des prestations OPUC pour les personnes de plus de 40 ans au niveau national, les différences cantonales doivent être réduites au minimum.
- **NOUVELLE DÉFINITION DES OFFRES DE BASE GRATUITES OU DES OFFRES ÉLARGIES PAYANTES** : dans les cantons à caractère payant, cette délimitation doit être redéfinie.
- **DÉFINITION DE LA DÉLIMITATION PAR RAPPORT AUX OFFRES FINANCÉES JUSQUE-LÀ SÉPARÉMENT PAR LES INSTITUTIONS PUBLIQUES** : les mandats de prestation (p. ex. de l'ORP, des offices de la migration ou services sociaux) sont soumis aussi bien dans les cantons à caractère payant que dans ceux appliquant la gratuité des services à une réglementation spéciale avec de propres conditions, déroulements et controlling séparé. Il s'agit ici de procéder à une délimitation.
- **GARANTIR LE PRINCIPE DE SUBSIDIARITÉ ENTRE LES NIVEAUX COMMUNAL, CANTONAL ET NATIONAL ET, DE MANIÈRE GÉNÉRALE, ENTRE L'ÉTAT ET LES PARTICULIERS** : le secteur public ne doit fournir de prestations que s'il n'existe pas d'autre moyen pour bénéficier de la prestation ou si les personnes ne sont pas en mesure de prendre en charge les frais. Pour le groupe cible concerné, des organisations aussi bien publiques que privées fournissent déjà des prestations. Ces offres existantes ne devraient pas être supplantées par la mise en place de structures parallèles. La subsidiarité avec d'autres sources de financement et prestataires de services doit être garantie.
- **CLARIFICATION DES RÔLES DES PRESTATAIRES PUBLICS ET PRIVÉS ET DES QUESTIONS CONNEXES DE CONCURRENT DÉLOYALE** : cela concerne par exemple la question de la publicité et des actions de marketing des services publics OPUC en lien avec l'orientation pour les adultes. Il faut éviter que des prestataires privés perdent des clients au profit des prestataires publics.

La réponse suivante illustre une des difficultés qui peut découler pour un mandat de prestations national dans des structures fédérales : « Je souhaite que soit donné un mandat clair de la Confédération aux cantons (ancrage de contenus et importance pour des ressources en personnel supplémentaires). Seules des ressources humaines supplémentaires permettront de lancer au niveau national l'offre d'orientation pour les adultes dans la qualité souhaitée. »



À QUEL NIVEAU (LOI, ORDONNANCE, INSTRUCTIONS DE SERVICE) CES ADAPTATIONS DEVRAIENT-ELLES ÊTRE VRAISEMBLABLEMENT RÉALISÉES ?

Dans les cantons (neuf) qui estiment nécessaire d'adapter les bases légales, les adaptations devraient être effectuées a) au niveau législatif (quatre), b) au niveau de l'ordonnance (sept) ou au niveau de l'ordonnance de direction, d'une décision gouvernementale, du tarif des émoluments (quatre). Le nombre total de réponses plus élevé s'explique par les réponses multiples.

Certains cantons soulignent qu'il faut prévoir suffisamment de temps pour modifier les bases contractantes pour l'OPUC, puisque les décisions contraignantes doivent souvent passer par plusieurs niveaux hiérarchiques.

EXISTE-T-IL DES PROBLÈMES EN CE QUI CONCERNE LES PROCESSUS INTERNES SI UN GROUPE CIBLE SPÉCIFIQUE EST TRAITÉ DIFFÉREMMENT EN MATIÈRE DE PAIEMENT ?

Si la majorité des cantons (18) ne voient aucun problème supplémentaire, d'autres signalent des défis potentiels. En complément des réponses à la première question, les deux thèmes suivants sont mis en avant :

- **IL Y A UN PROBLÈME D'ÉQUITÉ (ÉGALITÉ DES DROITS)** concernant la limite d'âge, qui peut être considérée comme arbitraire. Dans deux cantons, des efforts sont déployés afin de supprimer à nouveau le caractère payant général introduit pour les adultes. Les critères de triage doivent être redéfinis.
- **DE NOUVELLES PRESTATIONS SONT-ELLES INTÉGRÉES DANS LE MANDAT PRINCIPAL OU S'AGIT-IL D'UNE PRESTATION SUPPLÉMENTAIRE FINANCÉE À PART PAR L'AUTORITÉ PUBLIQUE ?** Si l'intégration dans le mandat principal existant est possible, cela engendre moins de dépenses. S'il s'agit d'un nouveau type de financement ou d'un mandat nouveau et distinct, une charge de travail supplémentaires est à prévoir (contrat de prestations séparé, administration de cas séparée, rapports séparés, facturation séparée, etc.)

SI UNE ORIENTATION GRATUITE POUR LES PLUS DE 40 ANS EST MISE EN ŒUVRE, LES RESSOURCES EN PERSONNEL PEUVENT-ELLES ÊTRE AUGMENTÉES DE MANIÈRE FLEXIBLE POUR UNE DURÉE DE PROJET ALLANT JUSQU'À 2024 ?

Une petite majorité des cantons (14) répond « Oui », dans la mesure où le financement supplémentaire est garanti, où le canton a débloqué son propre budget (clé de financement 80/20) et où, outre les frais de personnel, les dépenses supplémentaires d'infrastructure peuvent également être couvertes.

Dans certaines réponses isolées, il est précisé en particulier qu'il ne devrait s'agir que d'une augmentation de personnel pour la durée du projet. Un canton demande donc explicitement une réglementation contraignante et à durée indéterminée de la Confédération et ce, également dans le contexte et en lien avec la mise en œuvre de la stratégie nationale de l'OPUC.

Cette réponse met en évidence une autre problématique : « Oui, c'est un fonctionnement connu dans les projets financés par la Confédération. Nous avons observé que pour mettre en place un projet de façon performante nous devons détacher des collaborateurs en CDI compétents et déjà bien formés et les remplacer à leur poste en CDD pendant la période du projet. Cela implique un retour au poste de base si le projet ne se poursuit pas et une non-reconduction du CDD pour le remplaçant. »

D'autres cantons (onze) craignent des obstacles de taille dus au frein à l'endettement, au gel du personnel, aux procédures d'approbation complexes du personnel et aux justifications difficiles sans une demande attestée en amont. Certaines réponses laissent penser qu'une augmentation rapide et temporaire des ressources en personnel serait évitée.



À QUEL NIVEAU (LOI, ORDONNANCE, INSTRUCTIONS DE SERVICE) CES ADAPTATIONS DEVRAIENT-ELLES PROBABLEMENT ÊTRE RÉALISÉES ?

La palette de réponses va de « aucune adaptation nécessaire » à des adaptations au niveau de l'ordonnance. La majorité remarque que les projets et les postes supplémentaires ne peuvent être demandés que dans le cadre du processus budgétaire ordinaire. Selon le canton, il y a des différences dans la procédure, dans la phase de préparation nécessaire et à l'échelon décisionnel qui, cependant, n'ont pas été décrites en détail dans l'enquête.

INFOBOX ENTRETIENS AVEC DES PERSONNES SÉLECTIONNÉES HORS SERVICES CANTONAUX OPUC

Une question générale sur les obstacles et les barrières a également été soulevée lors des entretiens avec les experts. Quelques déclarations à titre d'exemples à ce sujet :

« Je ne suis pas certain du succès de cette offre supplémentaire, puisque le groupe cible visé ne ressent peut-être pas le besoin d'établir un bilan professionnel. Dans tous les cas, d'importantes mesures de marketing seront nécessaires. – Je me réjouis de l'introduction d'un nouvel outil en ligne d'auto-évaluation et d'auto-information. Mais il ne faut pas s'arrêter à mi-chemin car l'auto-évaluation seule n'est pas suffisamment efficace. Une telle offre doit être rattachée dès le début à des séquences d'orientation. Il convient d'envisager ici à la fois l'orientation personnalisée (face à face) et l'orientation à distance. »

« La mesure prévue est en principe certainement utile. Si seulement cela pouvait encourager les personnes et entreprises trop peu dynamiques jusque-là à réaliser des bilans professionnels de manière régulière, ce serait une belle plus-value. Notre expérience montre que les personnes qui ont effectué un bilan et défini de nouveaux objectifs professionnels se reprochent ensuite de ne pas l'avoir fait plus tôt. »

« Un bilan professionnel, une évaluation du potentiel et une orientation de carrière est en fait un processus complexe et long d'autoréflexion et de perspicacité, d'établissement d'objectifs et de planification d'actions. Transformer ce processus en modules d'offres compacts et combinables pour dégager une valeur ajoutée pour autant de personnes que possible dans le groupe cible est une tâche ambitieuse, mais non impossible. Une campagne de sensibilisation d'accompagnement devrait s'adresser aux entreprises et au grand public – par exemple, sous forme d'un rappel en annexe à la déclaration de revenus ou dans le cadre d'une lettre de félicitations de la commune à l'occasion d'un anniversaire marquant ? Une campagne pour les 40 à 50 ans pourrait mettre l'accent sur des points différents que pour les plus de 50 ans. »

« Tout d'abord, il est important que le problème des personnes d'un certain âge soit officiellement identifié sur le marché du travail. Mais l'idée que seule la responsabilité partagée entre l'État, les entreprises, les syndicats, les particuliers et les experts mène à une solution durable est également centrale. L'État doit en premier lieu permettre aux groupes vulnérables d'accéder à l'OPUC. Proposer des prestations payantes n'améliore pas la situation. Ceux qui ont aujourd'hui assez d'argent s'adressent déjà à des prestataires privés. Il est également important que les solutions cantonales soient rendues possibles car les conditions sont par exemple très différentes entre la ville et la campagne. Mes conseils pour l'OPUC :

- identifier plus précisément les groupes à risques et leurs besoins
- éviter les généralisations
- développer des offres modularisées dans le système modulaire
- accroître la proximité du marché du travail
- augmenter l'efficacité par des offres contextualisées et autant que possible personnalisées »

« Proposer des bilans gratuits est une bonne chose. Mais avons-nous également suffisamment d'options en termes de formations continues, postes de travail, stages ? »

8 SYNTHÈSE

8.1 PROCÉDURE – COMBINAISON DE MÉTHODES ÉQUILBRÉE

La combinaison équilibrée de méthodes, que ce soit des ateliers, des entretiens personnalisés, la recherche documentaire, l'examen des exemples de bonnes pratiques ainsi que la collecte et l'analyse systématique de données permet une vision différenciée de la pratique de l'OPUC dans les cantons concernant les personnes de plus de 40 ans et étaye les enseignements tirés avec des faits scientifiques et des perspectives externes exemplaires. Le modèle de coûts se compose de plusieurs composantes plausibilisées (statistiques existantes, données de l'enquête, hypothèses et calculs) et permet de tirer des informations sur les dépenses d'orientation liées au client, les heures de travail du personnel et les coûts moyens.

8.2 GROUPE CIBLE – QUELQUES QUESTIONS RESTENT EN SUSPENS

Faible degré de prise en charge du groupe cible dans les cantons : stratégies manquantes pour les plus de 40 ans ? Le niveau de couverture (part des clients OPUC 40+ sur la population totale) est en principe de quelques millièmes, ce qui souligne une orientation stratégique souvent absente ou non explicitement identifiable de l'OPUC concernant le groupe cible 40+. De plus, les différences cantonales sont considérables. Ceci est en relation directe avec la pratique d'assignation et les différences de ressources.

Profil des clients : comparaison avec la population totale et les chômeurs de longue durée. Les étrangers sont sous-représentés en moyenne dans la tranche d'âge 40 à 49 ans par rapport à la population totale. Les personnes ayant un niveau du degré secondaire II (formation générale) sont fortement sous-représentées dans les services OPUC. Par rapport aux chômeurs de longue durée, les personnes peu qualifiées doivent également être considérées comme sous-représentées – leur représentation dans les services OPUC est inférieure de près de 10 points de pourcentage.

Plus de femmes que d'hommes : pourquoi au juste ? Les femmes de plus de 40 ans recourent nettement plus souvent à l'OPUC que les hommes et ont tendance à consulter plus souvent l'OPUC de leur propre initiative tandis que les hommes sont plus souvent assignés par des tiers (majoritairement l'ORP) que les femmes. Malgré de nombreuses explications possibles, les raisons de ce phénomène ne sont pas manifestes et nécessitent une recherche plus différenciée.

La réorientation perd en importance au fur et à mesure que l'on vieillit : bilan, formulation des objectifs et définition de phases de changement réalistes sont d'autant plus importants alors. Avec le changement de situation professionnelle des clients au cours de la vie, les thèmes pour lesquels les clients consultent l'OPUC évoluent également. Si trois personnes actives sur quatre sont intéressées par la planification de carrière ainsi que par la réorientation, les demandeurs d'emploi sont majoritairement préoccupés par des questions de réinsertion professionnelle et d'employabilité.

L'orientation suscite des intentions de changement – et ensuite ? Au terme des entretiens d'orientation est enregistré un résultat d'orientation dont l'éventuelle mise en œuvre incombe bien entendu à l'individu. Le fait que dans la plupart des cas une phase de changement est recommandée est peu surprenant. Cependant, il reste à savoir si la mise en œuvre est entreprise et combien de temps après l'orientation.

Les services OPUC ne différencient eux-mêmes aucun groupe cible de plus de 40 ans : tout est-il vraiment individualisé ? Il est en principe certes possible de décrire et de différencier les plus de 40 ans comme utilisateurs potentiels des prestations OPUC en fonction de certaines caractéristiques ou en fonction de groupes de besoins. Cependant, comme cela est déjà apparu dans l'atelier et dans les entretiens, dans la pratique des cantons, ceux-ci n'ont quasiment pas d'effet prédéterminé sur le type de prestations, le choix de la méthode, du format ou des instruments utilisés. Même des personnes externes aux services cantonaux OPUC confirment cet état de fait.



Dans les services OPUC, une segmentation s'applique bel et bien : en raison de circonstances externes qui ne sont pas toujours liées au client. Dans la pratique OPUC, une segmentation a lieu principalement sur la base d'éléments externes tels que des orientations spéciales pour l'ORP, les migrants, etc. (mandats et processus spéciaux, rapport spécial, décompte séparé). Elle s'accompagne souvent d'une définition des priorités ou d'une spécialisation des conseillers. Même les conditions-cadres organisationnelles (nombre de collaborateurs, profils de compétences des conseillers, coopération avec d'autres organisations dans le cadre de la mission principale de l'OPUC) peuvent être des facteurs déterminants.

Les besoins en orientation des personnes de plus de 40 ans sont surtout connus selon la vision interne des services OPUC – mais qu'en est-il des non-clients ? Une segmentation différenciée selon des groupes cibles particuliers de plus de 40 ans peut certes jouer un rôle subalterne pour le quotidien de l'orientation actuel. Cela ne signifie cependant en aucun cas qu'une analyse globale des groupes cibles et une identification des potentiels groupes à risques ne serait en principe pas utile, souhaitable et possible. L'analyse minutieuse de sous-groupes et de leurs besoins est particulièrement utile pour le développement d'offres, de méthodes et d'instruments spécifiques et adaptés à la situation afin que les conseillers puissent se rabattre sur un arsenal différencié de méthodes et d'instruments. À notre connaissance, il n'existe pas encore d'analyse complète des besoins des personnes qui n'ont guère ou pas du tout eu recours aux prestations de l'OPUC jusqu'à présent.

Trois à quatre séances par cas – diminution significative dans les cantons où les prestations sont payantes. Le nombre des rendez-vous honorés varie fortement. Le groupe de référence (âge : 40 à 49 ans ; problématique : orientation de carrière, réorientation ; formation : degré secondaire I ; nationalité : Suisse ; situation : autre ; sexe : féminin ; caractère payant : non) nécessite un peu plus de deux rendez-vous en moyenne. Les chercheurs d'emploi ainsi que les personnes ayant des questions sur la réinsertion professionnelle ou sur l'employabilité ont besoin d'une séance supplémentaire environ. Le caractère payant des prestations de l'OPUC dans un canton réduit le nombre de séances de presque une séance par cas. D'une manière générale, les écarts entre cantons sont très grands.

Différentes exigences cantonales plaident pour des solutions cantonales différenciées. Des différences cantonales concernent également la situation économique et donc la taille du nouveau groupe de personnes qu'il s'agit de toucher. Ainsi, le taux de chômeurs de longue durée 40+ varie énormément entre la Suisse romande (jusqu'à 12 ou 13 % de la population) et la Suisse centrale (environ 1 % de la population).

8.3 PRESTATIONS DE L'OPUC DANS LES CANTONS : PEU D'ORIENTATION SPÉCIFIQUE POUR LES PLUS DE 40 ANS

L'OPUC est encore (trop) fortement axée sur les adolescents et les jeunes adultes. L'orientation de carrière pour adultes fait aujourd'hui certes partie de la gamme d'offres pour tous les services OPUC et le nombre de clients adultes n'a cessé d'augmenter au cours des dernières années. Pourtant, ce secteur semble encore trop peu défini ou soutenu dans la plupart des services OPUC. Cela se manifeste par le fait que les thèmes concernant l'orientation des adultes tiennent bien moins de place dans l'offre de prestations globales. Les stratégies cantonales pour l'OPUC se concentrent (le cas échéant) sur les transitions secondaire I à secondaire II et secondaire II à degré tertiaire et sont encore peu orientées sur des processus de changement liés au marché du travail et à la situation personnelle des plus de 40 ans.

Permettre autant d'accès que possible : l'orientation client en point de mire. En tant que service public, l'OPUC a l'obligation de rendre l'accès aux prestations aussi facile que possible pour toute la population. Une attention particulière doit être portée aux personnes nécessitant un soutien. Puisqu'on ne peut contrôler par quels canaux quelqu'un prend connaissance des offres variées de l'OPUC, les services proposent en conséquence et en continu de nombreuses possibilités d'accès – souvent en amont de l'orientation proprement dite – pour les groupes cibles, les situations initiales et les besoins les plus divers.

Tout le monde fait de tout... Vraiment ? La conception des prestations et l'allocation des ressources de l'OPUC incombent aux cantons. Au vu de toute la Suisse, cela conduit à une grande hétérogénéité des ressources disponibles selon les cantons. Il est cependant frappant que cela ne semble pas avoir un grand impact sur la variété des offres. Toutes les offres ont cependant en commun le fait de s'adresser au groupe cible « adultes » de manière relativement peu spécifique et d'être ainsi également disponibles pour les plus de 40 ans.

Guère d'offres spécifiques pour les plus de 40 ans jusque-là. Dans tous les cantons sont proposés des informations (p. ex. renseignements, simples connaissances factuelles dans le CIP/l'infothèque et en ligne), orientations (à savoir bref entretien de conseil de max. 30 minutes, orientations personnalisées ou à distance) et manifestations et cours (p. ex. manifestations sur des thèmes liés à la formation et au marché du travail, cours, ateliers, orientations en groupe). Dans à peu près la moitié des cantons, d'autres prestations (p. ex. évaluation du potentiel pour les réfugiés) font partie intégrante du portefeuille de l'OPUC. Il n'existe jusque-là cependant guère d'offres spécifiques ou normalisées pour les plus de 40 ans.

Accès facilité versus triage hautement différencié. Afin d'augmenter l'accessibilité mais aussi pour ne pas exercer une pression excessive sur les demandeurs dès l'inscription, les procédures d'assignation de certaines prestations ou de conseillers restent aussi simples que possible. Un triage est principalement effectué en ce qui concerne les prestations financées par des tiers pourvues d'un mandat distinct et éventuellement de propres processus (p. ex. ORP, office de migration, services sociaux, AI) et sur la base de la requête et d'une formation préalable lorsque des conseillers spécialisés en interne sont disponibles.

Une terminologie non uniforme complique la compréhension et la coordination. Les prestations d'orientation pour adultes entrent plutôt dans des catégories thématiques telles que : orientation de carrière, questionnaire de carrière, bilan professionnel, réorientation, bilans de compétences, évaluation du potentiel, coaching de carrière, contrôle de candidature, recherche d'emploi, soutien à la candidature, etc. Les termes ne sont pas clairement définis et ne sont pas utilisés uniformément. Au niveau national, la CDOPU publie des descriptions de prestations générales et des recommandations sur certains domaines thématiques. Dans les cantons, les concepts d'orientation et/ou descriptifs de produits complètent généralement les bases légales pour former le cadre régissant la fourniture de prestations.

Peu de paquets de prestations prédéfinis, beaucoup d'entretiens « face à face » : avec une aptitude professionnelle du conseiller, les orientations peuvent être organisées de manière individuelle et adaptée à la situation. Ce n'est pas l'appartenance à un groupe (cible) qui est déterminante dans la pratique de l'OPUC mais l'orientation personnalisée la plus précise possible de la prestation apportée. Les conseillers sont formés afin de pouvoir décider de manière compétente au vu de la situation quelle prestation doit être fournie afin d'obtenir une efficacité maximale. Les orientations pour adultes, surtout, sont entièrement structurées en modules. Des paquets de prestations prédéfinies existent certes aussi, mais sont considérés le plus souvent comme un complément ou une extension. Dans l'orientation à distance, l'usage du téléphone et des courriers électroniques prédomine clairement. Les chats en ligne ou les orientations par appel vidéo ne sont utilisés que de manière isolée.

Individuellement ou collectivement... ou peut-être une combinaison des deux ? Les offres collectives, que ce soit sous la forme de manifestations, cours, ateliers ou orientations en groupe, permettent une contextualisation aussi bien thématique que sociale des problématiques individuelles. Ces derniers temps, de nombreux services OPUC ont élargi leurs offres collectives pour adultes par des formats de groupe les plus divers. Les manifestations ponctuelles et cours/séminaires/ateliers jouent ici un rôle plus important que les orientations en groupe au sens strict. Une combinaison d'orientation individuelle et de formats en groupe n'est guère proposée dans les cantons ; cependant, les prestataires privés interrogés décrivent une telle association comme particulièrement efficace.

Spécialisation et définition des priorités : les consignes d'ordre organisationnel passent-elles avant les besoins des clients ? En fonction de la taille et du type des organisations cantonales et du nombre et du type de mandats de tiers, les services publics de l'OPUC connaissent surtout des spécialisations liées à la fonction ou au moins des domaines thématiques basés sur des qualifications spéciales de spécialistes, des formats d'orientation (notamment sur mandat de tiers), des problématiques/thèmes ou des groupes cibles. On ne distingue pas de ligne nationale ou de catégorisation uniforme des thèmes.

L'entretien constitue la base. L'entretien d'orientation personnalisé est la méthode la plus importante pour l'analyse, l'établissement de relations et l'accompagnement dans le travail avec les adultes. Il est complété par des outils et des procédures de test scientifiques.

Les outils de travail sont taillés sur mesure pour la clientèle et les conseillers – l'offre manque de transparence. Les services OPUC utilisent en complément des outils de travail très variés pour l'autoévaluation ou favorisant la connaissance de soi des clients, qui couvrent différents domaines thématiques. Il existe une grande (et peu transparente) variété d'outils de travail de différents types et qualités. Cependant, cette qualité ne peut pas toujours être définie objectivement, parce que le succès est étroitement lié au conseiller, à son expérience et au contexte d'orientation. La plupart des cantons permettent aux conseillers d'utiliser des outils de travail dans le cadre de la liberté de conception et de méthode donnée par le concept d'orientation qui s'applique.

Les tests de clarifications ne sont jamais appliqués au début d'une orientation. L'OPUC utilise essentiellement trois types de test : tests d'intérêts, tests de performance et de personnalité. Les tests d'intérêts et de personnalité figurent au premier plan notamment chez les personnes dotées d'une grande expérience professionnelle et de vie. Les tests de performance sont rarement utilisés dans ce groupe d'âge, puisque, le plus souvent, la question centrale ne porte pas sur le potentiel de performance, mais sur la valeur ou l'utilité de l'expérience professionnelle antérieure. La variété des méthodes utilisées est si grande qu'il n'est pas possible de les recenser toutes.

8.4 ANALYSE DE CONTEXTE – LA THÉORIE CONFORTE LA PRATIQUE

La théorie conforte la pratique, même en ce qui concerne le groupe-cible. L'OPUC est peut-être moins familiarisée dans sa pratique avec le groupe cible des plus de 40 ans qu'avec les clients plus jeunes ; cependant, par nature, les normes de bonnes pratiques concernant les processus, méthodes, instruments et formats de l'OPUC en Suisse peuvent être considérées comme applicables et la recherche fournit des valeurs de référence plausibles.

Des situations initiales complexes exigent une approche holistique. D'après la littérature spécialisée, les requêtes en matière de conseil du groupe cible des clients de plus de 40 ans sont complexes et les exigences concernant les aspects psychologiques d'un accompagnement de l'OPUC tout au long de la vie sont plus élevées que pour les jeunes. L'étude des facteurs d'efficacité et les bases théoriques suggèrent l'utilisation d'approches interdisciplinaires/sociologiques et psychologiques sous la forme d'une orientation individuelle, qui tiennent compte dans différents domaines de vie de la complexité des situations des demandeurs.

Promotion de la responsabilité personnelle et de l'initiative par l'orientation. Les adultes de plus de 40 ans sont susceptibles d'être affectés par les mégatendances plus tôt que les jeunes : l'espérance de vie croissante, le besoin d'apprentissage tout au long de la vie, l'impératif d'autonomie, un parcours professionnel de plus en plus discontinu et à voies multiples exigent des personnes une initiative personnelle comme compétence clé dans la gestion de carrière. Une gestion de carrière proactive visant à développer des ressources de carrière est l'un des différents objectifs d'une OPUC qui aide les plus de 40 ans à rester employables et enfin, et surtout, à trouver l'épanouissement en vivant leur identité professionnelle.

Permettre d'accéder facilement à l'OPUC grâce à des outils en ligne. Afin de réduire au sein du groupe cible toute entrave aux offres de l'OPUC, il peut donc être avantageux de proposer des méthodes de bilan, d'évaluation du potentiel et d'orientation de carrière faciles d'accès, qui permettent une première expérience avec les offres de l'OPUC moyennant relativement peu d'efforts et donnent de premiers résultats pouvant être utilisés dans le cadre du processus d'orientation ultérieur. Un outil en ligne peut ainsi permettre de proposer aux adultes de plus de 40 ans un accès structuré à l'OPUC. L'avantage d'un outil en ligne par rapport aux procédures sur papier ou sur formulaire réside, entre autres, dans le fait qu'il est largement accessible, indépendamment de l'heure et du lieu, et permet une évaluation assistée par ordinateur avec obtention instantanée des résultats.

8.5 CHARGES ET FRAIS – DE GROS ÉCARTS CANTONAUX

Coûts de mise à disposition de l'offre pour les plus de 40 ans – estimation par modélisation. Par le biais d'une modélisation des coûts basée sur les données collectées dans l'enquête et les statistiques OPUC, on peut estimer les coûts totaux par heure, la durée brute des cas et les coûts par cas pour une orientation personnalisée dans 24 cantons et analyser leur distribution statistique.

Coûts d'orientation moyens de 1090 francs pour 1000 habitants – forte variation selon les cantons. Cette valeur ne tient compte que des cas sans assignation par des tiers (p. ex. ORP), les cas sont donc plus représentatifs de la future offre. Si tous les cas sont pris en compte, les coûts augmentent pour 1000 habitants de plus de 40 ans à 1260 francs. Dans les deux cas, les coûts moyens varient très fortement selon le canton. Si tous les cas sont considérés, les coûts se situent entre 344 et 7706 francs. Pour les cas sans assignation, cette fourchette n'est plus que de 279 à 1588 francs.

Coûts totaux de l'orientation des plus de 40 ans : 4,48 et 4,83 millions de francs. L'approche de calcul pour la valeur la plus élevée repose sur l'extrapolation des coûts moyens pour 1000 habitants et de la population totale de plus de 40 ans ainsi que la déduction de la part moyenne des cas financés par des tiers dans les cantons. La déduction des cas financés par des tiers entraîne probablement une surestimation des coûts totaux. Les 4,83 millions de francs représentent donc la limite supérieure de l'estimation. La valeur la plus faible (4,48 millions de francs) n'intègre que les cas sans assignation de tiers et peut être considérée comme la limite inférieure de l'estimation. En raison de la situation des données dans les cantons, elle ne repose que sur huit cantons qui ne sont pas entièrement représentatifs de la Suisse.

La problématique et la situation – et non le niveau de formation – déterminent les frais en moyenne. Une analyse détaillée des coûts par cas (et nombre de cas) selon les trois combinaisons les plus courantes des trois caractéristiques : question, situation et niveau d'éducation montre que les coûts par cas ne varient pas énormément au sein de la problématique la plus fréquente (« planification de carrière, réorientation ») et que la problématique et la situation du client sont déterminantes pour les frais.

Caractère payant dans 14 cantons – tarif entre 65 et 170 francs l'heure. Le caractère payant existe dans trois cantons depuis plus de 20 ans, tandis que les onze cantons restants leur ont emboîté le pas successivement depuis 2005. Les prix que les services cantonaux OPUC facturent varient entre 65 et 170 francs par heure. Pour les clients hors cantons, les prix sont multipliés par 1,5 à 2. Quatre cantons appliquent en outre des forfaits d'orientation : les clients versent un montant fixe de 150 à 200 francs par orientation comportant 3 rendez-vous ou 4,5 heures incluant parfois certains tests de diagnostic.

Les orientations sur mandat de tiers représentent jusqu'à 70 % des cas de plus de 40 ans. Les orientations sont effectuées sur mandat de l'ORP (cité 18 fois), des services sociaux (neuf fois), des offices AI (sept fois) et des offices de la migration, de l'intégration et de l'emploi (cinq fois) ainsi que d'autres tiers tels que les entreprises, les hautes écoles supérieures, le fonds de formation et la Croix-Rouge suisse. Bien que la part maximale des orientations pour des tiers soit élevée, celles-ci ne représentent qu'une petite partie des cas

dans la plupart des services OPUC. La moyenne se situe à seulement 16,4 %. Les mandats sont généralement indemnisés selon les dépenses, bien qu'il existe également des forfaits par cas ou un financement par pourcentages de postes. Les systèmes prévoyant un plafond des coûts ou les accords de prestations fixant un nombre d'orientations clairement défini constituent des variantes des systèmes de rémunération susmentionnés.

Effets positifs significatifs d'une orientation gratuite sur la demande. Les effets attendus positifs d'une offre gratuite se situent en moyenne à 30,5 % de cas en plus pour les hommes et 43,1 % pour les femmes.

989 à 3509 cas supplémentaires estimés du fait de l'instauration des orientations gratuites. On part en principe d'une augmentation moyenne de 21 % ou 2249 cas dans les cantons dont les services sont aujourd'hui payants. Cela occasionnerait en moyenne des frais supplémentaires à hauteur de 917 375 francs.

8.6 EXIGENCES DE MISE EN ŒUVRE – ÉGALITÉ DE DROIT, DÉLIMITATIONS ET CLARIFICATION DES RÔLES

Les bases légales suffisent – de grandes questions subsistent. La majorité des cantons jugent en principe que les bases légales en vigueur suffisent. Sont cités comme défis lors de la mise en œuvre concrète : égalité de droit, questions de délimitation, subsidiarité, concurrence déloyale. Ces thèmes encore sont plus marqués en fonction de l'existence aujourd'hui déjà du caractère payant ou non pour certaines catégories de personnes. Les bases légales ont dû être adaptées dans neuf cantons. De même, l'ajustement des processus internes et l'éventuelle augmentation des ressources en personnel ne peuvent pas être réalisés avec souplesse dans tous les cantons.

Contrôle central et mise en œuvre au niveau fédéral – la quadrature du cercle ? Ces résultats ne laissent pas apparaître de frontière linguistique. Sont cependant mises en évidence les difficultés du lancement d'offres de valeur égale sur le plan national dans des structures fédérales. Certains cantons souhaitent donc des directives fédérales claires et contraignantes, voire des interventions dans la souveraineté cantonale.

A ANNEXE

A.1 BIBLIOGRAPHIE

Amt für Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Oberwallis (2018) : Beratungskonzept. Consulté le 13.12.2019 : <https://www.vs.ch/documents/517867/4528181/Beratungskonzept/25a099be-c7a7-44a9-b41d-a976184f72bc?t=1576243691728>

Beratungsdienste (2017). Beratungskonzept Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Beratungsdienste für Ausbildung und Beruf | Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Consulté le 14.11.2019 : https://www.beratungsdienste.ch/files/Dokumente/Downloads_A-Z/Beratungskonzept_BSLB.pdf

BIZ/Amt für Berufsberatung Kanton Zug (2018). Beratungskonzept BIZ Zug. Consulté le 13.12.2019 : <https://bizcloud.zug.ch/index.php/s/N6qvrR3zES1RFN6/download?path=%2F&files=2.%20Beratungskonzept%20BIZ%20Zug.pdf>

BIZ Bern Mittelland (2012). Das Berner Beratungsmodell. Consulté le 13.12.2019 : https://www.biz.ern.be.ch/biz_ern/de/index/ueber_uns/ueber_uns/Direkteinstieg_fuer/Beratende_Coachs_Partner/Beratungsqualitaet.assetref/dam/documents/ERZ/MBA/de/berufsberatung/Bern-Mittelland/berner_beratungsmodell.pdf

Brown, S. D., Krane, N. E. R., Brecheisen, J., Castelino, P., Budisin, I., Miller, M., & Edens, L. (2003). Critical ingredients of career choice interventions : More analyses and new hypotheses. *Journal of Vocational Behavior*, 62(3), 411-428.

CEDEFOP. (2011). Lifelong guidance across Europe : Reviewing policy progress and future prospects. Luxembourg : Publications Office of the European Union.

Council of the European Union (2008). Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies. Consulté le 28.11.2019 : https://www.consilium.europa.eu/ue-Docs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/104236.pdf

DIN (2016). DIN 33430 : Anforderungen an berufsbezogene Eignungsdiagnostik. Berlin : Beuth

Handelszeitung (2019). Die Laufbahnberater von People-Analytix. Publié le 24.08.2019. Consulté le 03.12.2019 : <https://www.handelszeitung.ch/die-laufbahnberater-von-people-analytix>

Harzer, C., & Ruch, W. (2012). When the job is a calling : The role of applying one's signature strengths at work. *The Journal of Positive Psychology*, 7, 362-371.

Hirschi, A. (2015). Konzepte zur Förderung von Laufbahnentwicklung im 21. Jahrhundert. In R. Zihlmann & D. Jungo (Éd.), *Berufswahl in Theorie und Praxis*, p. 83-104. Berne : SDBB Verlag.

Hirschi, A. (2018). L'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (OPUC). Rapport commandé par le Secrétariat d'état à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) dans le cadre du projet « Formation professionnelle 2030 – Vision et lignes stratégiques ». Berne : SEFRI.

Hirschi, A., Nagy, N., Baumeler, F., Johnston, C. S., & Spurk, D. (2018). Assessing key predictors of career success : Development and validation of the Career Resources Questionnaire. *Journal of Career Assessment*, 26(2), 338-358.

Hohner, H. U. (2006). *Laufbahnberatung : Wege zur erfolgreichen Berufs- und Lebensgestaltung*. Berne : Huber.

Jungo, D., Ruch, W., & Zihlmann, R. (2008). *Das VIA-IS in der Laufbahnberatung*. Berne : SDBB.

Jungo, D., & Albrecht, E. (2012). Positive Psychologie in der beruflichen Beratung. In C. Steinebach, D. Jungo, & R. Zihlmann (Éd.), *Positive Psychologie in der Praxis : Anwendung in Psychotherapie, Beratung und Coaching*. Beltz.



- CDOPU (2017). Charta : Grundsätze der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Consulté le 05.11.2019 : http://kbsb.ch/dyn/bin/19592-20163-1-19592-20163-1-kbsb_pr_sentation_d.pdf
- CDOPU (2018a). Swiss Counseling Quality 2018 – Qualitätsmanagement für die Berufs-, Studien-, Laufbahnberatung. Consulté le 28.11.2019 : http://www.kbsb.ch/dyn/bin/20367-20369-1-scq_2018-de.pdf
- CDOPU (2018b). Statistique de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière publique en Suisse 2018. Consulté le 13.11.2019 : <http://www.cdopu.ch/dyn/bin/19975-20926-1-rapportstatistique-extern-2018.pdf>
- CDOPU (année non indiquée). Prestations de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière en Suisse. Consulté le 13.12.2019 : http://www.cdopu.ch/dyn/bin/19975-20861-1-schemi_francese.pdf
- Masdonati, J., Massoudi, K., & Rossier, J. (2009). Effectiveness of career counseling and the impact of the working alliance. *Journal of career development*, 36(2), 183-203.
- Oliver, L. W., & Spokane, A. R. (1988). Career-intervention outcome : What contributes to client gain ? *Journal of Counseling Psychology*, 35(4), 447.
- ProfilPASS (2019). Ressource en ligne. Consulté le 07.11.2019 : https://www.profilpass.de/media/pp_french.pdf
- Proyer, R. T., & Ortner, T. M. (2009). Praxis der psychologischen Gutachtenerstellung : Schritte vom Deckblatt bis zum Anhang. Hans Huber.
- Ruch, W., & Gander, F. (2016). Charakterstärken und Wohlbefinden bei der Arbeit : Wann der Job zur Berufung wird. *Wirtschaftspsychologie Aktuell*, (3):45-48.
- Ruch, W., & Proyer, R. T. (2011). Positive Psychologie : Grundlagen, Forschungsthemen und Anwendungen. *Report Psychologie*, 36, 60-70.
- Sampson Jr, J. P., McClain, M. C., Musch, E., & Reardon, R. C. (2013). Variables affecting readiness to benefit from career interventions. *The Career Development Quarterly*, 61(2), 98-109.
- Schade, E., Mastrandrea, E., Alt, S. (2019). Studie Berufsberatung 4.0 – Der zukünftige Einsatz von ICT mit Fokus auf die Information und Interaktion in den kantonalen Beratungszentren. Schweizerisches Institut für Informationswissenschaft.
- Savickas, M. L., Nota, L., Rossier, J., Dauwalder, J. P., Duarte, M. E., Guichard, J., ... & Van Vianen, A. E. (2009). Life designing : A paradigm for career construction in the 21st century. *Journal of Vocational Behavior*, 75(3), 239-250.
- Schmidlin, S., Kobelt, E., & Allemann Theilkäs, E. (2019). Besoins des services cantonaux d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (OPUC) en matière de développement et de coordination. Berne : SEFRI et CDIP.
- Schreiber, M. (2015). Life Design und Career Construction Theory. In R. Zihlmann & D. Jungo (Éd.), *Berufswahl in Theorie und Praxis*, p. 83-104. Berne : SDBB Verlag.
- SDBB (2019). Testübersicht Diagnostischer Grundkoffer für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Bern, Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung | Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Consulté le 11.11.2019 : http://test.sdbb.ch/bin/1582-1753-1-testliste_grundkoffer_2018.pdf
- Testkuratorium (2010). TBS-TK. Testbeurteilungssystem des Testkuratoriums der Föderation Deutscher Psychologinnenvereinigungen. Revidierte Fassung vom 9. September 2009. *Psychologische Rundschau*, 61, 52-56.
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2013). The impact of job crafting on job demands, job resources, and well-being. *Journal of occupational health psychology*, 18(2), 230.

Whiston, S. C., Brecheisen, B. K., & Stephens, J. (2003). Does treatment modality affect career counseling effectiveness ? Journal of Vocational Behavior, 62(3), 390-410.

Whiston, S. C., Li, Y., Mitts, N. G., & Wright, L. (2017). Effectiveness of career choice interventions : A meta-analytic replication and extension. Journal of Vocational Behavior, 100, 175-184.

Zbinden Lüthi A. et Roller I. (2018). Concepts d'orientation : autant de modèles que de cantons. In Panorama 02/2018

A.2 GROUPE D'ACCOMPAGNEMENT, PARTICIPANTS À L'ATELIER ET VALIDATION

GROUPE D'ACCOMPAGNEMENT

Urs Brüttsch	Membre du comité CSFO ; responsable OPUC Canton Zoug
Thomas di Falco	Membre du comité CSFO ; responsable OPUC Canton Fribourg
Benedikt Feldges	Président de la Conférence intercantonale de la formation continue, CIFC
Sabina Giger	Cheffe de projet unité Politique de la formation professionnelle SEFRI
Prof. Andreas Hirschi	Professeur titulaire de psychologie du travail et de l'organisation, Université de Berne
Sandra Müller	Cheffe de projet unité Politique de la formation professionnelle SEFRI
Daniel Reumiller	Président de la Conférence suisse des directrices et directeurs de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CDOPU) ; directeur OPUC du canton de Berne.
Prof. Jürg Schweri	Co-responsable de l'axe prioritaire de recherche « Pilotage de la formation professionnelle », Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle IFFP
Isabelle Zuppiger	Présidente de l'Association des professionnels en orientation professionnelle, profunda-suisse

PARTICIPANTS À L'ATELIER DE BASE DU 23.10.2019

Comité CDOPU et stratégie « task-force » élargie : Responsables cantonaux de l'OPUC

- Daniel Reumiller, BE, président CDOPU
- Rita Beltrami, TI, vice-présidente CDOPU
- Bettina Beglinger, LU, Comité CDOPU
- Urs Brüttsch, ZG, Comité CDOPU
- Sonja Brönnimann, AG, stratégie OPUC « task-force » élargie
- Thomas di Falco, FR, Comité CDOPU
- André Monhart, ZH, Comité CDOPU
- Claudio Pecorino, SH, Comité CDOPU

Représentations spécialisées OPUC : conseillers en orientation professionnelle, universitaire et de carrière



- Marissa Rosenmund, ZH
- Jovita Faedi, LU

Mandantes : cheffes de projet

- Sandra Müller, SEFRI
- Sabina Giger, SEFRI



A.3 TABLEAUX SUPPLÉMENTAIRES

A.3.1 PAQUETS DE PRESTATIONS

TAB. 27 APERÇU DES PAQUETS DE PRESTATIONS

Canton	Paquet de prestations	Nombre de rendez-vous	Durée	Prix en CHF	en	Informations concernant le processus, la méthodologie et le contenu
NE	État des lieux/Bilan des compétences existantes pour toutes les classes d'âge	7		1750		<ol style="list-style-type: none"> 1 Identification des besoins 2 Remise à niveau de la propre carrière 3 Appropriation d'une méthodologie d'identification des propres compétences 4 Structuration des compétences 5 Identification des intérêts, valeurs et personnalité 6 Amélioration des compétences dans le dossier de candidature 7 Intégration de l'approche dans un projet professionnel
	État des lieux/Bilan des compétences existantes selon l'accord ORP	8		2100		<ol style="list-style-type: none"> 1 Identification des besoins 1 Remise à niveau de la propre carrière 2 Appropriation d'une méthodologie d'identification des propres compétences 3 Structuration des compétences 4 Identification des intérêts, valeurs et personnalité 5 Amélioration des compétences dans le dossier de candidature 6 Intégration de l'approche dans un projet professionnel 7 Rencontre multilatérale
	Soutien pour la reconnaissance des prestations de formation/acquis de l'expérience	8		1300		6 ateliers et 2 entretiens individuels : soutien pour établir un dossier ciblé pour la validation des prestations de formation/acquis de l'expérience (VAE)
ZG	Carrière plus	3		Canton : 530 Hors canton : 980		Paquet défini de 3 séances avec des tests dans différents domaines : personnalité, intérêts et performances
	Évaluation du potentiel pour les services sociaux de l'asile	2-3				Paquet prédéfini de 2 à 3 séances pour évaluer le potentiel de migrants avant une démarche professionnelle
SZ	Évaluation du potentiel dans le cadre du programme d'intégration cantonal PIC	2	4 h chacun			Examen d'aptitude de 4 heures avec outils de diagnostic SPM, ZVT et « Professions faciles » (« Berufe-Easy ») (ainsi que recherche et débriefing de 1-2 stages d'orientation (une demi-journée par stage d'orientation et débriefing).

Canton	Paquet de prestations	Nombre de rendez-vous	Durée	Prix CHF	en	Informations concernant le processus, la méthodologie et le contenu
VS	Orientation de carrière	3-6				Conseil et soutien dans le processus de carrière, la méthodologie dépend de la problématique
	Réalisation d'un bilan d'aptitude professionnelle	6-8				Clarification et examen des objectifs professionnels et de l'employabilité selon guide d'orientation
	Personnes réintégrant la vie professionnelle	4-5				Orientation de femmes sur des thèmes spécifiques autour de la réinsertion selon guide d'orientation
	Coaching MiLa (« mittleres Lebensalter » ou âge moyen)	jusqu'à 10				Accompagnement et soutien de demandeurs d'emploi 45+, accompagnement intensif à l'insertion professionnelle. 7 coachings individuels, 3 ateliers en groupe et 3 entretiens en réseau sur une période de 6 mois.
LU	Orientation de carrière					<p>Canton : 120/h Hors canton : 180/h</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Premier entretien et historique 2 Réalisation déléguée de tests 3 Entretien d'évaluation et prochaines étapes concrètes <p>Entretien-conseil selon le modèle carrière-ressources d'Andreas Hirschi, diagnostic ainsi que ressources de travail et d'information selon les besoins</p>
TG	Orientation de carrière	à choisir librement	max. 4,5 h	200		Méthode librement choisie par le conseiller, montant payable jusqu'à 1 an après le premier entretien, à choisir en accord avec le conseiller, laisse beaucoup de marge de manœuvre et de possibilité d'accompagnement (p. ex. premier entretien de 1 h 30, puis 6 entretiens de 0,5 h).
BE	Orientation de carrière	1	1-1,5 h	130		Dans le cadre du modèle d'orientation de Berne, prix hors tests selon besoins
	Carrière plus	4	1-1,5 h chacun	650		Dans le cadre du modèle d'orientation de Berne, diverses tâches à réaliser entre les rendez-vous
	Analyse de potentiel	2	4,5-5,5 h	1000		<ul style="list-style-type: none"> • Clarification par téléphone • Premier entretien de 1,5 h • Réalisation de tests en autonomie de 6 h • Entretien d'évaluation de 3-4 h

ZH	Perspectives professionnelles sur une demi-journée	1	3-4 h	420 à 590	<ul style="list-style-type: none"> • Clarification téléphonique des requêtes et fixation de la procédure à l'avance, entretien et si nécessaire tests concernant les intérêts, les compétences, la personnalité et les forces de caractère • Contenu : Examen de la carrière professionnelle complet, intensif et axé sur les objectifs • Prix hors tests selon besoins
----	--	---	-------	-----------	--

Remarque : état en décembre 2019. Enquête IWSB services cantonaux OPUC

A.3.2 OFFRES COLLECTIVES

MANIFESTATIONS SUR DES THÈMES ACTUELS EN MATIÈRE DE FORMATION ET DE MARCHÉ DU TRAVAIL OU DE GESTION DE CARRIÈRE

Les réponses de 13 cantons germanophones et francophones sont disponibles. Formats mentionnés intéressant les adultes :

- Présence sur les salons (p. ex. salons professionnels et sur la formation continue, bourse aux emplois 50+)
- Forum sur les carrières
- Découverte l'après-midi
- Accent mis sur la carrière
- Participation à des manifestations telles que la journée portes ouvertes de l'école professionnelle, Career Night
- Conférences au CIP
- Conférences avec ateliers consécutifs
- Visite d'usines
- Présence lors d'événements d'associations, groupes d'intérêt, cours
- Journée d'information ORP
- Information pour personnes spécialisées (enseignants, consultants en personnel, travailleurs sociaux etc.)

Thèmes mentionnés intéressant les adultes :

- Qualification professionnelle, certification pour adultes
- Procédure de validation
- Professions définies
- Système éducatif
- Candidature via les réseaux sociaux
- Concilier vie professionnelle et familiale
- Financement de la formation
- Résilience
- Diplôme professionnel pour adultes
- Reconversion dans les soins infirmiers, le social, la bureautique, l'informatique/la conception de médias
- Année de transition, année à l'étranger, temps mort – risque ou opportunité
- Retour à la vie professionnelle, réinsertion
- Faire quelque chose d'utile
- Êtes-vous apte au marché du travail de demain ?
- Recherche d'emploi et candidature

- Prendre des décisions facilement
- Marché du travail
- Intégration professionnelle et dans le monde du travail des nouveaux arrivants et/ou des rapatriés
- Changer de carrière
- Se frayer un chemin dans la jungle de la formation continue
- Rupture en milieu de vie : inspiration et matière à réflexion
- Le bon timing professionnel : organisez votre travail !
- La fascination de l'aéroport
- Organisez votre carrière activement : mise à jour de candidature
- Organisez votre carrière activement : analyse de la situation
- Organisez votre carrière activement : le monde du travail et de la formation

COURS/SÉMINAIRES/ATELIERS

Les réponses de 18 cantons germanophones, francophones et italophones sont disponibles. Thèmes mentionnés intéressants les adultes :

- citédesmétiers.ch : environ 30 ateliers, séminaires et cours sur les méthodes de recherche d'emploi, formation, orientation, etc.
- Atelier Experience-Plus (cours pour les plus de 50 ans)
- Mieux vivre les transitions (gestion des transitions, faire le deuil, résilience, etc.)
- Action emploi (techniques de recherche d'emploi, projet professionnel)
- Cours Bilan de compétences
- Affirmation de soi (confiance en soi, communication, etc.)
- Compétences-clés (assessment center et développement des compétences)
- Accompagnement à la rédaction d'un dossier validation des acquis de l'expérience (VAE)
- Techniques de recherche d'emploi, candidature, conception de curriculum vitae (également offres spécifiques aux groupes cibles p. ex. 50+)
- Résilience
- Compétences en gestion de carrière
- Le courage de changer (également offres spécifiques aux groupes cibles p. ex. enseignants)
- Oser franchir de nouvelles étapes
- Réinsertion
- 50+ : aborder avec élan et sérénité les prochaines années de travail
- Opportunité 45+
- Cours d'initiation aux compétences de base « Où en suis-je ? Quel est mon objectif ? »

A.3.3 TABLEAUX CROISÉS DES FRAIS PAR CAS SELON LA SITUATION, LE NIVEAU DE FORMATION ET LA PROBLÉMATIQUE

TAB. 28 FRAIS MOYENS PAR CAS SELON LE SEXE, LE GROUPE D'ÂGE ET LA SITUATION

Situation	40-49 ans		50 ans et plus	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
En formation	522,5	631,6	490,5	394,6
« aucune indication »	508,6	458,7	462,0	446,7
Chercheurs d'emploi	888,2	691,4	578,4	727,9
Autres	783,2	614,9	656,9	534,8

Médiane	346,8	343,7	343,7	343,7
Moyenne	560,6	482,7	488,5	473,9
Écart type	578,7	450,4	410,7	452,5

Remarque : N = 4490 de 8 cantons. Source : Enquête IWSB services cantonaux OPUC. Calcul : IWSB.

TAB. 29 FRAIS MOYENS PAR CAS SELON LE SEXE, LE GROUPE D'ÂGE ET LE NIVEAU DE FORMATION, 2018

Niveau de formation	40-49 ans		50 ans et plus	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Sec I	505,9	473,8	479,7	521,6
Sec II (FPI)	565,6	481,0	467,0	450,7
Sec II (école)	594,6	496,7	392,3	379,7
Tertiaire (FPS)	577,2	503,4	496,8	432,6
Tertiaire (HE)	603,9	489,3	561,6	551,6
Médiane	346,8	343,7	343,7	343,7
Moyenne	560,6	482,7	488,5	473,9
Écart type	578,7	450,4	410,7	452,5

Remarque : N = 4593 de 8 cantons. Source : Services cantonaux OPUC et IWSB. Calcul : IWSB.

TAB. 30 FRAIS MOYENS PAR CAS SELON LE SEXE, LE GROUPE D'ÂGE ET LA PROBLÉMATIQUE, 2018

Problématique	40-49 ans		50 ans et plus	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Choix de la profession/des études	447,6	518,6	314,8	375,5
Recherche d'une place d'apprentissage	597,6	236,3	0,0	0,0
Planification de carrière, réorientation	522,8	459,0	458,2	441,2
Réinsertion professionnelle/Employabilité	799,3	538,8	518,2	464,1
Problèmes pers., soc., financiers et de santé, problèmes sur le lieu de travail	696,0	767,1	685,0	791,7
Questions d'intégration (migration)	597,3	352,9	561,3	518,5
Médiane	346,8	343,7	343,7	343,7
Moyenne	560,6	482,7	488,5	473,9
Écart type	578,7	450,4	410,7	452,5

Remarque : N = 4490 de 8 cantons. Source : Services cantonaux OPUC et IWSB. Calcul : IWSB.

A.4 ENTRETIENS AVEC DES PERSONNES SÉLECTIONNÉES HORS SERVICES CANTONAUX OPUC

INTERLOCUTEURS

TAB. 31 LISTE DES INTERLOCUTEURS HORS SERVICES CANTONAUX OPUC

Nom	Données plus précises	Expertise
Brigitte Reemts reemts@outplacement.ch	<ul style="list-style-type: none"> Philosophe Expérience en gestion et en management dans les domaines de la gestion de projet, du conseil en organisation, de la gestion de la qualité et du développement du personnel Partenaire de la société Dr. Nadig + Partner SA 	<ul style="list-style-type: none"> Segmentation par groupe cible Analyse de situation Processus de conseil Évaluation Outplacement
Elisabeth Michel-Alder info@ema-hpd.ch	<ul style="list-style-type: none"> Chercheuse en sciences sociales Expérience en gestion dans le secteur privé, l'éducation et les organisations à but non lucratif Entrepreneuse ema – Human Potential Réseau « Silberfuchs » Auteure du livre : Vivre plus longtemps – travailler autrement (2018) 	<ul style="list-style-type: none"> Travailleurs d'un certain âge Segmentation par groupe cible L'avenir du travail Analyse de situation Coaching des employés
Jérôme Rossier Jerome.Rossier@unil.ch	<ul style="list-style-type: none"> Professeur en psychologie, orientation professionnelle, universitaire et de carrière, Université de Lausanne Membre du Directoire de l'Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de situation Segmentation par groupe cible Orientation professionnelle, universitaire et de carrière à l'échelle internationale
Peter Lüthi Peter.luethi@grass-group.ch	<ul style="list-style-type: none"> Conseiller/Partner senior Grass & Partner AG, Outplacement – Bestplacement Coaching MAS Expérience en gestion et en management dans les domaines de l'informatique, la gestion de projet, le recrutement et le développement du personnel 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de situation Coaching de carrière Outplacement Bestplacement Gestion de la séparation Segmentation par groupe cible
Beat Schwab bs@human-relations.ch	<ul style="list-style-type: none"> Économiste d'entreprise Gestion RH Coach de carrière et de dirigeants Human Relations Beat Schwab 	<ul style="list-style-type: none"> Segmentation par groupe cible Analyse de situation Outplacement GRH

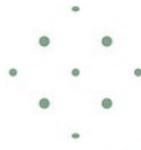
Remarque : état au 09.01.2020. Source : Büro Eichenberger

GUIDE POUR LES ENTRETIENS (ENVOI DU 9 JANVIER 2020)

- Un monde du travail en mutation, des exigences en mutation :
 - Quelles exigences le monde du travail actuel pose-t-il aux plus de 40 ans ?
 - Quels changements avez-vous constaté au cours des cinq/dix/vingt dernières années ?
 - Qu'est-ce qui caractérise les employés seniors sur le marché du travail ?
- Career management skills/Compétences en gestion de carrière :
 - Comment les employés seniors gèrent-ils leur carrière professionnelle ?
 - Quelles sont les ressources généralement utilisables ?
 - Où constatez-vous les plus gros déficits ?
 - À quel type de soutien les salariés seniors font-ils appel lorsqu'ils changent d'emploi de leur propre initiative ?
- Qu'est-ce qui les conduit le plus souvent à réaliser une analyse de situation ?
 - Une raison surtout extrinsèque
 - Une raison surtout intrinsèque
- Quels sont les obstacles à la mise en œuvre des changements professionnels régulièrement mentionnés ?
- Selon votre expérience, quelles sont les offres les plus prometteuses pour les personnes de plus de 40 ans en ce qui concerne l'analyse de situation/évaluation du potentiel/orientation de carrière ?
 - Approches de conseil ?
 - Formats ?
 - Méthodes ?
 - Instruments/Outils ?
 - Proposition ? Qu'est-ce qui pousse les plus de 40 ans à procéder volontairement à une analyse de situation ? Comment procéder ?
- Selon votre expérience, existe-t-il des critères qui peuvent être utilisés pour segmenter le groupe cible (plus de 40 ans) ? Si oui, parmi les critères suivants, auxquels accorderiez-vous un poids particulier ? Y a-t-il d'autres critères importants qui ne figurent pas ici ?
 - *Facteurs sociodémographiques*
- Âge, sexe, nationalité, situation d'emploi, niveau d'éducation, situation de formation, secteur, revenu, langue, état civil
 - *Facteurs environnementaux individuels*
- Célibataire, partenariat, famille/communauté, obligations familiales, obligations/restrictions financières, connaît l'OPUC, bénéficie de prestations de l'OPUC ou en a bénéficié, perçoit des prestations d'AC, AI ou l'aide sociale
 - *Facteurs personnels*
- Santé, état de base/bien-être, disposition à l'analyse de situation/au changement, confiance dans les perspectives de développement, information, clarté des objectifs, sécurité/confiance en soi, accompagnement dans l'environnement privé et professionnel
 - *Problématiques et thèmes d'orientation*
- Planification de carrière, réorientation, réinsertion professionnelle/employabilité (chômage, risque de chômage), problèmes personnels, sociaux et de santé, problèmes sur le lieu de travail, questions financières, questions d'intégration (migration)
- Quels approches/programmes/plateformes de soutien de la gestion de carrière active des plus de 40 ans connaissez-vous ?
 - Thèmes ?
 - Expériences ?
 - Efficacité ?

A.5 QUESTIONNAIRE

[Suit à partir de la page suivante]



Inventaire: Analyse de la situation, évaluation du potentiel et orientation de carrière pour les adultes dans les cantons - Partie 1

Bitte wählen Sie eine Sprache aus. / Veuillez s'il vous plaît choisir une langue. / Selezionare una lingua.

Deutsch

Français

Introduction

Objectif du sondage: Inventaire des offres pour les adultes

Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) a chargé le bureau Eichenberger (Büro E.), en collaboration avec l'Institut für Wirtschaftsstudien Basel (IWSB) et Gateway Solutions (gateway.one), de recueillir des données sur les offres de consultation destinées aux adultes dans tous les cantons suisses, au moyen d'un sondage détaillé.

Le futur projet national sera développé pour le groupe cible des adultes de plus de 40 ans. En effet, il n'existe pratiquement pas d'offres spécifiques pour cette tranche d'âge pour l'instant. C'est pourquoi certaines questions portent sur les prestations destinées aux adultes en général, et d'autres plus spécifiquement sur le groupe cible des plus de 40 ans:

1. Vue d'ensemble des **prestations, formats de consultation et instruments d'analyse** existants pour le groupe cible des adultes (sans limite d'âge)
2. **Structure quantitative** des adultes de plus de 40 ans en consultation
3. **Coûts** des offres destinées aux adultes (sans limite d'âge)
4. **Informations sur les caractéristiques** des personnes de plus de 40 ans ayant des besoins potentiels en matière d'orientation de carrière
5. **Identification des difficultés** et des obstacles lors de la mise en œuvre de nouvelles offres gratuites pour le groupe cible des plus de 40 ans

En vue de l'élaboration ultérieure de nouveaux instruments et de nouvelles offres, il s'agit aussi de compiler les bonnes pratiques issues de la documentation scientifique et de l'expérience pratique.

Contexte

En raison de la structure fédéraliste de l'offre publique en matière d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (OPUC), il n'existe que peu de données comparables au niveau national ou de critères d'enquête uniformisés à ce jour. Afin de pouvoir établir des constats représentatifs sur les questions 1 à 5 pour toute la Suisse, il est nécessaire de recueillir des données détaillées et complètes. Dans un deuxième temps, les résultats serviront de bases décisionnelles pour l'élaboration et la mise en œuvre de nouvelles offres par la Confédération et les cantons.

Niveau de complexité et effort demandé

Le succès de la mise en œuvre du projet national dépend dans une large mesure d'une étroite collaboration entre la Confédération et les cantons ainsi qu'entre les cantons. Les données de la statistique suisse de l'orientation professionnelle ne fournissent pas encore suffisamment d'informations sur la structure quantitative en fonction des personnes et des prestations, en particulier sur le temps investi, les frais de personnel par unité de temps, la proportion des mandats effectués pour des tiers ainsi que le calcul des prix. Or ce genre d'informations complémentaires est indispensables pour élaborer une offre uniformisée au niveau suisse. Par conséquent, l'effort requis pour répondre au questionnaire est considérable, en raison des informations détaillées demandées. Nous vous remercions de votre compréhension et de votre précieuse collaboration.

Protection des données

Le présent sondage collecte des données spécifiques aux cantons. Ces données seront traitées confidentiellement, ne seront utilisées que pour établir un inventaire, et ne seront en aucun cas transmises à des tiers. Les résultats seront présentés exclusivement sous forme anonyme ou agrégée.

Structure du sondage

Pour certains sujets, vous serez redirigé vers d'autres questions de suivi, en fonction de vos réponses. Il n'est donc pas nécessaire de tenir compte de la numérotation des questions. Pour certaines questions spécifiques, vous avez la possibilité de mettre en ligne vos propres documents complémentaires.

Afin de simplifier le sondage, il est divisé en **3 parties**, qui couvrent différents thèmes liés aux questions 1 à 5 (entre parenthèses).

- **Partie 1: Thèmes liés à la consultation**
 - **Processus d'inscription / attribution / triage** (offres, formats de consultation et instruments d'analyse)
 - **Prestations destinées aux adultes (sans limite d'âge)** (offres, formats de consultation et instruments d'analyse)
 - **Méthodes / instruments / outils** (offres, formats de consultation et instruments d'analyse)

- **Partie 2: Questions administratives**
 - **Caractère payant** (coûts)
 - **Données administratives des dossiers** (structure quantitative, informations caractéristiques)
 - **Charges** (coûts)

- **Partie 3: Conditions cadres** (identification des obstacles)

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question sur l'enquête..

Dr Florian Roth

E-mail : florian.roth@iwsb.ch

Téléphone : +41 61 281 21 29

Coordonnées en cas de question

1. Veuillez renseigner vos **coordonnées** pour les **questions éventuelles**. Nous pouvons ainsi vous contacter en cas de doute et donc **garantir la qualité des résultats de l'enquête**.

Prénom

Nom

Fonction

Téléphone

E-mail

Thème "processus d'inscription / attribution / triage"

Comment fonctionne le processus d'inscription et l'attribution des clients aux offres adéquates? Ce domaine est traité dans les questions suivantes.

Processus d'inscription / attribution / triage – que se passe-t-il avant la consultation?

2. Veuillez décrire brièvement le **processus d'inscription et de triage**. Veuillez expliquer quelles parties sont obligatoires.

3. Quels **travaux préliminaires** les clients doivent-ils fournir pour une **consultation personnelle**?

Rédiger un CV

Remplir un questionnaire

Autre

4. Quelle est la **préparation** habituelle des conseillères ou conseillers avant un entretien de consultation?

Développez votre réponse en quelques phrases.

Processus d'inscription / attribution / triage – commentaire

5. Si vous avez un commentaire sur les questions concernant le domaine "processus d'inscription / attribution / triage", vous pouvez le formuler ici.

Thème "Prestations destinées aux adultes"

Cette partie du sondage recueille des informations de base sur les prestations de l'OPUC dans votre canton pour les adultes. Outre une question sur les groupes de prestations générales pour lesquels vous pouvez avoir des offres, il y a aussi des questions spécifiques sur les paquets de prestations prédéfinis que vous offrez éventuellement, et sur les offres collectives. Par adultes, nous entendons les personnes ayant un certificat de niveau secondaire II ou les personnes sans formation âgées de 18 ans ou plus.

L'objectif est d'obtenir un tableau le plus complet possible des offres existantes, pour ensuite être en mesure de catégoriser ces offres.

Prestations destinées aux adultes – groupes de prestations offertes

6. Lesquels des **groupes de prestations** suivants l'OPUC de votre canton propose-t-elle également aux adultes?

- Simple transmission d'informations (p. ex. renseignements, informations factuelles au CIO/infothèque et en ligne)
- Consultation brève (jusqu'à 30 minutes)
- Consultation personnelle (avec et sans tests)
- Consultation à distance (p. ex. téléphone, e-mail, chat en ligne | hors simples renseignements)
- Offres collectives (p. ex. consultation de groupe, cours, etc.)
- Autres prestations

Prestations destinées aux adultes – informations

7. En cas de **simple transmission d'informations**, comment sont-elles fournies?

- Téléphone
- E-mail
- Chat
- Site internet (cantonal)
- CIO/infothèque
- Autre

Prestations destinées aux adultes – consultation personnelle

8. Lesquels des **formats** suivants offrez-vous pour les adultes?

- Entretien(s)
- Entretiens(s) avec tests

9. En ce qui concerne la **consultation personnelle pour les adultes**, offrez-vous uniquement des **paquets de services prédéfinis** (par ex. 3 heures de consultation avec test de personnalité et bilan de compétences) **ou uniquement** des consultations "**à la carte**"/**totalelement modulaires** (où la durée des consultations et les tests peuvent être librement combinés)? Ou avez-vous **les deux possibilités**?

- Paquets de prestations prédéfinis
- Consultations "à la carte"/totalelement modulaires
- Les deux possibilités

Prestations destinées aux adultes – paquets de prestations prédéfinis

10. Veuillez énumérer ci-dessous vos **paquets de prestations prédéfinis pour les adultes** et décrire **brèvement** leur contenu (**nombre de séances, durée, prix, brève descriptif de la méthodologie**).

Attention: il s'agit uniquement des paquets de prestations prédéfinis dans le groupe de prestations "consultation personnelle", à l'exclusion des autres groupes de prestations (par ex. cours dans le cadre des "offres collectives").

Prestations destinées aux adultes – consultation à distance

11. Quelle(s) **technologie(s)** utilisez-vous pour la **consultation à distance** dans le cadre d'un processus de conseil, en dehors de la simple transmission d'informations?

- Téléphone
- E-mail
- Chat en ligne

Autres (lesquelles):

Prestations destinées aux adultes – offres collectives

12. Quelles sont les **offres collectives pour les adultes** proposées par votre OPUC?

- Manifestations sur des sujets d'actualité concernant la formation et le marché du travail ou le développement de carrière
- Cours/séminaires/ateliers
- Consultations de groupe
- Autres (lesquelles):

Prestations destinées aux adultes – quelles offres collectives

13. Veuillez indiquer quelles "**manifestations sur des sujets d'actualité concernant la formation et le marché du travail ou le développement de carrière**" vous organisez pour les adultes.

Décrivez les manifestations en mots-clés, si leur nom n'est pas explicite.

14. Veuillez indiquer quels "**cours/séminaires/ateliers**" vous organisez pour les adultes.

Décrivez les cours/séminaires/ateliers en mots-clés, si leur nom n'est pas explicite.

15. Veuillez indiquer quelles "**consultations de groupe**" vous organisez pour les adultes.

Décrivez les consultations de groupe en mots-clés, si leur nom n'est pas explicite.

Prestations destinées aux adultes – autres prestations

16. Quelles **autres prestations** destinées aux adultes offrez-vous?

Décrivez les autres prestations en mots-clés, si leur nom n'est pas explicite.

Thème "méthodes / instruments / outils"

Le projet vise à déterminer quelles méthodes, quels instruments (instruments d'analyse) et quels outils (tests scientifiques) sont utilisés pour les adultes à l'OPUC de votre canton.

Méthodes / instruments / outils – concepts, processus et spécialisations

17. Est-ce que l'OPUC de votre canton possède...

- des **concepts de consultation contraignants**, définis par le canton ou l'office
- des **conseillères ou conseillers spécialisés**

Méthodes / instruments / outils – descriptif des concepts, processus et spécialisations

18. Veuillez décrire brièvement, en donnant des exemples, le **concept de consultation contraignant du canton/de l'office**. En particulier, énoncez le fondement scientifique du concept et donnez une brève description du contenu.

19. Veuillez mettre en ligne ici la documentation de votre concept de consultation contraignant.

Parcourir...

20. Veuillez décrire brièvement les **spécialisations de vos conseillères et conseillers**. Sont-ils spécialisés pour certains groupes cibles ou formats de consultation? Si oui, lesquels?

Méthodes / instruments / outils – test scientifiques

21. Avez-vous des tests qui ne se trouvent pas sur la plateforme de test en ligne du Centre suisse de services Formation professionnelle, orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CSFO), et qui sont fréquemment utilisés? Si oui, lesquels et quel est leur prix d'achat?

Méthodes / instruments / outils – instruments d'auto-évaluation / bilan personnel

22. Sur quels **sujets** utilisez-vous des instruments d'auto-évaluation ou de bilan personnel des clients?

Intérêts

Capacités

Monde du travail

Personnalité

Apprendre

Santé/psychosomatique

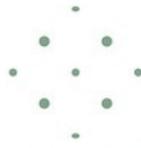
Autre

Méthodes / instruments / outils – commentaire

23. Si vous avez un commentaire sur les questions concernant les "méthodes / instruments / outils", vous pouvez le formuler ici.

Le sondage est terminé. Merci beaucoup pour votre participation.

Vous pouvez maintenant fermer la fenêtre.



Inventaire: Analyse de la situation, évaluation du potentiel et orientation de carrière pour les adultes dans les cantons - Partie 2

Bitte wählen Sie eine Sprache aus. / Veuillez s'il vous plaît choisir une langue.

- Deutsch
- Français

Introduction

Objectif du sondage: Inventaire des offres pour les adultes

Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) a chargé le bureau Eichenberger (Büro E.), en collaboration avec l'Institut für Wirtschaftsstudien Basel (IWSB) et Gateway Solutions (gateway.one), de recueillir des données sur les offres de consultation destinées aux adultes dans tous les cantons suisses, au moyen d'un sondage détaillé.

Le futur projet national sera développé pour le groupe cible des adultes de plus de 40 ans. En effet, il n'existe pratiquement pas d'offres spécifiques pour cette tranche d'âge pour l'instant. C'est pourquoi certaines questions portent sur les prestations destinées aux adultes en général, et d'autres plus spécifiquement sur le groupe cible des plus de 40 ans:

1. Vue d'ensemble des **prestations, formats de consultation et instruments d'analyse** existants pour le groupe cible des adultes (sans limite d'âge)
2. **Structure quantitative** des adultes de plus de 40 ans en consultation
3. **Coûts** des offres destinées aux adultes (sans limite d'âge)
4. **Informations sur les caractéristiques** des personnes de plus de 40 ans ayant des besoins potentiels en matière d'orientation de carrière
5. **Identification des difficultés** et des obstacles lors de la mise en œuvre de nouvelles offres gratuites pour le groupe cible des plus de 40 ans

En vue de l'élaboration ultérieure de nouveaux instruments et de nouvelles offres, il s'agit aussi de compiler les bonnes pratiques issues de la documentation scientifique et de l'expérience pratique.

Contexte

En raison de la structure fédéraliste de l'offre publique en matière d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (OPUC), il n'existe que peu de données comparables au niveau national ou de critères d'enquête uniformisés à ce jour. Afin de pouvoir établir des constats représentatifs sur les questions 1 à 5 pour toute la Suisse, il est nécessaire de recueillir des données détaillées et complètes. Dans un deuxième temps, les résultats serviront de bases décisionnelles pour l'élaboration et la mise en œuvre de nouvelles offres par la Confédération et les cantons.

Niveau de complexité et effort demandé

Le succès de la mise en œuvre du projet national dépend dans une large mesure d'une étroite collaboration entre la Confédération et les cantons ainsi qu'entre les cantons. Les données de la statistique suisse de l'orientation professionnelle ne fournissent pas encore suffisamment d'informations sur la structure quantitative en fonction des personnes et des prestations, en particulier sur le temps investi, les frais de personnel par unité de temps, la proportion des mandats effectués pour des tiers ainsi que le calcul des prix. Or ce genre d'informations complémentaires est indispensables pour élaborer une offre uniformisée au niveau suisse. Par conséquent, l'effort requis pour répondre au questionnaire est considérable, en raison des informations détaillées demandées. Nous vous remercions de votre compréhension et de votre précieuse collaboration.

Protection des données

Le présent sondage collecte des données spécifiques aux cantons. Ces données seront traitées confidentiellement, ne seront utilisées que pour établir un inventaire, et ne seront en aucun cas transmises à des tiers. Les résultats seront présentés exclusivement sous forme anonyme ou agrégée.

Structure du sondage

Pour certains sujets, vous serez redirigé vers d'autres questions de suivi, en fonction de vos réponses. Il n'est donc pas nécessaire de tenir compte de la numérotation des questions. Pour certaines questions spécifiques, vous avez la possibilité de mettre en ligne vos propres documents complémentaires.

Afin de simplifier le sondage, il est divisé en **3 parties**, qui couvrent différents thèmes liés aux questions 1 à 5 (entre parenthèses).

- **Partie 1: Thèmes liés à la consultation**
 - **Processus d'inscription / attribution / triage** (offres, formats de consultation et instruments d'analyse)
 - **Prestations destinées aux adultes (sans limite d'âge)** (offres, formats de consultation et instruments d'analyse)
 - **Méthodes / instruments / outils** (offres, formats de consultation et instruments d'analyse)

- **Partie 2: Questions administratives**
 - **Caractère payant** (coûts)
 - **Données administratives des dossiers** (structure quantitative, informations caractéristiques)
 - **Charges** (coûts)

- **Partie 3: Conditions cadres** (identification des obstacles)

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question sur l'enquête..

Dr Florian Roth

E-mail : florian.roth@iwsb.ch

Téléphone : +41 61 281 21 29

Coordonnées en cas de question

1. Veuillez renseigner vos **coordonnées** pour les **questions éventuelles**. Nous pouvons ainsi vous contacter en cas de doute et donc **garantir la qualité des résultats de l'enquête**.

Prénom

Nom

Fonction

Téléphone

E-mail

Thème "caractère payant"

L'offre d'analyse de situation, d'évaluation du potentiel et d'orientation de carrière pour les adultes de plus de 40 ans telle que décidée par le Conseil fédéral doit être gratuite. Il est donc important de savoir dans quels cantons les offres sont actuellement payantes, comment les frais sont définis et à quelles prestations ils s'appliquent. Le but est aussi de connaître les expériences faites lors du passage à un système payant ou gratuit, de comprendre comment les prix sont calculés et de savoir quelles tierces parties financent les consultations.

Caractère payant – Oui/non

2. Les prestations de l'OPUC sont-elles actuellement **payantes pour les adultes** dans votre canton?

Si vous sélectionnez "oui", vous pouvez saisir ultérieurement les exceptions au caractère payant.

oui

non

Caractère payant – définition

3. Veuillez télécharger ici votre **règlement sur le caractère payant des offres**. Ce document devrait mentionner les critères pour le caractère payant (p. ex. âge, niveau de formation antérieur, etc.) et les exceptions (p. ex. bénéficiaires de l'aide sociale).

Parcourir...

Caractère payant – passage à un système payant ou gratuit

4. Est-ce qu'il y a eu un changement ces 20 dernières années, c'est-à-dire un **passage du système gratuit à un système payant**, ou vice versa?

- Oui, passage à un système payant
- Ou, passage à un système gratuit
- Non pas de changement dans la période considérée
- Autre

Caractère payant – date du passage à un système payant ou gratuit

5. À **quelle date** le passage à un système payant ou gratuit a-t-il eu lieu?

Veillez utiliser le format de date suivant: jj.mm.aaaa

Caractère payant – effets du passage à un système payant

6. Comment le **nombre de clients adultes** a-t-il évolué peu de temps après **le passage à un système payant**?

- Augmentation
- Pas de changement
- Diminution

7. Quel est le pourcentage d'augmentation ou de diminution du **nombre de clients adultes** peu de temps après **le passage à un système payant**?

Vous pouvez estimer cette valeur, si vous ne pouvez pas la calculer.

 %

8. Quelle était la situation **3 à 5 ans après le passage au système payant**? La **tendance** s'est-elle éventuellement **inversée**?

Développez votre réponse en quelques phrases.

9. Comment le **nombre de séances de consultation** des clients adultes a-t-il évolué après le **passage à un système payant**?

- Augmentation
- Pas de changement
- Diminution

10. Quel est le pourcentage d'augmentation ou de diminution du **nombre de séances de consultation** après le **passage à un système payant**?

Vous pouvez estimer cette valeur, si vous ne pouvez pas la calculer.

 %

11. La charge de travail liée aux consultations a-t-elle changé en raison du **passage à un système payant**? Si oui, dans quel sens?

Développez votre réponse en quelques phrases.

12. La composition de la clientèle adulte a-t-elle changé en raison du **passage à un système payant**? Quels groupes de clients ne viennent plus, lesquels se sont rajoutés?

Énumérez les groupes ci-dessous, et commentez brièvement le changement. Les références anecdotiques sont amplement suffisantes. Vous n'avez pas besoin de justifier vos déclarations par des chiffres.

Caractère payant – effets du passage à un système gratuit

13. Comment le **nombre de clients adultes** a-t-il évolué peu de temps après le **passage à un système gratuit**?

- Augmentation
- Pas de changement
- Diminution

14. Quel est le pourcentage d'augmentation ou de diminution du **nombre de clients adultes** peu de temps après le **passage à un système gratuit**?

Vous pouvez estimer cette valeur, si vous ne pouvez pas la calculer.

 %

15. Quelle était la situation **3 à 5 ans après le passage à un système gratuit**? La **tendance** s'est-elle éventuellement **inversée**?

Développez votre réponse en quelques phrases.

16. Comment le **nombre de séances de consultation** des clients adultes a-t-il évolué après **le passage à un système gratuit**?

Augmentation

Pas de changement

Diminution

17. Quel est le pourcentage d'augmentation ou de diminution du **nombre de séances de consultation** après **le passage à un système gratuit**?

Vous pouvez estimer cette valeur, si vous ne pouvez pas la calculer.

%

18. La **charge de travail liée aux consultations** a-t-elle changé en raison du **passage à un système gratuit**. Si oui, dans quel sens?

Développez votre réponse en quelques phrases.

19. La **composition de la clientèle adulte** a-t-elle changé en raison du passage à un système gratuit? Quels groupes de clients ne viennent plus, lesquels se sont rajoutés?

Énumérez les groupes ci-dessous, et commentez brièvement le changement. Les références anecdotiques sont amplement suffisantes. Vous n'avez pas besoin de justifier vos déclarations par des chiffres.

Caractère payant – calcul des prix

20. Veuillez expliquer >**comment les prix** des consultations personnelles sont **déterminés**. Si vous avez une documentation concernant ce processus, vous pouvez la mettre en ligne ci-dessous

Développez votre réponse en quelques phrases.

21. Veuillez mettre en ligne ici votre documentation éventuelle sur le calcul des coûts.

Parcourir...

Caractère payant – financement par des tiers

22. Quelles **institutions/b> financent des consultations personnelles pour les adultes dans votre canton (financement par des tiers)?**

Ces tiers peuvent être les ORP, l'aide sociale ou les offices AI. Veuillez énumérer toutes les institutions dans le champ de commentaires ci-dessous.

Caractère payant – part des consultations financées par des tiers

23. Quelle est la **part** des consultations (cas/personnes) **financée par des tiers** en 2018 ?

Vous pouvez estimer cette valeur, si vous ne connaissez pas le chiffre exact.

 %

Caractère payant – recettes provenant de tiers

24. Quel était le montant de vos **recettes** liées aux consultations personnelles **financées par des tiers** (ORP, aide sociale, AI, autre) en francs suisses en 2018?

Vous pouvez estimer cette valeur, si vous ne connaissez pas le montant exact.

 CHF par année

Caractère payant – prix facturés à des tiers

25. Quel **système** utilisez-vous pour la **facturation des consultations pour le compte de tiers**?

Facturation en fonction des prestations fournies, avec un forfait par cas (de quel montant), via le financement de pourcentages de poste, ou autre? Développez votre réponse en quelques phrases.

Caractère payant – commentaire

26. Si vous avez un commentaire sur les questions concernant le thème "caractère payant", vous pouvez le formuler ici.

Thème "données administratives des dossiers"

Afin de mieux comprendre la composition de la clientèle adulte de l'OPUC, nous aimerions procéder à une évaluation statistique des dossiers. Pour ce faire, nous avons besoin des données administratives de vos dossiers, de manière analogue à celles que vous fournissez déjà pour les statistiques OPUC.

Données administratives des dossiers – extraction de données

27. Afin de formuler des énoncés descriptifs sur la composition de la clientèle adulte, et d'estimer les coûts de consultation pour ce groupe, nous vous demandons une **extraction de données administratives pour l'année 2018**. Cet extrait devrait contenir toutes les **variables** recueillies pour les **statistiques OPUC**, avec une ligne par cas. Les variables sont les suivantes:

- **Nombre de séances de consultation**
- **Âge (au début de la consultation)**
- **Nationalité**
- **Situation d'emploi (au début de la consultation)**
- **Formation (au début de la consultation)**
- **Problématique**
- **Résultat**

Important: Ne nous envoyez pas simplement l'évaluation que vous faites pour les statistiques OPUC, car celle-ci consiste en données déjà exploitées.

Variables supplémentaires: si votre logiciel d'administration des dossiers le permet, nous serions intéressés par les informations suivantes par dossier:

- **Durée effective de consultation:** pour un client qui a eu 3 séances de consultation de 50 minutes chacune, la durée effective de consultation est de 150 minutes. Le temps consacré à la préparation et au suivi ne devrait pas être inclus; il est relevé séparément dans une autre partie du questionnaire. Cette information nous permet de calculer la durée moyenne de consultation pour les adultes, et de faire une estimation plus précise des coûts. Si vous ne relevez pas la durée effective de consultation, vous pouvez nous donner une estimation de la durée moyenne de consultation à la question suivante.
- **Nombre de séances:** nombre de séances auxquelles le client a assisté
- **Caractère payant:** la consultation était-elle payante pour le client?
- **Service ayant adressé la personne:** qui a adressé le client à l'OPUC?
- **Financement par des tiers:** la consultation a-t-elle été financée par des tiers?
- **Avec test:** un test a-t-il été effectué?

Si vous n'êtes pas en mesure de fournir une partie ou la totalité de ces variables supplémentaires, envoyez-nous simplement l'extrait de données avec les variables dont vous disposez.

Anonymiser: Veuillez vous assurer que les données sont anonymisées, en supprimant les données personnelles comme le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, etc.

Veuillez mettre en ligne votre extrait de données ici. Sont autorisés les fichiers Excel (XLS/XLSX), les fichiers de valeurs séparées par des virgules (CSV) et les fichiers texte simples (TXT).

N'hésitez pas à nous appeler pour toute question concernant l'extraction de données ou les variables dont nous avons besoin.

Parcourir...

Données administratives des dossiers – durée moyenne de consultation

28. Quelle est la **durée moyenne de consultation** pour les adultes qui souhaitent une consultation (hors consultation brève)?

Vous pouvez estimer cette valeur, si vous ne pouvez pas la calculer.

minutes

Données administratives des dossiers – commentaire

29. Si vous avez un commentaire sur les questions concernant les "données administratives des dossiers", vous pouvez le formuler ici.

Thème "charges"

Afin d'estimer le coût d'une offre de consultation gratuite pour les personnes de plus de 40 ans, nous avons besoin d'un certain nombre de détails sur les frais de personnel, les heures de travail annuelles, le temps requis pour la préparation et le suivi des entretiens de consultation et les coûts des tests. Les charges restantes par heure de consultation seront prises en compte au moyen d'un supplément de frais généraux.

Le coût d'une heure de conseil ainsi calculé permet, en combinaison avec la structure quantitative relevée, d'estimer les coûts actuels de consultation pour les personnes de plus de 40 ans en Suisse. Ce coût servira également de base à la prévision des coûts des consultations supplémentaires générées par la gratuité et l'élargissement de l'offre. Il sera ainsi possible de fournir à la Confédération une image réaliste des coûts.

Charges – coût salarial brut

30. Quel est le **coût salarial brut moyen** (y compris cotisations de l'employeur) en francs suisses par conseiller/conseillère et par année **en 2018**?

Veillez prendre la moyenne de l'ensemble de vos conseillères et conseillers.

CHF par année

Remarque: Nous sommes conscients que cette information est délicate. En l'absence de critères de relevé uniformes, nous ne sommes pas en mesure de comptabiliser l'intégralité des coûts de consultation, c'est pourquoi nous nous basons sur les frais de personnel moyens pour établir une estimation fondée.

Charges – durée annuelle du travail

31. Quelle est la **durée moyenne annuelle de travail** d'un(e) conseiller(ère) pour un emploi à plein temps?

Veillez prendre la moyenne de tous vos conseillers et conseillères. Normalement, le temps de travail annuel pour une semaine de 42 heures devrait être d'environ 1900 heures, selon le nombre de jours de vacances et de jours fériés dans le canton.

heures par année

Remarque: Pour pouvoir calculer les heures de travail productives d'un(e) conseiller(ère), nous avons besoin de connaître la durée annuelle du travail.

Charges – heures de travail productives

Le calcul des coûts des prestations de l'OPUC doit se baser sur le **temps de travail directement productif**. Il s'agit des **heures de travail directement consacrées à la prestation de service**. C'est pourquoi le temps de travail consacré aux réunions, à la formation continue et aux tâches administratives, etc., ne fait pas partie du temps de travail productif.

32. Pour calculer les heures de travail productives, nous proposons les **déductions suivantes**, en pourcentage de la durée annuelle du travail. Si vous considérez qu'un pourcentage différent est approprié pour votre canton, veuillez nous l'indiquer.

Si vous êtes d'accord avec le pourcentage proposé, laissez la case en blanc. En cas de déduction non pertinente pour votre canton, inscrivez "0" dans la case.

Remarque: Vous pouvez indiquer des déductions supplémentaires à la question suivante.

	Pourcentage alternatif (%)
Temps de récupération (pauses, conversations non professionnelles avec les collègues, etc.): 7%	<input type="text"/>
Formation continue formelle (cours, séminaires, etc.): 3 %	<input type="text"/>
Formation continue informelle (sur le lieu de travail, autoformation, etc.): 5%	<input type="text"/>
Travail administratif, non lié à un dossier: 5%	<input type="text"/>
Réunions, discussions, appels téléphoniques: 5%	<input type="text"/>
Mesures d'assurance de la qualité (interview, supervision, etc.): 2,5%	<input type="text"/>
Absences rémunérées (maladie, service militaire, vacances payées, etc.): 2,5%	<input type="text"/>

33. Y a-t-il d'**autres déductions** sur le temps de travail qui sont pertinentes pour votre canton? Veuillez décrire la déduction et indiquer le pourcentage correspondant par rapport à la durée annuelle du travail.

Charges – préparation et suivi

34. Quelle est la **durée moyenne de préparation et de suivi** pour une consultation personnelle d'une heure, en minutes?

Même si vous ne prévoyez pas explicitement de temps de préparation et de suivi, essayez d'estimer le temps effectif que les conseillères et conseillers y consacrent. Indiquez la somme du temps de préparation et de suivi par heure de consultation.

minutes par heure de consultation

Charges – frais de tests

35. Quel est le **prix d'achat moyen d'un** test effectué dans le cadre d'une consultation avec exécution de tests?

Ne tenez compte que du prix d'achat du test, et non du temps de consultation du conseiller, qui est relevé séparément. Le prix d'achat moyen devrait se baser uniquement sur les tests dont le prix d'achat est supérieur à zéro, c'est-à-dire à l'exclusion des tests gratuits sur la plate-forme OTP. Si vous ne pouvez pas calculer ce chiffre, estimez la valeur.

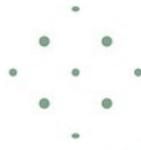
CHF par test

Charges – commentaire

36. Si vous avez un commentaire sur les questions concernant les "charges", vous pouvez le formuler ici.

Le sondage est terminé. Merci beaucoup pour votre participation.

La fenêtre peut être fermée.



Inventaire: Analyse de la situation, évaluation du potentiel et orientation de carrière pour les adultes dans les cantons - Partie 3

Bitte wählen Sie eine Sprache aus. / Veuillez s'il vous plaît choisir une langue.

Deutsch

Français

Introduction

Objectif du sondage: Inventaire des offres pour les adultes

Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) a chargé le bureau Eichenberger (Büro E.), en collaboration avec l'Institut für Wirtschaftsstudien Basel (IWSB) et Gateway Solutions (gateway.one), de recueillir des données sur les offres de consultation destinées aux adultes dans tous les cantons suisses, au moyen d'un sondage détaillé.

Le futur projet national sera développé pour le groupe cible des adultes de plus de 40 ans. En effet, il n'existe pratiquement pas d'offres spécifiques pour cette tranche d'âge pour l'instant. C'est pourquoi certaines questions portent sur les prestations destinées aux adultes en général, et d'autres plus spécifiquement sur le groupe cible des plus de 40 ans:

1. Vue d'ensemble des **prestations, formats de consultation et instruments d'analyse** existants pour le groupe cible des adultes (sans limite d'âge)
2. **Structure quantitative** des adultes de plus de 40 ans en consultation
3. **Coûts** des offres destinées aux adultes (sans limite d'âge)
4. **Informations sur les caractéristiques** des personnes de plus de 40 ans ayant des besoins potentiels en matière d'orientation de carrière
5. **Identification des difficultés** et des obstacles lors de la mise en œuvre de nouvelles offres gratuites pour le groupe cible des plus de 40 ans

En vue de l'élaboration ultérieure de nouveaux instruments et de nouvelles offres, il s'agit aussi de compiler les bonnes pratiques issues de la documentation scientifique et de l'expérience pratique.

Contexte

En raison de la structure fédéraliste de l'offre publique en matière d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (OPUC), il n'existe que peu de données comparables au niveau national ou de critères d'enquête uniformisés à ce jour. Afin de pouvoir établir des constats représentatifs sur les questions 1 à 5 pour toute la Suisse, il est nécessaire de recueillir des données détaillées et complètes. Dans un deuxième temps, les résultats serviront de bases décisionnelles pour l'élaboration et la mise en œuvre de nouvelles offres par la Confédération et les cantons.

Niveau de complexité et effort demandé

Le succès de la mise en œuvre du projet national dépend dans une large mesure d'une étroite collaboration entre la Confédération et les cantons ainsi qu'entre les cantons. Les données de la statistique suisse de l'orientation professionnelle ne fournissent pas encore suffisamment d'informations sur la structure quantitative en fonction des personnes et des prestations, en particulier sur le temps investi, les frais de personnel par unité de temps, la proportion des mandats effectués pour des tiers ainsi que le calcul des prix. Or ce genre d'informations complémentaires est indispensables pour élaborer une offre uniformisée au niveau suisse. Par conséquent, l'effort requis pour répondre au questionnaire est considérable, en raison des informations détaillées demandées. Nous vous remercions de votre compréhension et de votre précieuse collaboration.

Protection des données

Le présent sondage collecte des données spécifiques aux cantons. Ces données seront traitées confidentiellement, ne seront utilisées que pour établir un inventaire, et ne seront en aucun cas transmises à des tiers. Les résultats seront présentés exclusivement sous forme anonyme ou agrégée.

Structure du sondage

Pour certains sujets, vous serez redirigé vers d'autres questions de suivi, en fonction de vos réponses. Il n'est donc pas nécessaire de tenir compte de la numérotation des questions. Pour certaines questions spécifiques, vous avez la possibilité de mettre en ligne vos propres documents complémentaires.

Afin de simplifier le sondage, il est divisé en **3 parties**, qui couvrent différents thèmes liés aux questions 1 à 5 (entre parenthèses).

- **Partie 1: Thèmes liés à la consultation**
 - **Processus d'inscription / attribution / triage** (offres, formats de consultation et instruments d'analyse)
 - **Prestations destinées aux adultes (sans limite d'âge)** (offres, formats de consultation et instruments d'analyse)
 - **Méthodes / instruments / outils** (offres, formats de consultation et instruments d'analyse)

- **Partie 2: Questions administratives**
 - **Caractère payant** (coûts)
 - **Données administratives des dossiers** (structure quantitative, informations caractéristiques)
 - **Charges** (coûts)

- **Partie 3: Conditions cadres** (identification des obstacles)

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question sur l'enquête..

Dr Florian Roth

E-mail : florian.roth@iwsb.ch

Téléphone : +41 61 281 21 29

Coordonnées en cas de question

1. Veuillez renseigner vos **coordonnées** pour les **questions éventuelles**. Nous pouvons ainsi vous contacter en cas de doute et donc **garantir la qualité des résultats de l'enquête**.

Prénom

Nom

Fonction

Téléphone

E-mail

Thème "conditions cadres"

La mise en place d'une offre de consultation gratuite pour les personnes âgées de plus de 40 ans peut nécessiter un certain nombre d'ajustements des conditions cadres de l'OPUC. Les questions suivantes visent à anticiper les difficultés éventuelles.

Conditions cadres – bases légales

2. Les **bases légales** actuelles sont-elles **suffisantes** pour l'introduction d'une offre de consultation gratuite pour les personnes de plus de 40 ans?

oui

non

Conditions cadres – adaptation des bases légales

3. Quelles **adaptations** des **bases légales** seront probablement nécessaires?

Développez votre réponse en quelques phrases.

4. À quel **niveau** (loi, ordonnance, consignes internes) ces **adaptations** devront-elles vraisemblablement être effectuées?

Conditions cadres – processus internes

5. Si un **groupe cible** spécifique bénéficie d'un traitement différent concernant le **caractère payant** des offres, cela pose-t-il des **problèmes** au niveau des processus internes?

Développez votre réponse en quelques phrases.

Conditions cadres – adaptations des ressources en personnel

6. En vue de l'introduction d'une offre de consultation gratuite pour les personnes de plus de 40 ans, les ressources en personnel pourront-elles être augmentées de manière flexible sur la durée du projet jusqu'en 2024?

Développez votre réponse en quelques phrases.

7. À quel **niveau** (loi, ordonnance, consignes internes) ces **adaptations** devront-elles vraisemblablement être effectuées?

Conditions cadres – commentaire

8. Si vous avez un commentaire sur les questions concernant les "conditions cadres", vous pouvez le formuler ici.

Le sondage est terminé. Merci beaucoup pour votre participation.

La fenêtre peut être fermée.