



RAPPORT FINAL – 31.01.2022

Évaluation de la phase pilote viamia 2021

Mise en œuvre et résultats de l'offre

Sur mandat du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation

Impressum

Mode de citation recommandé

Auteur : Ecoplan
Titre : Évaluation de la phase pilote viamia 2021
Sous-titre : Évaluation de la phase pilote viamia 2021
Mandataire : Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
Lieu : Berne
Date : 31.01.2022

Groupe d'accompagnement

Bettina Beglinger, comité de la CDOPU
Thomas Di Falco, comité de la CDOPU
Benedikt Feldges, président de la CIFIC
Jonas Masdonati, Université de Lausanne
Daniel Reumiller, président de la CDOPU
Isabelle Zuppiger, présidente de profunda-suisse
Sabina Giger, responsable de projet SEFRI
Sandra Müller, responsable de projet SEFRI

Invités permanents du groupe d'accompagnement

Urs Brüttsch, comité de la CDOPU, responsable de projet « Employabilité 40plus »
Prof. Andreas Hirschi, Université de Berne, coresponsable de projet « Employabilité 40plus »
Corinne Schumacher, CDIP

Équipe de projet Ecoplan

Philipp Walker
Sarina Steinmann
Elvira Hänni
Svenja Strahm

Le présent rapport reflète les opinions de l'équipe de projet, qui ne correspondent pas forcément à celles du mandataire ou du groupe d'accompagnement.

ECOPLAN AG

Recherche et conseil
en économie et politique

www.ecoplan.ch

Monbijoustrasse 14
CH – 3011 Berne
Tél. +41 31 356 61 61
bern@ecoplan.ch

Dätwylerstrasse 25
CH – 6460 Altdorf
Tél. +41 41 870 90 60
altdorf@ecoplan.ch

Aperçu du contenu

	Table des matières	2
	Version courte	4
1	Contexte et objectifs du mandat.....	10
2	Le projet pilote viamia	12
3	Objet de l'enquête et méthodes d'analyse	16
4	Utilisation de viamia	21
5	Mise en œuvre et résultats de viamia	37
6	Conclusions et recommandations en vue d'un élargissement de l'offre à toute la Suisse.....	50
	Annexe A : aperçu des mesures mises en œuvre par la CDOPU	56
	Annexe B : aperçu des méthodes d'analyse et d'enquête	58
	Annexe C : liste en vue de la saisie des données dans les cantons	60
	Annexe D : questionnaires A1, A2, A3 et B1, B2	62
	Annexe E : liste des participant-e-s aux groupes de réflexion	77

Table des matières

	Table des matières	2
	Version courte	4
1	Contexte et objectifs du mandat.....	10
2	Le projet pilote viamia	12
2.1	Groupe cible et instruments	12
2.2	Organisation de la mise en œuvre confiée aux cantons.....	13
2.3	Financement.....	15
3	Objet de l'enquête et méthodes d'analyse	16
3.1	Objet de l'enquête	16
3.2	Schéma d'étude	16
3.2.1	Enquêtes	18
3.2.2	Collecte des données.....	19
3.2.3	Groupes de réflexion.....	20
3.2.4	Entretiens avec les responsables cantonaux du projet	20
4	Utilisation de viamia	21
4.1	Nombre de participant-e-s.....	21
4.2	Nombre de séances de conseil et durée du processus de conseil.....	25
4.3	Données sociodémographiques des participant-e-s.....	30
4.4	Employabilité des participant-e-s	31
4.5	Accès à l'offre et raisons de la participation.....	33
5	Mise en œuvre et résultats de viamia	37
5.1	Organisation de la mise en œuvre	37
5.2	Mise en pratique des instruments viamia.....	39
5.2.1	viamia, une offre globale	39
5.2.2	Instruments viamia	41
5.3	Financement de viamia	44
5.4	Résultats de viamia	45
5.5	Impact de viamia	48
6	Conclusions et recommandations en vue d'un élargissement de l'offre à toute la Suisse.....	50
6.1	Conclusion.....	50
6.2	Recommandations en vue de l'élargissement de viamia à toute la Suisse	53

Annexe A : aperçu des mesures mises en œuvre par la CDOPU	56
Annexe B : aperçu des méthodes d'analyse et d'enquête	58
Annexe C : liste en vue de la saisie des données dans les cantons	60
Annexe D : questionnaires A1, A2, A3 et B1, B2	62
Annexe E : liste des participant-e-s aux groupes de réflexion	77

Version courte

Contexte

L'offre viamia d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière a été introduite dans toute la Suisse le 1^{er} janvier 2022. Elle constitue l'une des sept mesures visant l'encouragement du potentiel de la main-d'œuvre indigène et a pour objectif d'examiner la situation professionnelle et personnelle des personnes de plus de 40 ans au moyen d'analyses régulières de leur situation et, compte tenu des exigences du marché du travail en constante évolution, de prendre en temps voulu les éventuelles mesures qui s'imposent afin de maintenir à long terme l'employabilité de ces personnes.

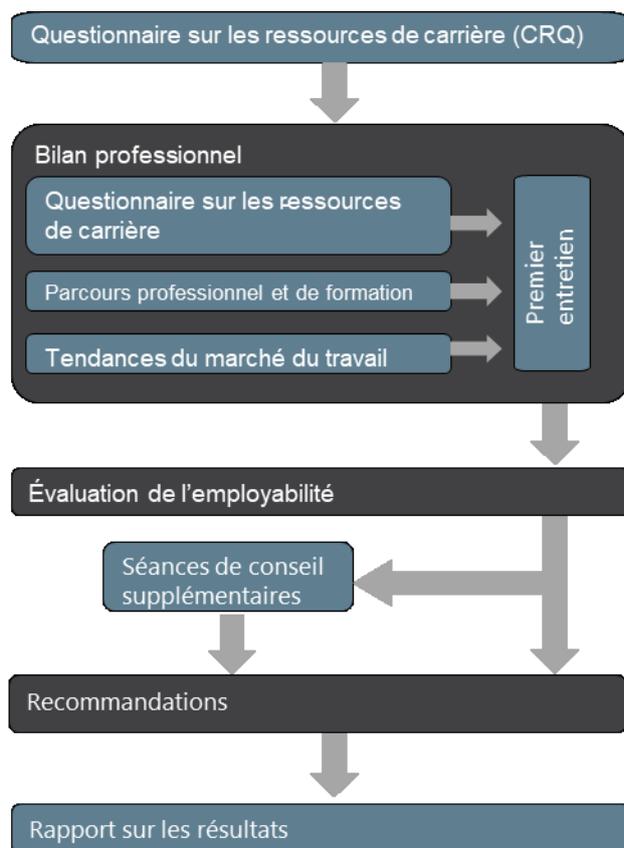
L'introduction de cette offre au niveau national a été précédée par une **phase pilote**. À cet effet, un projet pilote a été mené durant l'année 2021 dans onze cantons : Berne, Bâle-Ville, Bâle-Campagne, Fribourg, Genève, Jura, Tessin, Vaud, Valais, Zurich et Zoug. Dans ce contexte, la mise en œuvre et les résultats de l'offre viamia ont été évalués, tout comme son contenu et les instruments utilisés. Le présent rapport est l'évaluation réalisée par Ecoplan de la mise en œuvre et des résultats de l'offre. L'évaluation du contenu de l'offre et des instruments utilisés a été menée par le professeur Andreas Hirschi et fait l'objet d'un rapport distinct.

L'offre viamia

L'offre de conseil viamia propose une analyse gratuite de la situation aux adultes de 40 ans et plus. Elle est structurée de façon claire et conduit les participant-e-s à travers différentes **étapes**, définies selon le modèle d'orientation GUIDE¹ de l'Office d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière du Haut-Valais. Lors d'un entretien de conseil personnel, le participant ou la participante détermine son employabilité avec son conseiller ou sa conseillère en orientation professionnelle, universitaire et de carrière. L'évaluation de l'employabilité de la personne s'appuie sur un questionnaire sur les ressources de carrière préalablement rempli et sur l'analyse du parcours de formation et du parcours professionnel, tout en tenant compte des exigences du marché du travail, qui ne cessent d'évoluer. Chaque participant-e définit des mesures concrètes avec son conseiller ou sa conseillère afin de conserver ou d'améliorer son employabilité. Si nécessaire, des séances de conseil supplémentaires sont convenues. Après le dernier entretien, les résultats du processus de conseil sont consignés dans un rapport sur les résultats, remis au participant ou à la participante.

¹ De plus amples informations sur le modèle GUIDE sont disponibles sur le site de l'Office d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière du Haut-Valais, cf. <https://www.vs.ch/web/bsl/beratungskonzept> [état au 01.12.2021].

Figure I Composantes et instruments de viamia



Source : figure Ecoplan. Légende : instruments en bleu ; composantes en noir

viamia est une offre nationale dont **la mise en œuvre incombe aux cantons**. En sa qualité de conférence spécialisée, la Conférence suisse des directrices et directeurs de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CDOPU) a élaboré des directives et des recommandations concernant la mise en œuvre de l'offre dans les cantons, auxquels elle propose diverses bases d'application. Il y a néanmoins des différences cantonales dans la mise en œuvre de viamia, qui sont à rapporter à la structure fédérale du pays. Les principaux facteurs générant ces différences sont les offres cantonales existantes et le fait que chaque région a son propre espace économique et par conséquent une composition de branches et un marché du travail spécifiques. Des différences entre les cantons pilotes sont également apparues dans l'organisation de la mise en œuvre et plus particulièrement dans la compréhension même de l'offre, et dans l'étendue du soutien administratif proposé. Les résultats de l'évaluation reflètent en partie ces différences.

L'offre viamia est gratuite pour les participant-e-s. Le **financement** est assuré par un forfait de 1200 francs par cas, assumé à 80 % par la Confédération et à 20 % par les cantons. Le forfait est versé par cas, indépendamment du nombre de séances de conseil. En outre, les cantons reçoivent une contribution de base de 8000 francs pour la mise en place des structures et la promotion de l'offre.

Procédure d'évaluation

Plusieurs méthodes d'analyse de nature qualitative et quantitative ont été utilisées afin d'effectuer les enquêtes.

- Deux ou trois **enquêtes** sont menées **auprès des participant-e-s** : la première est réalisée directement après le premier entretien. Si d'autres séances de conseil sont menées, la deuxième enquête se déroule après la dernière séance de suivi. La dernière enquête intervient quant à elle 6 à 8 semaines après la conclusion du processus de conseil, peu importe le nombre d'entretiens ayant eu lieu.
- Une ou deux **enquêtes** sont menées **auprès des conseiller-ère-s** : la première est réalisée directement après le premier entretien et, si d'autres séances de conseil ont lieu, la deuxième enquête a lieu après la dernière séance.
- L'**évaluation des données cantonales relatives aux dossiers** concerne les données issues du logiciel de gestion des cas, qui comprennent, d'une part, des indications sociodémographiques sur les participant-e-s et, d'autre part, des informations sur la durée et le nombre des séances de conseil, y compris sur le temps de préparation et de suivi par cas.
- Dans les onze cantons pilotes, des **discussions** ont été menées **au sein de groupes de réflexion**, composés de responsables cantonaux du projet et de conseiller-ère-s.
- Des **entretiens d'approfondissement** ont été menés avec les responsables cantonaux du projet sur des sujets spécifiques et notamment sur l'organisation au sein des cantons pilotes et sur le financement.

Utilisation de l'offre viamia

Durant les dix premiers mois de la phase pilote, 2218 personnes ont achevé le processus de conseil viamia dans les onze cantons pilotes, ce qui équivaut à 1,14 personne ayant eu recours à l'offre viamia pour 1000 adultes âgés de 40 à 65 ans. En d'autres termes, 0,11 % du groupe cible a été atteint dans les cantons pilotes. À la fin de la phase pilote, le nombre de participant-e-s s'élevait à près de 3000.

En moyenne, deux séances de conseil ont eu lieu par cas. Toutefois, dans 45 % des cas, le dossier a été clos après le premier entretien. 30 % des participant-e-s ont demandé deux entretiens, 15 % ont demandé un troisième entretien et seulement 10 % ont souhaité réaliser plus de trois séances. En moyenne, le temps consacré aux séances s'est élevé à 160 minutes par cas. En incluant le temps de préparation et de suivi, qui s'élève en moyenne à 134 minutes par cas, la durée totale consacrée à un dossier est d'environ 5 heures. De grandes disparités sont toutefois constatées entre les cantons quant au nombre de séances et à la durée par cas.

Si l'on considère les données sociodémographiques des personnes ayant participé à l'offre viamia jusqu'à présent, on constate que le profil type de la clientèle viamia est le suivant : femme, suisse, de 47 ans, en emploi, au bénéfice d'une bonne formation et dont l'employabilité est considérée dès le départ comme particulièrement élevée par le conseiller ou la conseillère

en charge du dossier. Dans plus de la moitié des cas, l'employabilité est évaluée comme élevée, voire très élevée. Les conseiller-ère-s font état d'une employabilité plutôt faible dans environ un cas sur dix seulement. L'évolution et la réorientation professionnelles sont les principales motivations invoquées par les participant-e-s pour recourir à viamia. Le premier de ces deux motifs est cité par 67 % des participant-e-s.

Figure II **Recours à viamia au regard de la population et de la fréquentation qu'avait connue l'OPUC en quarante ans**

Participant-e-s	CH	OPUC	viamia	CH	OPUC	viamia
Total	3'099'319	8225	2218	3'099'319	8'225	2'218
Femmes	1'542'639	5118	1469	50%	64%	66%
Hommes	1'556'680	2866	749	50%	36%	34%
Suisse-sse-s	2'294'322	6291	1916	74%	76%	86%
Étranger-ère-s	804'997	1934	300	26%	24%	14%
École obligatoire	562'688	1553	30	18%	19%	1%
Degré secondaire II	1'436'528	3702	779	47%	46%	35%
Degré tertiaire	1'043'135	2863	1405	34%	35%	63%
Personnes ayant un travail	2'336'680	4519	1941	77%	57%	88%
Personnes au chômage	103'923	2641	12	3%	33%	1%
Personnes sans activité professionnelle	601'749	824	265	20%	10%	12%

Source : CH = diverses statistiques de l'OFS, OPUC = Eichenberger (2020), viamia = données viamia. Remarque : uniquement personnes entre 40 et 65 ans

Compte tenu de la demande, le lancement de viamia peut être considéré dans l'ensemble comme un succès. À noter toutefois que durant la phase pilote, ce sont principalement des personnes disposant d'un haut niveau de formation et des femmes qui ont eu recours à l'offre. Les personnes peu qualifiées n'ont presque pas utilisé l'offre jusqu'à présent.

Évaluation de l'offre viamia et satisfaction de la clientèle

L'organisation de la mise en œuvre de viamia peut être décrite comme réussie. Les participant-e-s considèrent les procédures relatives aux séances de conseil comme simples et compréhensibles. La note moyenne qu'ils donnent à l'offre dans sa globalité est de 5,4 (sur 6). Plus de 97 % des participant-e-s ont estimé que l'offre était plutôt utile ou très utile et 95 % d'entre eux la recommanderaient. Cette évaluation globale positive se reflète également dans l'évaluation des différentes composantes de viamia. Dans l'ensemble, les composantes de viamia ont aussi été évaluées comme utiles, bien que les retours aient été un peu plus critiques concernant le questionnaire sur les ressources de carrière et la discussion autour des tendances du marché du travail.

Dans le cadre des discussions au sein des groupes de réflexion, les conseiller-ère-s ont avancé diverses propositions d'amélioration, mais dans l'ensemble ils sont également très satisfait-e-s de l'offre et de ses composantes. Ils se montrent néanmoins plus critiques que les participant-

e-s, en particulier pour ce qui est de la discussion autour des tendances du marché du travail, qu'ils considèrent comme peu utile ou pas du tout utile nettement plus souvent que les participant-e-s.

Le mécanisme de financement reçoit également une évaluation globalement positive. Le financement sous forme de forfait est bien accepté, d'autant plus que le forfait par cas, comprenant 6 heures à 200 francs, couvre largement la durée moyenne de 294 minutes par personne. L'évaluation ne relève donc aucune nécessité de modification du forfait.

Résultats de l'offre viamia

L'offre viamia a pour but de renforcer ou maintenir l'employabilité de ses participant-e-s et donc d'augmenter le potentiel sur le marché du travail des adultes de 40 à 65 ans. Ces objectifs généraux peuvent être considérés comme atteints si les personnes ayant eu recours à l'offre ont mis en œuvre les mesures décidées dans le cadre des séances de conseil et si elles estiment avoir atteint les objectifs personnels qu'elles s'étaient fixés. Les participant-e-s évaluent de façon positive l'application des mesures définies lors des séances et l'atteinte de leurs objectifs, ce qui signifie qu'ils ont pu atteindre leurs objectifs dans une large mesure. À l'issue des séances de conseil, les participant-e-s estiment mieux connaître leurs objectifs professionnels et les possibilités qui s'offrent à eux et se sentent plus motivés à planifier activement leur parcours professionnel. Par conséquent, l'impact de l'offre viamia sur les participant-e-s est positif. En revanche, il n'est pour l'heure pas possible de tirer des conclusions sur les résultats à long terme ni sur les effets de viamia sur le secteur de l'orientation professionnelle. Pour la plupart des conseiller-ère-s des services cantonaux d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière, viamia est une offre complémentaire enrichissante par rapport aux outils d'orientation existants. En outre, l'offre viamia se répercute globalement de façon positive sur la visibilité des offres d'orientation dans les cantons, ce qui pourrait faire augmenter le nombre de nouvelles personnes ayant recours aux offres cantonales d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière. La présente évaluation ne permet par contre pas de mesurer les effets de l'offre viamia sur les prestataires d'orientation privés.

- Conclusion et recommandations
- Lancée depuis un peu plus d'une année, l'offre viamia peut être considérée comme une réussite. Les résultats de l'évaluation montrent que sa mise en œuvre dans les onze cantons pilotes a été un succès, ce qui se confirme par le haut degré de satisfaction des conseiller-ère-s et des participant-e-s. Par ailleurs, la demande réjouissante atteste la nécessité de l'offre, qui couvre un besoin réel.
- L'évaluation montre également que les résultats de viamia sont positifs. D'un point de vue individuel, les participant-e-s ont atteint dans une large mesure les objectifs qu'ils s'étaient fixés et estiment que leur employabilité, déjà élevée, a pu être améliorée ou du moins consolidée.
- Bien que les conclusions de l'évaluation soient positives, les diverses analyses et discussions ont permis d'identifier des facteurs de succès et de récolter des propositions d'amélioration qui ont déjà été examinés par les responsables du projet et mis en œuvre dans le

cadre de l'introduction de l'offre à l'échelle nationale. Les recommandations peuvent être résumées comme suit :

- Améliorer l'offre viamia
 - Clarification en amont des objectifs des séances de conseil ;
 - Structure du questionnaire sur les ressources de carrière adaptée aux groupes spécifiques, remaniement du questionnaire ;
 - Remaniement du rapport dans le but de le raccourcir et d'accorder une plus grande liberté quant au contenu ;
- Réaliser une publicité ciblée sur les personnes peu qualifiées
 - Coopération avec les partenaires sociaux ;
 - Diversification des actions publicitaires ;
 - Communication adaptée au groupe cible ;
- Assurer la présence de l'offre sur la durée au moyen de campagnes coordonnées à l'échelle nationale
- Continuer à assurer l'accès du groupe cible à l'offre
 - Gratuité de l'offre comme facteur important ;
 - Accès à l'offre pour tous et toutes ;
 - Pas de directives au sein des cantons quant au nombre de séances et à leur durée ;
- Créer une compréhension commune de l'offre viamia et du concept d'employabilité
 - Communication centralisée et mise à disposition de moyens auxiliaires par la CDOPU ;
 - Mise en place de formations et de possibilités d'échange ;
 - Campagne de formation continue auprès des conseiller-ère-s ;
- Optimiser l'utilisation des ressources
 - Planification des ressources suffisamment à l'avance ;
 - Recours à des services de soutien pour décharger les conseiller-ère-s.

1 Contexte et objectifs du mandat

En mai 2019, sept mesures visant à encourager le potentiel offert par la main-d'œuvre vivant en Suisse ont été approuvées par le Conseil fédéral pour la période 2019-2024. L'une d'elles concerne la mise en œuvre d'un programme permettant aux personnes à partir de 40 ans de bénéficier gratuitement d'une analyse de leur situation professionnelle et de conseils d'orientation de carrière, le but étant que les personnes de 40 ans et plus puissent réaliser une analyse périodique de leur situation tant personnelle que professionnelle, en tenant compte de l'évolution des exigences sur le marché de l'emploi. Ces personnes pourront ainsi identifier à temps les changements professionnels qui les attendent ou leurs besoins de formation continue et planifier les étapes requises pour se maintenir sur le marché du travail. La mesure est donc principalement de nature préventive.

Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (**SEFRI**) a été chargé d'appliquer cette mesure en collaboration avec les **cantons**. Ces derniers ont la compétence de définir le contenu des prestations, de coordonner l'offre avec leurs propres offres cantonales et de la mettre en œuvre. Le SEFRI quant à lui fixe les conditions-cadres et assume en grande partie le financement du projet.

L'introduction de la mesure au niveau national en 2022 a été précédée par une **phase pilote**. À cet effet, un projet pilote a été mené durant l'année 2021 dans onze cantons (Berne, Bâle-Ville, Bâle-Campagne, Fribourg, Genève, Jura, Tessin, Vaud, Valais, Zurich et Zoug) puis a été évalué. L'évaluation sert à démontrer si les instruments et les méthodes d'orientation proposés gratuitement pour l'analyse de la situation et le conseil en orientation sont adaptés au groupe cible. Elle permet également de recueillir des indications sur le groupe cible effectivement touché, le mode de financement proposé et les effets que produit l'introduction des prestations de conseil gratuites dans les cantons. Les conclusions de l'évaluation ont permis de procéder aux adaptations nécessaires en vue de l'élargissement de la mesure dans toute la Suisse.

L'évaluation est divisée en deux parties :

- D'une part, il s'agissait d'évaluer **la mise en œuvre et les résultats de l'offre** dans les cantons pilotes afin d'en déduire les adaptations nécessaires en vue de l'introduction de la mesure dans toute la Suisse. Le SEFRI a chargé Ecoplan de la réalisation de cette partie de l'évaluation et de la mise en place d'un système de suivi pour la phase 2022-2024. Le suivi sert à relever l'évolution des cadres estimatifs, les résultats de l'offre du point de vue des participant-e-s et les effets systématiques de la mise en œuvre de l'offre.
- D'autre part, il s'agissait d'évaluer le **contenu de l'offre**. Cette partie de l'évaluation a été menée par Andreas Hirschi, professeur à l'Université de Berne, et son équipe, sur mandat de la Conférence suisse des directrices et directeurs de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CDOPU).

Le présent rapport porte sur une évaluation de la mise en œuvre et des résultats de l'offre, réalisée par Ecoplan et aborde les questions suivantes :

- **Qui** participe à viamia ?
- Quel est le **profil** de la clientèle viamia ?
- Comment l'**organisation de la mise en œuvre** de viamia se déroule-t-elle (collaboration, procédures internes et externes, communication, formations, mécanisme de financement) ?
- Comment l'offre viamia (y compris ses **composantes**) est-elle perçue auprès de la clientèle et des conseiller-ère-s ?
- Quel est l'**impact** de viamia sur les participant-e-s et sur le secteur de l'orientation professionnelle ?

2 Le projet pilote viamia

2.1 Groupe cible et instruments

viamia propose d'établir un bilan professionnel gratuit. L'offre s'adresse au public cible suivant :

tous les **adultes de 40 ans et plus** résidant en Suisse et qui ne peuvent pas prétendre à des offres d'évaluation et de conseil similaires de la part de l'AC, de l'AI ou de l'aide sociale ².

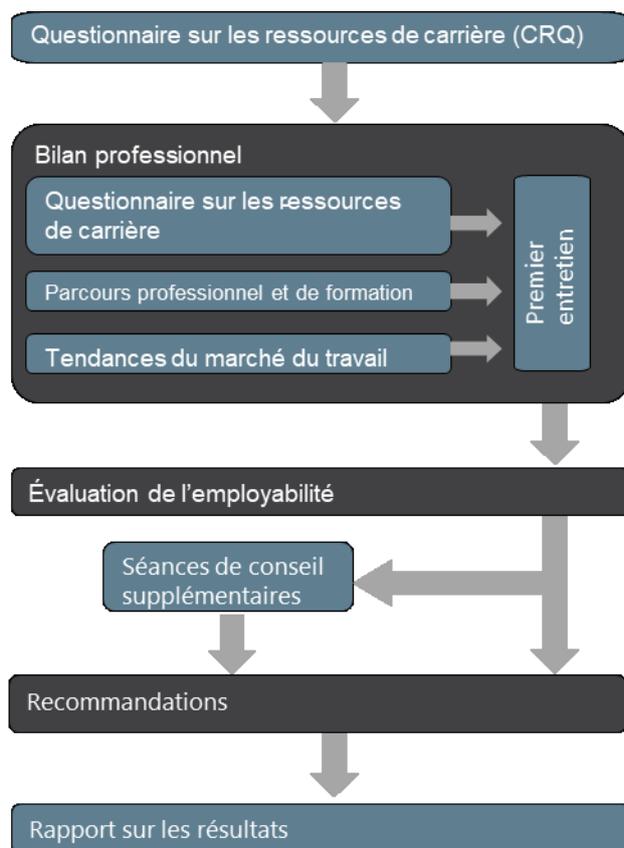
Les participant-e-s s'engagent dans un processus bien défini, dont les **composantes et les instruments** sont les suivants (cf. Figure 2-1) :

1. **Questionnaire sur les ressources de carrière**³ à remplir et CV à remettre aux conseiller-ère-s.
2. **Premier entretien**, au cours duquel est établi un bilan professionnel et personnel sur la base du **parcours professionnel**, du **parcours de formation** et des résultats du questionnaire pour définir l'employabilité des participant-e-s, compte tenu des exigences sans cesse changeantes du marché du travail.
3. Définition avec les conseiller-ère-s de mesures concrètes à prendre afin de conserver ou d'améliorer l'**employabilité**.
4. Si un seul entretien ne suffit pas, possibilité de suivre des **séances de conseil supplémentaires**, à l'issue desquelles des mesures sont définies.
5. Consignation des résultats des consultations dans un **rapport sur les résultats**, remis aux participant-e-s à la fin du premier entretien ou après les séances de conseil.

² <https://www.viamia.ch>.

³ Le questionnaire sur les ressources de carrière est une auto-évaluation standardisée qui met l'accent sur les différentes ressources qui entrent en ligne de compte dans le déroulement d'une carrière (connaissances, compétences, motivation, soutien par l'entourage, gestion du parcours professionnel). Comme les participant-e-s remplissent eux-mêmes le questionnaire, il s'agit d'une auto-évaluation de l'employabilité.

Figure 2-1 : composantes et instruments de viamia



Source : figure Ecoplan. Légende : instruments en bleu ; composantes en noir

Le processus viamia est calqué sur le modèle d'orientation GUIDE⁴ de l'Office d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière du Haut-Valais. Tous les documents de travail de l'office en question sont à la disposition des cantons.

2.2 Organisation de la mise en œuvre confiée aux cantons

Le SEFRI pose le cadre de viamia, conformément au mandat du Conseil fédéral. En plus d'organiser et de financer les travaux généraux, il assume en partie les dépenses de mise en œuvre à l'échelle cantonale (cf. point 2.3). Les cantons s'occupent de la définition du contenu de l'offre, de la coordination avec leurs propres offres et de la mise en œuvre. La responsabilité des travaux cantonaux et leur coordination incombent à la Conférence suisse des directrices et directeurs de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CDOPU) en tant que

⁴ Des informations supplémentaires sur le modèle GUIDE sont disponibles sur le site Internet de l'Office d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière du Haut-Valais : <https://www.vs.ch/web/bsl/beratungskonzept> [état au 01.12.2021].

conférence spécialisée de la Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP).

viamia est une offre nationale dont la mise en œuvre relève de la compétence des cantons. En sa qualité de conférence spécialisée, la CDOPU a élaboré des directives et des recommandations pour la mise en œuvre dans les cantons, et propose à ces derniers diverses bases d'application. La mise en œuvre de viamia diffère néanmoins d'un canton à l'autre en raison de la structure fédérale du pays. Les aspects suivants sont particulièrement importants pour pouvoir interpréter correctement les résultats de l'évaluation :

- **Orientation professionnelle cantonale** : viamia est la première offre développée au niveau national à être introduite dans les différents services cantonaux OPUC. Tous les cantons pilotes proposaient déjà des offres payantes (BE, JU, TI, ZG, ZH) ou gratuites (BL, BS, FR, GE, VD, VS) à destination des adultes ou des offres réservées à certains groupes cibles, comme les femmes désireuses de reprendre une activité professionnelle. Les cantons pilotes ont donc dû intégrer la nouvelle offre aux outils d'orientations qu'ils avaient développés au cours des années, en veillant à ne pas les concurrencer. Il en est résulté des différences d'interprétation et de compréhension de viamia. La plupart des cantons considèrent viamia comme un processus comprenant plusieurs consultations. Pour d'autres cantons, comme Fribourg, le Jura et Vaud, les séances de conseil viamia correspondent à une première analyse et les participant-e-s sont ensuite être orientés vers d'autres offres. De plus, certains cantons orientent sciemment les femmes qui se réinsèrent dans la vie active vers une offre alternative gratuite ou payante. Ces différences de mise en œuvre ont des répercussions sur le groupe cible, sur le nombre d'entretiens et sur la durée totale par cas.
- **Espaces économiques régionaux** : L'espace économique régional peut être très différent d'un canton pilote à l'autre en ce qui concerne la situation du marché du travail et la composition des branches d'activité. Dans le canton du Jura, par exemple, l'industrie pèse lourd, alors que le secteur des services emploie moins de main-d'œuvre. Le taux de chômage y est élevé et la proportion de titulaires d'un diplôme du degré tertiaire nettement inférieure à la moyenne suisse. Les besoins et les attentes vis-à-vis de viamia peuvent donc être contrastés.
- **Soutien administratif** : Dans la plupart des cantons pilotes, tout ou une partie de la gestion des dossiers des participant-e-s est confiée au personnel administratif (BL, BS, BE, JU, VD, VS, TI, ZG, ZH). Dans certains cantons, le soutien administratif consiste simplement à transmettre les dossiers aux conseiller-ère-s (5 à 10 minutes par cas, comme à Bâle-Ville ou à Fribourg). Dans d'autres cantons, il englobe la procédure d'inscription standardisée, la prise de rendez-vous et donc le premier contact avec la clientèle (VS, TI, ZG). Dans ces cantons-là, le personnel administratif assume des tâches qui peuvent prendre jusqu'à 45 minutes.

Le canton de Genève est le seul canton qui gère les cas viamia sans solliciter de soutien administratif. Les travaux administratifs sont tous pris en charge directement par les conseiller-ère-s, qui les incluent dans le temps consacré à chaque cas. Rien de tel dans les dix autres cantons pilotes.

Dans certains cantons, les recherches concernant le marché du travail sont effectués dans leur intégralité par le **service D&I**⁵ (par ex. BL, GE). Dans d'autres cantons, les conseiller-ère-s doivent se charger de l'intégralité ou d'une partie de cette tâche (par ex. JU, TI, ZG, ZH).

2.3 Financement

viamia est une initiative conjointe de la Confédération et des cantons, financée à 80 % par la Confédération et à 20 % par les cantons⁶. La Confédération verse aux cantons une contribution de base de 8000 francs pour leur permettre de développer l'offre, de la promouvoir et de mettre en place une structure adéquate. Dans la phase pilote et dans la phase d'élargissement de l'offre à l'échelle nationale en 2022, les cantons reçoivent un forfait de 1200 francs par cas pour leurs dépenses de mise en œuvre, dont **80 % (960 francs) sont pris en charge par la Confédération et 20 % (240 francs) par le canton**. Ce forfait couvre six heures de travail environ par participant-e (temps d'entretien, préparation et suivi) ; une ou plusieurs séances peuvent être nécessaires selon les cas, le nombre n'est pas fixe.

L'un des objectifs de la phase pilote est de vérifier la satisfaction donnée par ce mode de financement. Pour cela, l'évaluation tient compte des dépenses réelles engendrées par la mise en œuvre de viamia dans les cantons. Les données recueillies à ce sujet seront utilisées par le SEFRI pour planifier le financement futur de la phase de programme 2023-2024.

⁵ Dans les cantons, le service d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière peut solliciter le centre d'information documentaire, dont les spécialistes épaulent les conseillers-ère-s dans leurs recherches et dans la préparation et la rédaction de documents ainsi que dans le maniement des informations et de la documentation, tant physique qu'électronique.

⁶ Conformément aux dispositions des articles 54 et 55 LFP

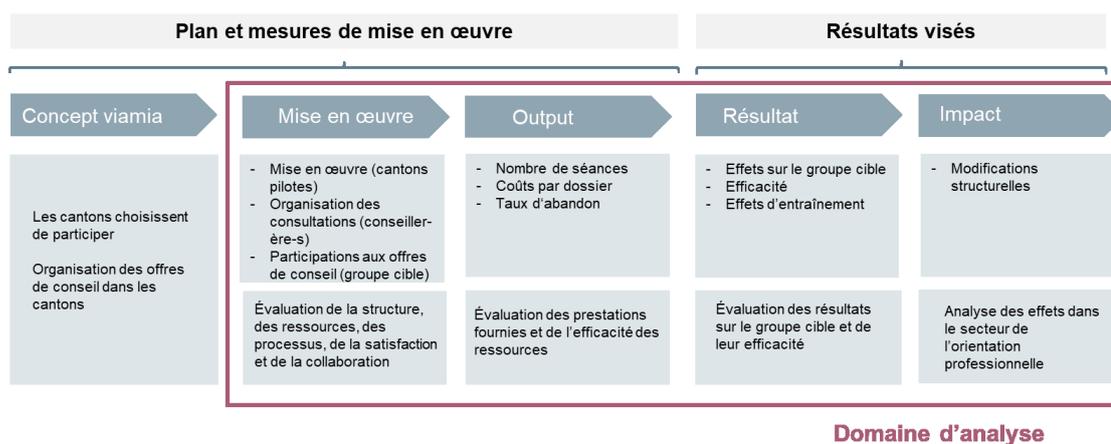
3 Objet de l'enquête et méthodes d'analyse

3.1 Objet de l'enquête

La présente étude combine l'évaluation de la mise en œuvre et l'évaluation des résultats. Le modèle d'effet fortement simplifié de la figure 3-1 met en évidence les liens de causalité. L'évaluation se concentre sur les questions ayant trait aux résultats sur les plans suivants :

- **mise en œuvre** du projet pilote (introduction, formation, mécanisme de financement, processus internes et externes, charge administrative, organisation de la mise en œuvre, mise en pratique des instruments viamia, atteinte du groupe cible, accès) ;
- **output** : résultats du projet pilote directement mesurables (demande, coûts) ;
- **outcome** : effets du projet pilote sur le groupe cible (répercussions, effets d'entraînement, efficacité) ;
- **impact** du projet pilote sur le secteur de l'orientation professionnelle.

Figure 3-1: modèle d'effet



Source : figure Ecoplan.

L'annexe B donne une vue d'ensemble des questions d'évaluation et des méthodes d'analyse et de collecte de données pour chacun des aspects.

3.2 Schéma d'étude

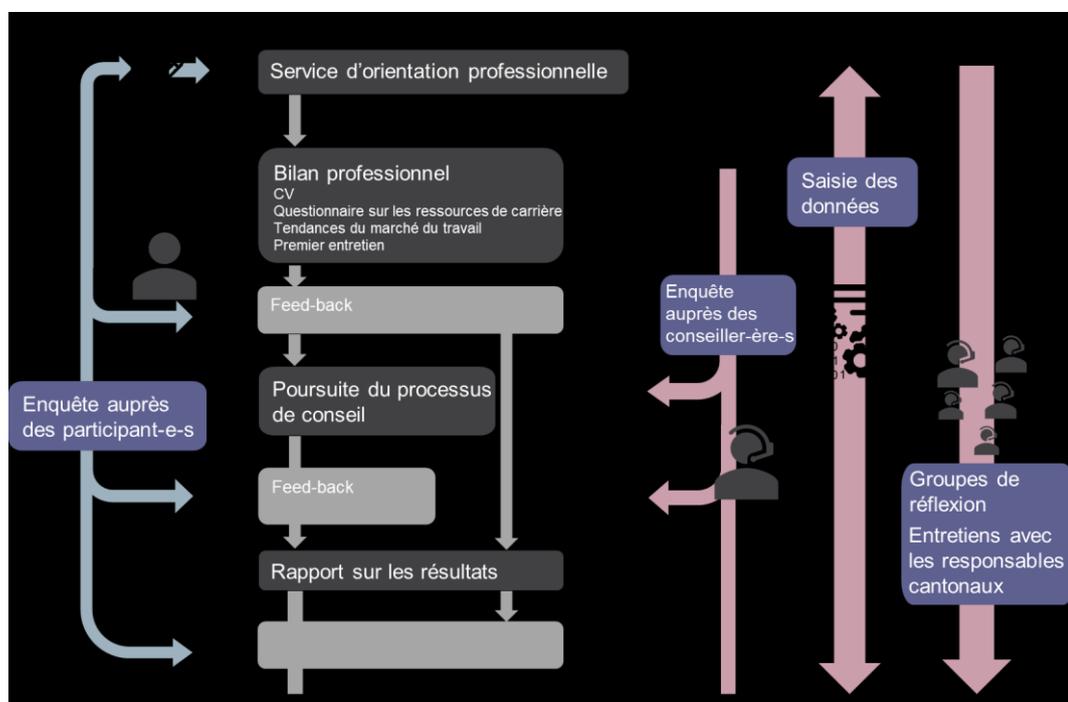
- Plusieurs méthodes d'analyse qualitatives et quantitatives ont été utilisées pour répondre aux questions d'évaluation relatives aux différents résultats. La Enquête auprès des participant-e-s
- Enquête auprès des conseiller-ère-s
- Saisie des données par les cantons

- Entretiens, au sein des groupes de réflexion, avec les acteurs de la mise en œuvre dans les cantons pilotes et entretiens avec les responsables cantonaux du projet

Figure 3-2 montre les quatre méthodes d'analyse principales (en mauve) :

- Enquête auprès des participant-e-s
- Enquête auprès des conseiller-ère-s
- Saisie des données par les cantons
- Entretiens, au sein des groupes de réflexion, avec les acteurs de la mise en œuvre dans les cantons pilotes et entretiens avec les responsables cantonaux du projet

Figure 3-2: aperçu des principales méthodes d'évaluation



Source : figure Ecoplan.

D'autres **méthodes** ont été utilisées en complément :

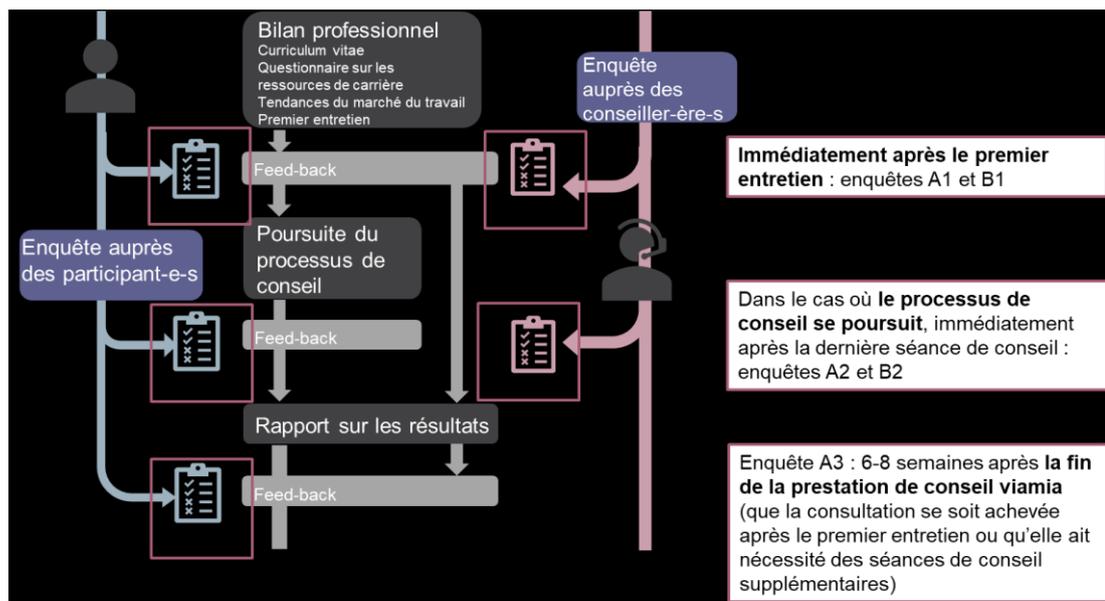
- Étude documentaire en vue de se procurer, de préparer et de structurer toute la documentation pertinente disponible et d'accroître l'impact des séances de conseil
- Entretiens avec le professeur Hirschi et son équipe, avec le groupe d'accompagnement et avec les responsables des cantons pilotes en vue d'améliorer la compréhension de viamia et d'identifier les synergies éventuelles
- Atelier sur les instruments de monitoring

Les quatre méthodes d'analyse principales sont détaillées ci-dessous.

3.2.1 Enquêtes

Tout au plus trois enquêtes étaient prévues auprès des participant-e-s (A1, A2 et A3) et deux auprès des conseiller-ère-s (B1, B2). Les moments auxquels elles ont eu lieu apparaissent dans la Figure 3-3.

Figure 3-3 : réalisation des enquêtes durant le processus de conseil



Source : figure Ecoplan.

Les participant-e-s qui ne souhaitent pas de séances de conseil après le premier entretien remplissent les questionnaires A1 et A3. Pour ces participant-e-s, les conseiller-ère-s répondent uniquement à l'enquête B1. Si des séances de suivi ont lieu, les participant-e-s remplissent aussi le questionnaire A2 et leurs conseiller-ère-s, le questionnaire B2 qui concernent ces dossiers. Les questions des enquêtes figurent à l'annexe C. Les contenus sont brièvement résumés ci-dessous.

Figure 3-4 : contenus des différentes enquêtes

Enquête	Thèmes
Enquête A1	Objectifs convenus (à atteindre d'ici une éventuelle prochaine séance de conseil) Motifs de participation et de recours à l'offre Appréciation des prestations de conseil reçues jusqu'à présent, y compris de certains outils viamia
Enquête A2	Appréciation de l'ensemble du processus de conseil Estimation du niveau d'atteinte des objectifs Évaluation de la probabilité de mise en pratique des recommandations
Enquête A3	Impact de l'offre (effets généraux, atteinte des objectifs, mise en pratique des recommandations)
Enquête B1	Appréciation de la capacité de viamia et de ses outils à estimer l'employabilité des participant-e-s
Enquête B2	Relevé des contenus et des méthodes dont il a été question avec le ou la participant-e dans le processus de conseil (principalement pour l'évaluation du prof. Hirschi)

En s'inscrivant à viamia, les participant-e-s s'engagent à participer aux enquêtes. Les conseiller-ère-s remplissent aussi le questionnaire B1 et, si des séances de suivi ont lieu, le questionnaire B2 pour chacun des cas. Les questionnaires A1 et A2 sont remplis sur place par les participant-e-s directement après les entretiens, ce qui permet d'obtenir un taux de réponse élevé. Malgré cette obligation et le dispositif d'organisation, les taux de réponse aux enquêtes ne sont pas de 100 %. Le questionnaire A3 est envoyé par courriel aux participant-e-s six à huit semaines après le dernier entretien ; le taux de réponse y afférent est nettement plus faible (60 %), mais il reste néanmoins très bon.

Toutes les enquêtes réalisées jusqu'au 30 octobre 2021 ont été prises en compte pour les analyses du présent rapport. Les données ont été nettoyées, traitées et rapprochées des données collectées dans les cantons (cf. point 3.2.2).

3.2.2 Collecte des données

Les cantons pilotes se sont engagés à collecter des données pour l'évaluation de viamia conformément à la liste figurant en annexe. Celle-ci englobe des données sur la clientèle et des données sur la durée et sur le nombre de séances de conseil. Les cantons ont transmis ces données à Ecoplan à deux reprises au cours de la phase pilote (au 30 juin 2021 et au 31 octobre 2021). Ecoplan a nettoyé les données, les a préparées et les a reliées aux enquêtes sur la base du numéro de client. Un lien complet avec les enquêtes n'a cependant pas pu être établi en raison de la non-concordance des numéros d'identification de la clientèle. Dans le canton présentant le meilleur rapprochement, il a été possible de relier une enquête A1 à 93 % des clients, alors que dans le canton présentant le rapprochement le moins bon, cela n'a été possible que pour 70 % de la clientèle.

Le rapprochement entre les données et les enquêtes avait pour objectif de saisir des informations sur la clientèle pour analyser les enquêtes. Il permet une analyse différenciée des questions selon le profil de la clientèle. Toutes les questions ont été analysées différemment selon le canton, le sexe, l'employabilité, l'âge, la nationalité, le niveau de formation et la situation professionnelle, tandis que les écarts significatifs ont été passés au crible. Les résultats les plus intéressants et les plus pertinents sont présentés dans le présent rapport.

3.2.3 Groupes de réflexion

Afin de recueillir les expériences des acteurs de la mise en œuvre des programmes pilotes, un entretien a été organisé à la mi-2021 dans chacun des cantons concernés. Il a réuni les responsables cantonaux du projet et quelques conseiller-ère-s sélectionnés (cf. annexe). Les discussions ont permis :

- de recueillir les expériences des acteurs chargés de mettre en œuvre l'organisation et les contenus du programme pilote et d'identifier les possibilités d'amélioration ;
- de se faire une idée des résultats de l'offre en général et sur le groupe cible en particulier ;
- d'évaluer le niveau d'atteinte des objectifs ;
- de repérer les facteurs de succès d'une mise en œuvre de viamia à l'échelle nationale.

3.2.4 Entretiens avec les responsables cantonaux du projet

Dans la phase pilote, des entretiens ont eu lieu à deux reprises avec les responsables du projet. Le premier entretien s'est déroulé après la rencontre du groupe de réflexion ; il a porté sur des questions telles que l'organisation, les groupes de personnes refusées, les répercussions sur le marché, le rapport, le financement ou le temps consacré au conseil. Le second entretien s'est tenu lors de l'évaluation des données ; il a permis de mieux les appréhender et de comprendre plus facilement les résultats.

4 Utilisation de viamia

Le présent chapitre analyse l'utilisation du produit viamia et fournit des informations sur le nombre de participant-e-s et leur profil sociodémographique ainsi que sur le nombre et la durée des séances. L'analyse se base sur la collecte des données ainsi que sur les enquêtes menées auprès des participant-e-s et des conseiller-ère-s.

Les principales questions abordées dans ce chapitre sont les suivantes :

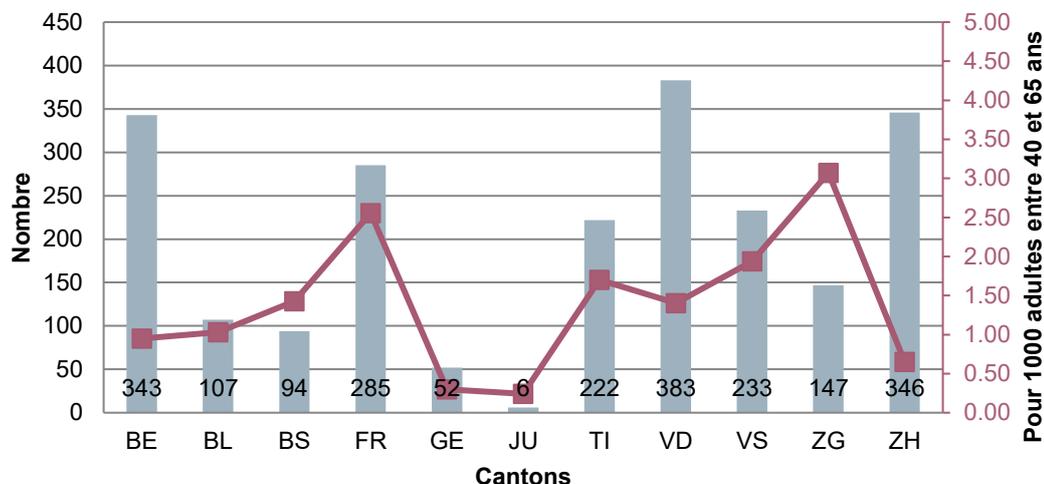
- Combien de personnes ont eu recours à l'offre viamia et quel est leur profil ?
- Combien de séances faut-il compter par cas et quelle est la durée du processus viamia ?
- Quelle est la charge administrative assumée par les cantons ?
- Quelle est l'employabilité des participant-e-s ?

4.1 Nombre de participant-e-s

Sur l'ensemble des onze cantons pilotes, **2218 participant-e-s** ont achevé le processus de conseil viamia au 31 octobre 2021 (cf. Figure 4-1). Les cantons de Berne, de Vaud et de Zurich enregistrent le plus grand nombre de participations : à eux trois, ils regroupent près de la moitié de la clientèle viamia (48,4 %).

En revanche, si l'on compare dans chaque canton le nombre de participant-e-s avec la taille de la population âgée de 40 à 65 ans, les cantons de Fribourg (2,56 personnes pour 1000 adultes) et de Zoug (3,07 personnes pour 1000 adultes) sont largement en tête du classement. La moyenne de l'ensemble des cantons pilotes est de 1,14 personne ayant eu recours à l'offre viamia pour 1000 adultes âgés de 40 à 65 ans.

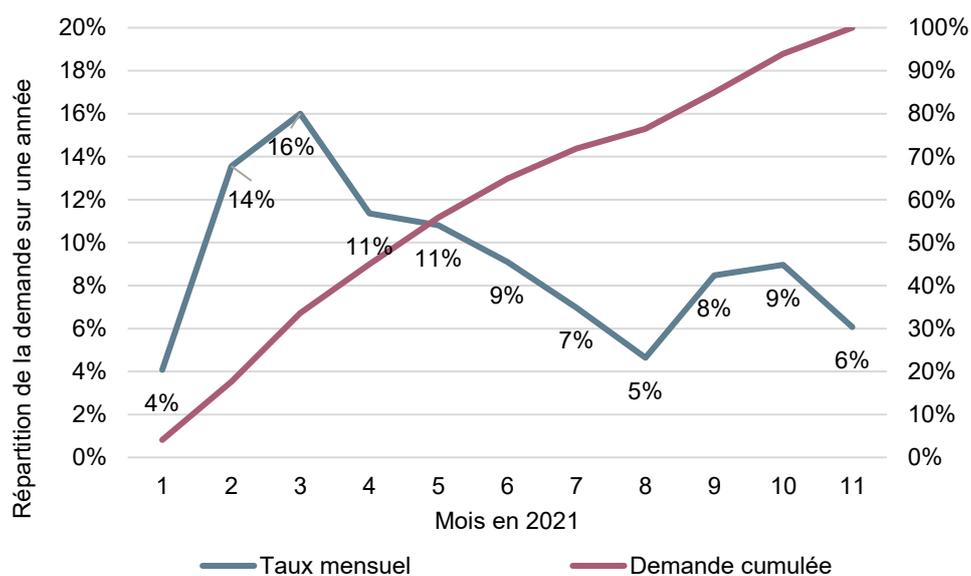
Figure 4-1 : nombre de participant-e-s par canton



Source : figure Ecoplan.

L'offre viamia enregistre un taux d'utilisation élevé qui s'explique notamment par l'intensivité de la phase initiale. Le lancement de viamia a fait l'objet d'une couverture médiatique tant nationale que régionale, suscitant une forte demande de prestations de conseil. Cette dernière s'est fait particulièrement ressentir au cours des 4 premiers mois : près de la moitié des prestations de conseil ont débuté à ce moment-là. La demande a ensuite reculé à partir d'avril pour légèrement augmenter à nouveau après les vacances d'été (cf. Figure 4-2)

Figure 4-2 : répartition sur une année de la demande liée à l'offre viamia

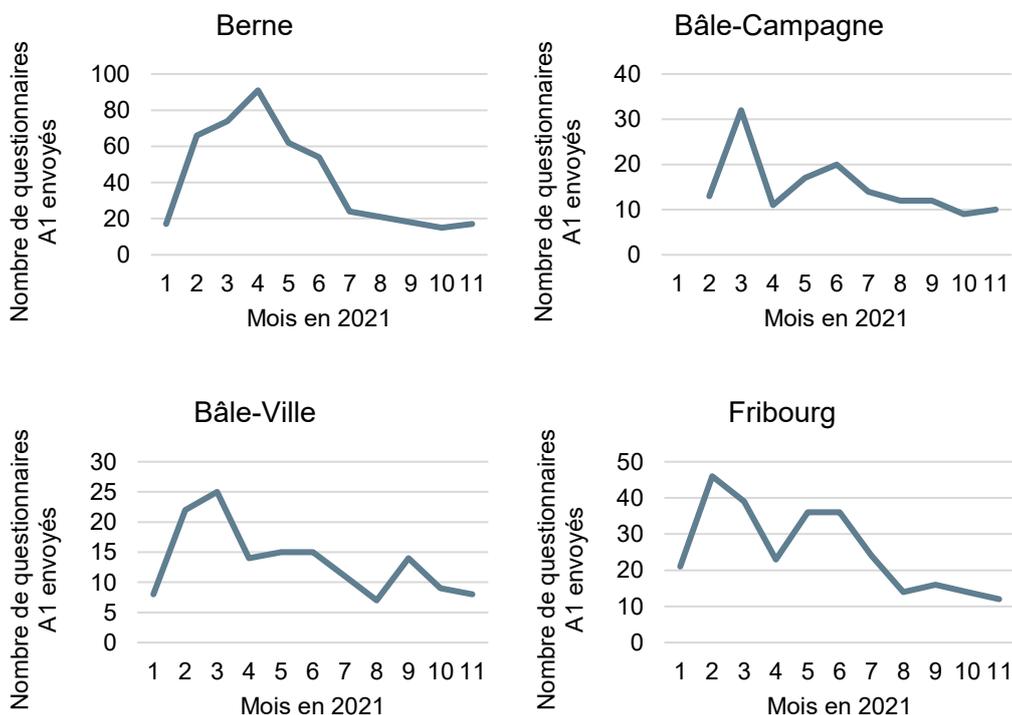


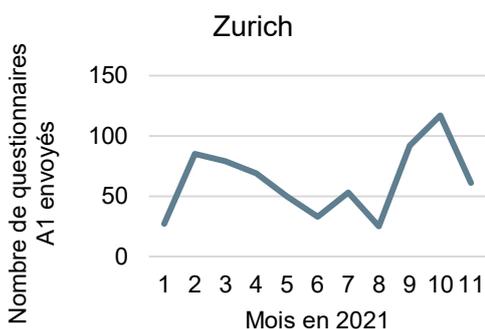
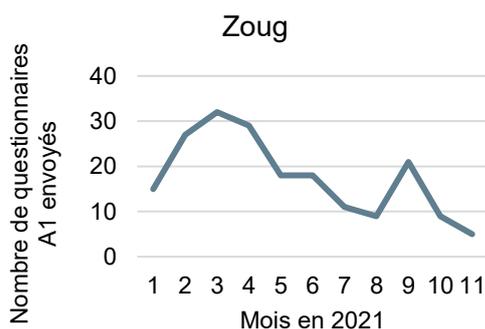
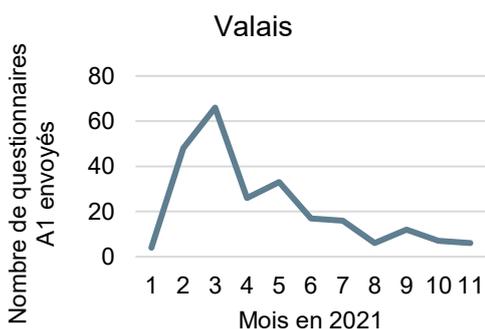
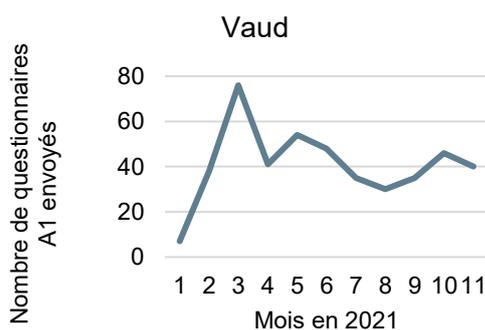
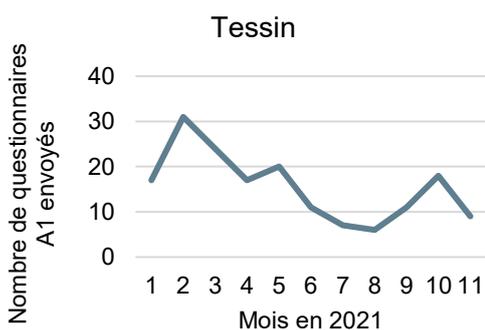
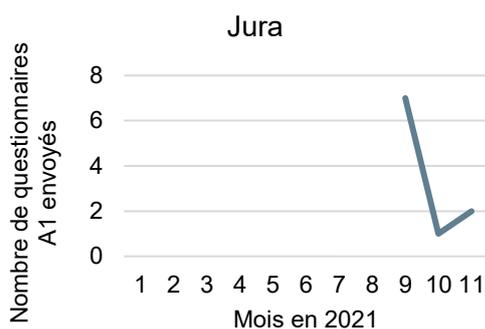
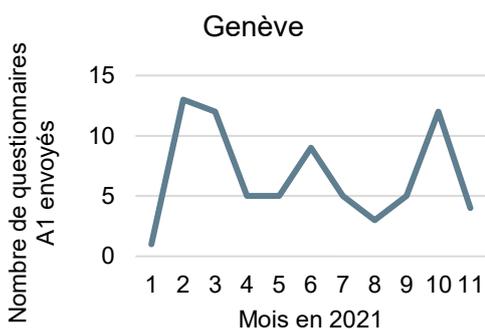
Remarque : moment auquel le premier entretien est effectué (réponses au questionnaire A1) ; dossiers en cours compris. Source : figure Ecoplan

La baisse de la demande constatée après le premier semestre peut être rattachée à plusieurs raisons. D'une part, les médias ont fortement relayé l'annonce de l'introduction de la nouvelle offre et le communiqué de presse y afférent. Grâce à cette présence médiatique, de nombreux cantons ont enregistré une demande beaucoup plus forte que prévue et les ressources en personnel ont parfois été trop limitées. Plusieurs cantons ont donc volontairement renoncé à entreprendre de nouvelles campagnes publicitaires. D'autre part, au fil du temps, le personnel a davantage été sollicité pour des séances de suivi et n'a pu prendre qu'un nombre limité de nouveaux dossiers.

Le creux enregistré entre juillet et août est dû aux vacances d'été. Quant au rebond de la demande enregistré au deuxième semestre, il correspond principalement à l'augmentation du nombre de consultations dans certains cantons. La Figure 4-3 montre que le nombre de cas durant l'année varie considérablement dans les cantons pilotes.

Figure 4-3 : Évolution de la participation viamia dans chaque canton pilote



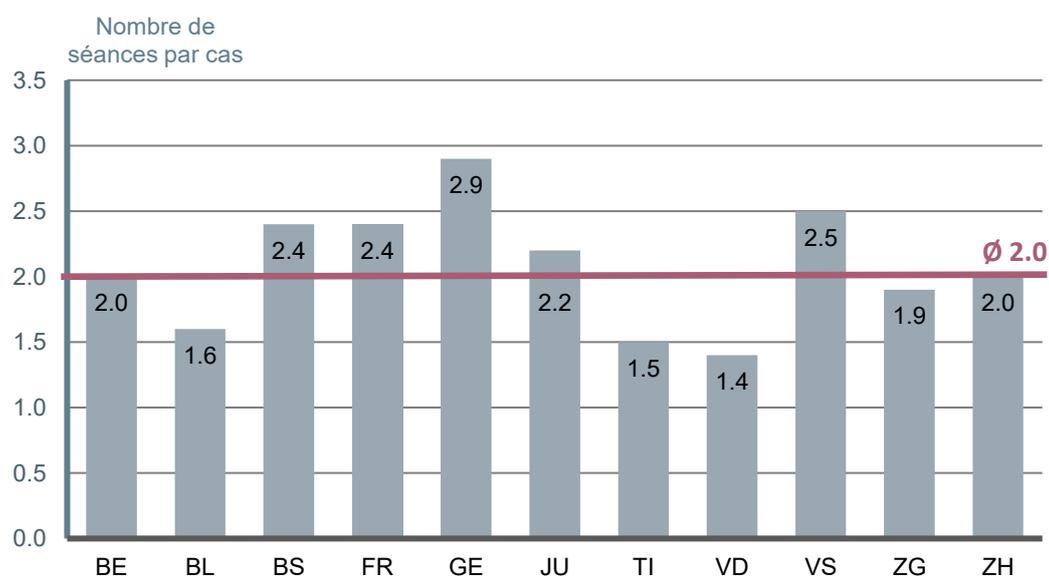


Remarque : moment auquel le premier entretien est effectué (réponses au questionnaire A1) ; dossiers en cours compris. Source : figure Ecoplan

4.2 Nombre de séances de conseil et durée du processus de conseil

Comme mentionné dans le chapitre précédent, l'offre viamia consiste en un premier entretien qui peut être suivi, si besoin, par des séances de conseil supplémentaires. Les 2218 personnes ayant bénéficié de l'offre ont en moyenne participé à **2,0 séances** (cf. Figure 4-4). Les cantons de Genève, du Valais, de Bâle-Ville, de Fribourg et du Jura se situent au-dessus de la moyenne, en consacrant plus de deux séances de conseil par cas. Au contraire, les cantons de Vaud, du Tessin et de Bâle-Campagne n'ont mené que 1,5 séance par dossier et se retrouvent de ce fait en dessous de la moyenne. Il convient de noter que la durée moyenne d'une séance s'inscrit entre 62 et 96 minutes selon les cantons (cf. Figure 4-9). Les cantons du Tessin, de Vaud et de Bâle-Campagne se distinguent par une durée moyenne plutôt longue tandis que les cantons de Fribourg, du Jura et de Genève se caractérisent par des séances d'une durée plutôt courte.

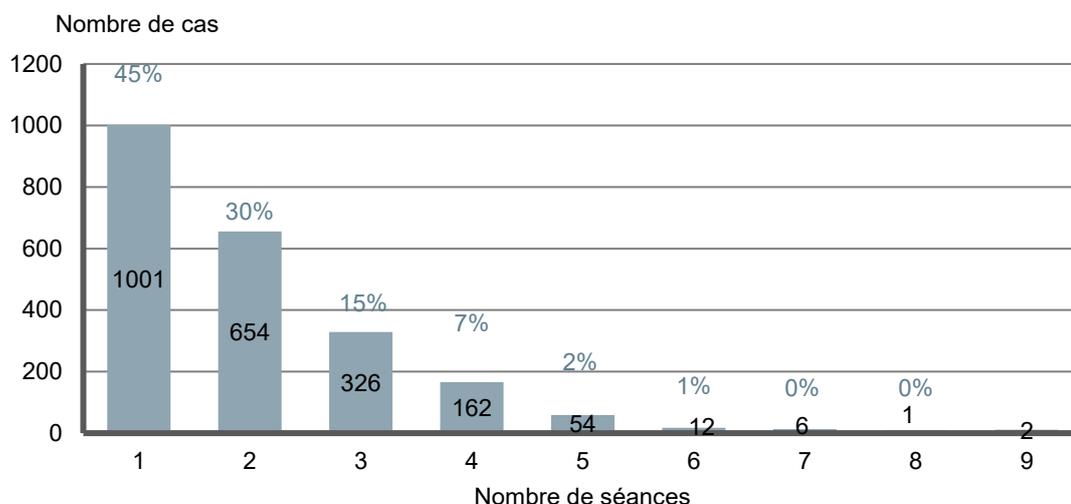
Figure 4-4 : nombre de séances par cas selon les cantons



Source : figure Ecoplan

La Figure 4-5 montre que 45 % des dossiers viamia ont été clos à la fin du premier entretien. Dans 30 % des cas, il a fallu deux séances de conseil, à savoir le premier entretien consacré au bilan professionnel suivi d'une séance de conseil. Trois séances ont même été nécessaires pour 15 % des participant-e-s. De manière générale, dans 55 % des cas (dossiers clos), les conseiller-ère-s ont dû consacrer plus d'une séance de conseil par dossier.

Figure 4-5 : répartition des cas en fonction du nombre de séances

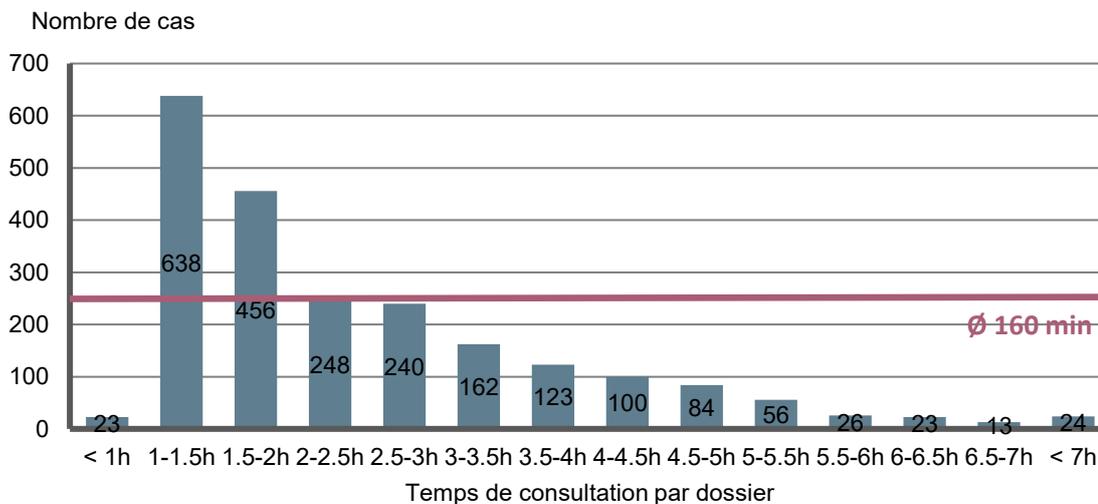


Source : figure Ecoplan

Si l'on tient également compte des dossiers en cours, le nombre de cas nécessitant plus d'une séance de conseil augmente légèrement pour s'établir à 62 %. Dans les cantons de Berne, de Bâle-Ville, de Genève et de Zurich, plus de 70 % des participant-e-s réalisent une séance supplémentaire. Les cantons de Fribourg, du Tessin et de Vaud se situent nettement sous la moyenne, une séance supplémentaire n'étant menée que dans 40 % des cas.

À peu près 160 minutes sont consacrées en moyenne aux séances de conseil (**temps d'entretien**). Il s'agit là de la durée totale des consultations, indépendamment de leur nombre. La moitié des dossiers viamia sont clos en moins de deux heures, tandis que 80 % des cas restants nécessitent moins de 3,5 heures (cf. Figure 4-6).

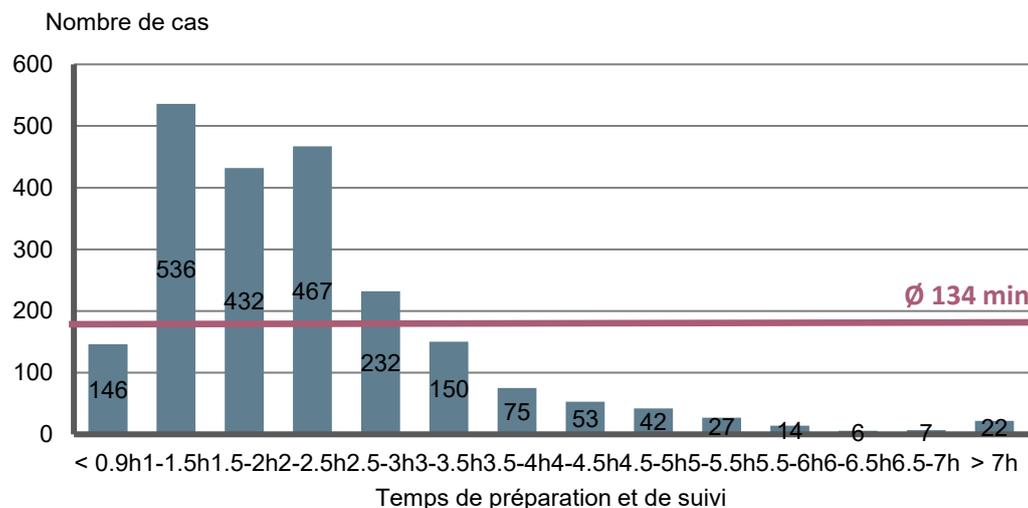
Figure 4-6 : durée des séances de conseil par cas (en heures)



Source : figure Ecoplan.

Outre les séances de conseil durant lesquelles les participant-e-s s'entretiennent directement avec les conseiller-ère-s, la préparation et le suivi des dossiers sont également des points importants dans le processus viamia. Ces périodes sont notamment consacrées à l'appréciation du questionnaire sur les ressources de carrière, l'analyse de l'employabilité, l'élaboration de recommandations et la rédaction du rapport sur les résultats. **Le temps de préparation et de suivi d'un dossier dure en moyenne 134 minutes** (cf. Figure 4-7), soit 26 minutes de moins que les séances de conseil (160 min). La durée peut bien sûr varier d'un dossier à l'autre.

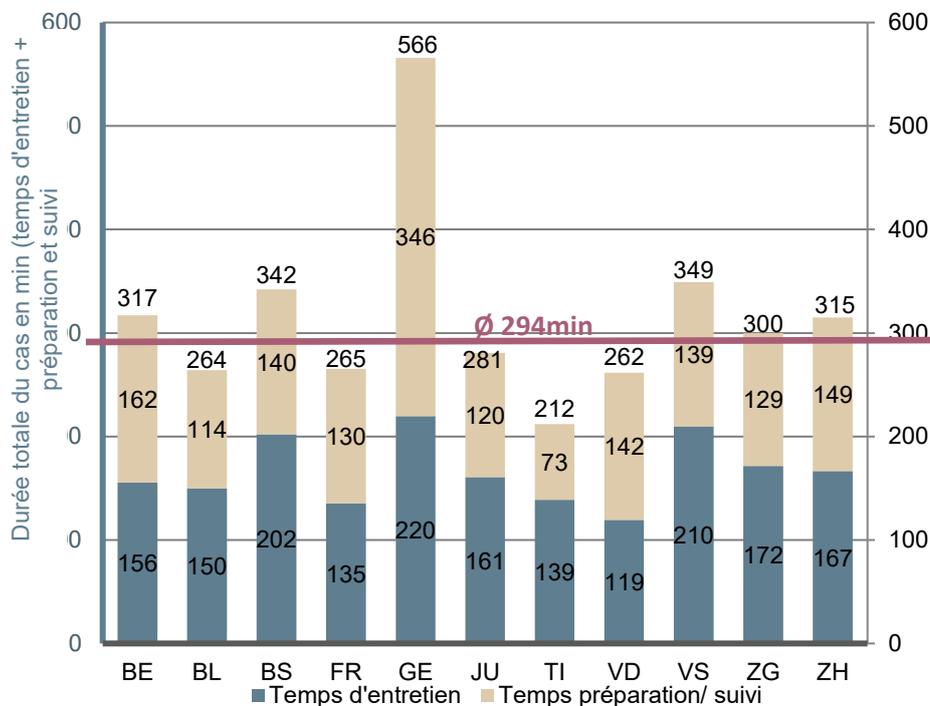
Figure 4-7 : temps de préparation et de suivi par cas (en heures)



Source : figure Ecoplan.

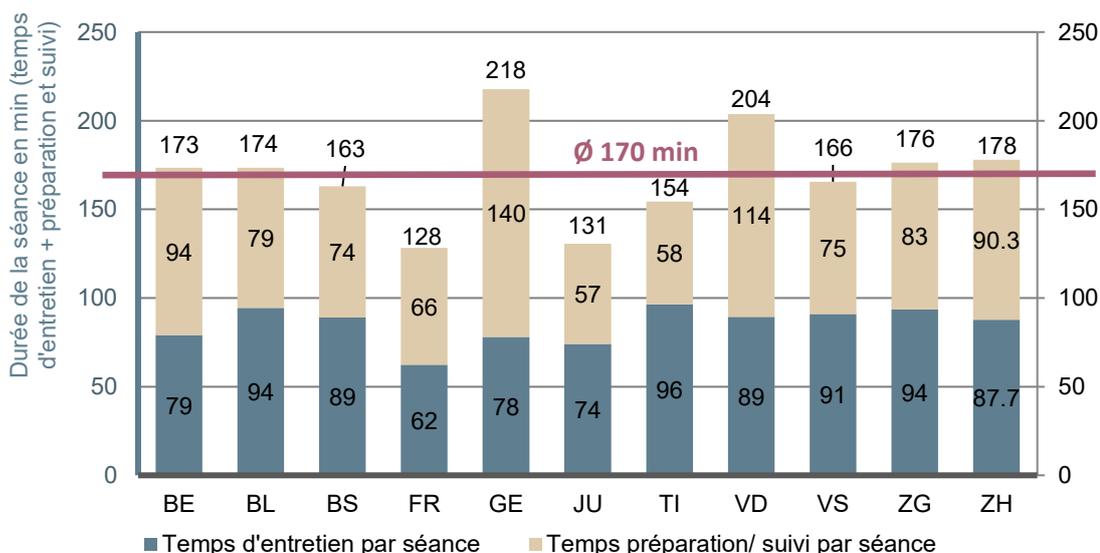
Si l'on additionne la durée des séances de conseil (160 min) et le temps de préparation et de suivi (134 min), on obtient une **durée moyenne par cas** de 294 minutes, soit environ **5 heures**. Il existe cependant de grandes disparités entre les cantons (cf. Figure 4-8), qui sont à rapporter au nombre variable de séances. Si l'on se penche en effet sur la durée d'une seule séance (cf. Figure 4-9), les différences entre les cantons sont un peu moins marquées et celles qui subsistent découlent d'une combinaison de différents facteurs, notamment les divergences de pratiques au regard des travaux de soutien menés par l'administration et les services D&I ou les différents niveaux d'expérience des conseiller-ère-s. Dans le canton du Tessin par exemple, la plupart des tâches liées à la gestion des participant-e-s sont confiées au personnel administratif, ce qui réduit le temps de préparation et de suivi. En revanche, dans le canton de Genève, les conseiller-ère-s sont responsables de la gestion des participant-e-s, ce qui augmente la durée de la préparation et du suivi.

Figure 4-8 : durée totale par cas (temps d'entretien + préparation et suivi) dans les cantons



Source : figure Ecoplan. Remarque : uniquement les personnes entre 40 et 65 ans.

Figure 4-9 : durée (temps d'entretien + préparation et suivi) par séance dans les cantons



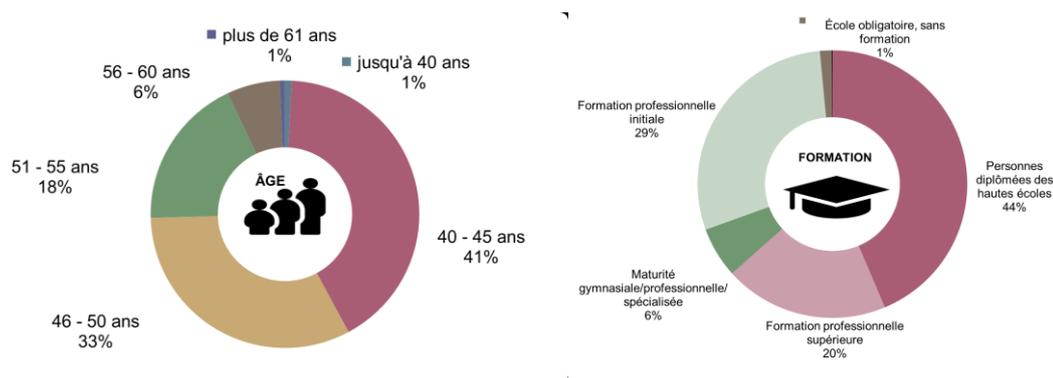
Source : figure Ecoplan. Remarque : uniquement les personnes entre 40 et 65 ans.

4.3 Données sociodémographiques des participant-e-s

Les figures ci-après nous donnent un aperçu des caractéristiques sociodémographiques des participant-e-s.

- **Sexe** : plus de 2/3 des participant-e-s sont des femmes.
- **Âge** : 41 % des participant-e-s ont entre 40 et 45 ans et 51 % entre 46 et 55 ans. Le taux de personnes âgées de plus de 55 ans est très faible.
- **Nationalité / origine** : 86 % de la clientèle viamia indiquent être d'origine suisse.
- **Formation** : les personnes participant à l'offre viamia sont principalement bien qualifiées. 44 % d'entre elles possèdent un diplôme d'une haute école tandis qu'un cinquième a achevé une formation professionnelle supérieure. 6 % sont titulaires d'une maturité gymnasiale, professionnelle ou spécialisée. Enfin 29 % ont suivi une formation professionnelle initiale sans obtenir d'autres qualifications. Les différences entre sexes quant au niveau de formation sont minimes.
- **Employabilité** : 88 % des participant-e-s exercent une activité lucrative.

Figure 4-10 : âge et niveau de formation des participant-e-s



Source : figure Ecoplan

Dans l'ensemble, en comparaison avec la population âgée de 40 à 65 ans, les personnes ayant eu recours à viamia sont le plus souvent des femmes, d'origine suisse, qui exercent une activité lucrative et possèdent un diplôme de formation supérieure (cf. Figure 4-11). Si l'on compare maintenant les participant-e-s viamia aux personnes de la même tranche d'âge ayant habituellement recours aux services d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière, le nombre élevé de femmes conseillées n'est plus aussi impressionnant. En revanche, les données indiquent que l'offre viamia attire un plus grand nombre de personnes disposant d'un bon niveau de formation que les services d'orientation.

Figure 4-11: recours à viamia au regard de la population et de la fréquentation qu'avait connue l'OPUC en quarante ans

Participant-e-s	CH	OPUC	viamia	CH	OPUC	viamia
Total	3'099'319	8225	2218	3'099'319	8'225	2'218
Femmes	1'542'639	5118	1469	50%	64%	66%
Hommes	1'556'680	2866	749	50%	36%	34%
Suisse-sse-s	2'294'322	6291	1916	74%	76%	86%
Étranger-ère-s	804'997	1934	300	26%	24%	14%
École obligatoire	562'688	1553	30	18%	19%	1%
Degré secondaire II	1'436'528	3702	779	47%	46%	35%
Degré tertiaire	1'043'135	2863	1405	34%	35%	63%
Personnes ayant un travail	2'336'680	4519	1941	77%	57%	88%
Personnes au chômage	103'923	2641	12	3%	33%	1%
Personnes sans activité professionnelle	601'749	824	265	20%	10%	12%

Sources :CH = diverses statistiques de l'OFS, OPUC = Eichenberger (2020), viamia = données viamia. Remarque : uniquement les personnes entre 40 et 65 ans.

4.4 Employabilité des participant-e-s

L'un des principaux objectifs de l'offre viamia est d'évaluer l'employabilité des participant-e-s et mettre en œuvre des mesures concrètes pour la renforcer ou la maintenir. Il convient de noter que le terme *employabilité* n'est pas clairement défini, mais qu'il en existe diverses définitions et interprétations. Dans le cadre de l'offre viamia, l'employabilité est définie comme l'opportunité offerte à une personne soit de conserver sa place de travail actuelle soit d'en trouver une autre au moins équivalente chez son employeur actuel ou ailleurs sur le marché du travail. En vue de l'évaluation de l'employabilité, Andreas Hirschi, professeur à l'Université de Berne, a développé un modèle de travail pour viamia qui considère l'employabilité comme une combinaison de cinq facteurs s'influçant mutuellement :

- le savoir et les compétences (y compris le capital humain et culturel) ;
- la motivation et la personnalité (y compris le capital psychologique) ;
- l'entourage (y compris le capital social) ;
- la gestion du parcours professionnel ;
- les tendances du marché du travail.

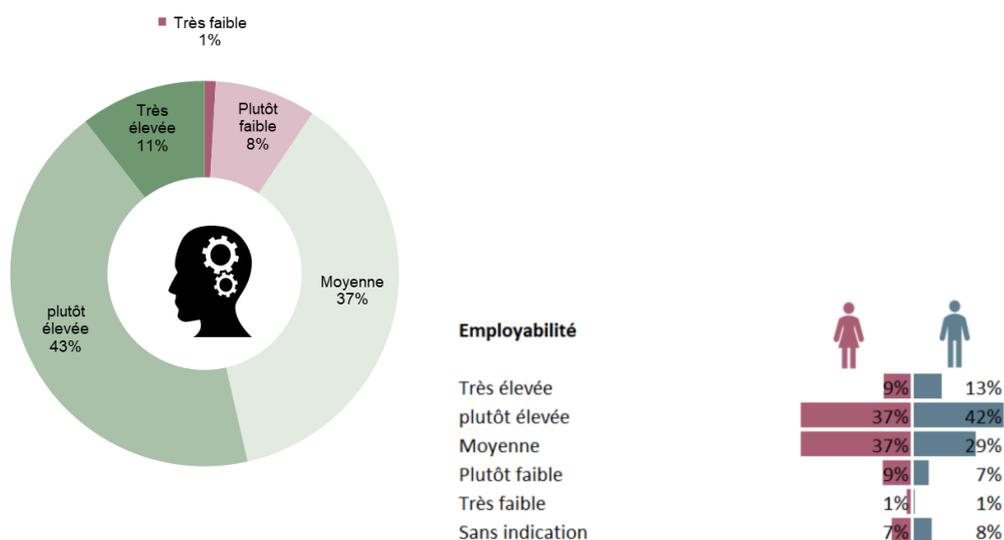
Andreas Hirschi cite par ailleurs la santé physique et psychique comme une condition générale importante, qui influence la formation de ces cinq aspects et leurs éventuelles implications sur le marché du travail⁷.

⁷ Cf. Hirschi A., Wilhelm F. et M. Hänggli (2022), évaluation viamia, p.4 ss

L'employabilité des personnes conseillées – au cœur des prochains paragraphes – ne peut cependant pas être déterminée directement au moyen des instruments utilisés dans le cadre de viamia. Ces derniers ont plus vocation à aider les conseiller-ère-s à évaluer l'employabilité de la clientèle viamia à un niveau pluridimensionnel. Dans le cadre de leur formation viamia, les conseiller-ère-s ont suivi un cours d'introduction sur les bases et les divers concepts liés à ce sujet. À la fin du premier entretien, lorsqu'ils évaluent l'employabilité du participant ou de la participante en fonction des cinq catégories, ils portent un jugement subjectif en s'appuyant sur les résultats des différents instruments et des analyses effectuées.

La Figure 4-12 présente l'employabilité des personnes ayant participé à l'offre viamia. D'après les estimations des conseiller-ère-s, près de la moitié des participant-e-s présentent une **employabilité plutôt élevée, voire très élevée**. Un tiers des participant-e-s ont une employabilité moyenne. Dans seulement 9 % des cas, les conseiller-ère-s jugent l'employabilité plutôt faible ou très faible. Comme l'illustre la Figure 4-12, les différences liées au sexe sont minimes/faibles. Les hommes ont en moyenne une employabilité plus élevée que les femmes. Les deux catégories comportent un très petit nombre de personnes ayant une employabilité faible.

Figure 4-12 : employabilité selon l'évaluation des conseiller-ère-s



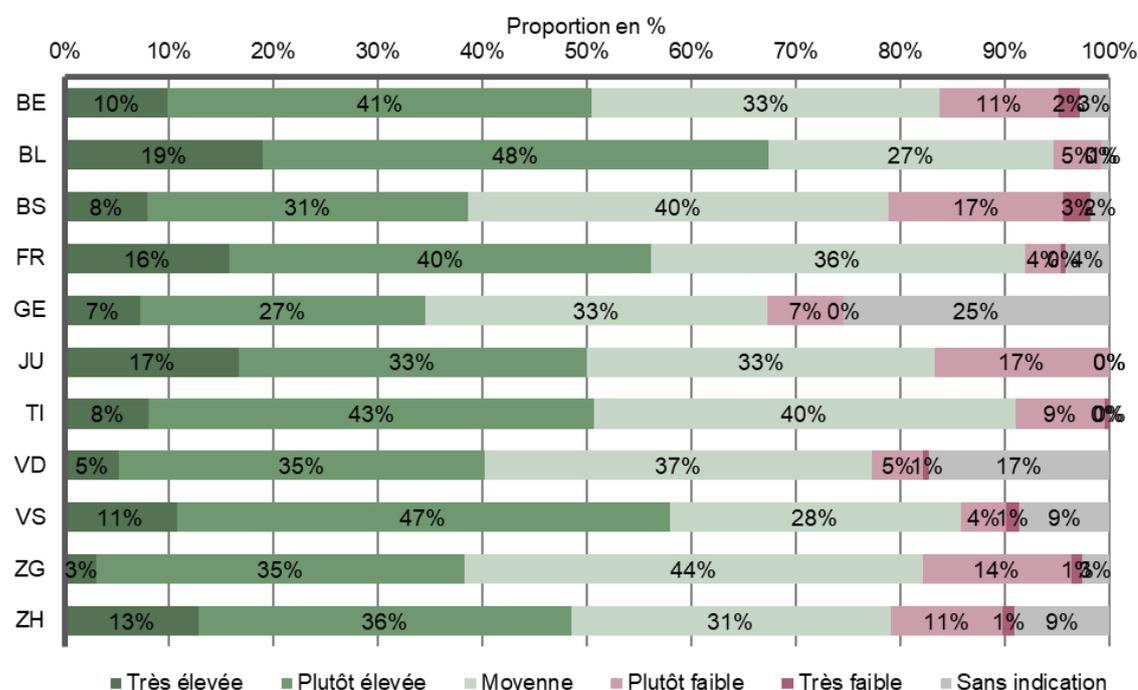
Source : figure Ecoplan.

Les chiffres montrent également que plus la personne conseillée dispose d'un haut niveau de formation, plus l'employabilité est évaluée positivement. En revanche, plus les personnes sont âgées, plus leur employabilité diminue.

La comparaison de l'employabilité des participant-e-s entre les différents cantons met en lumière quelques divergences (cf. Figure 4-13). Dans les cantons de Fribourg et du Valais, 50 % des participant-e-s présentent une employabilité plutôt élevée ou très élevée contre 70 % dans

le canton de Bâle-Campagne. Bâle-Ville et le Jura sont les seuls cantons à enregistrer 17 % à 20 % de participant-e-s ayant une employabilité plutôt faible ou très faible.

Figure 4-13 : employabilité dans les cantons selon l'évaluation des conseiller-ère-s



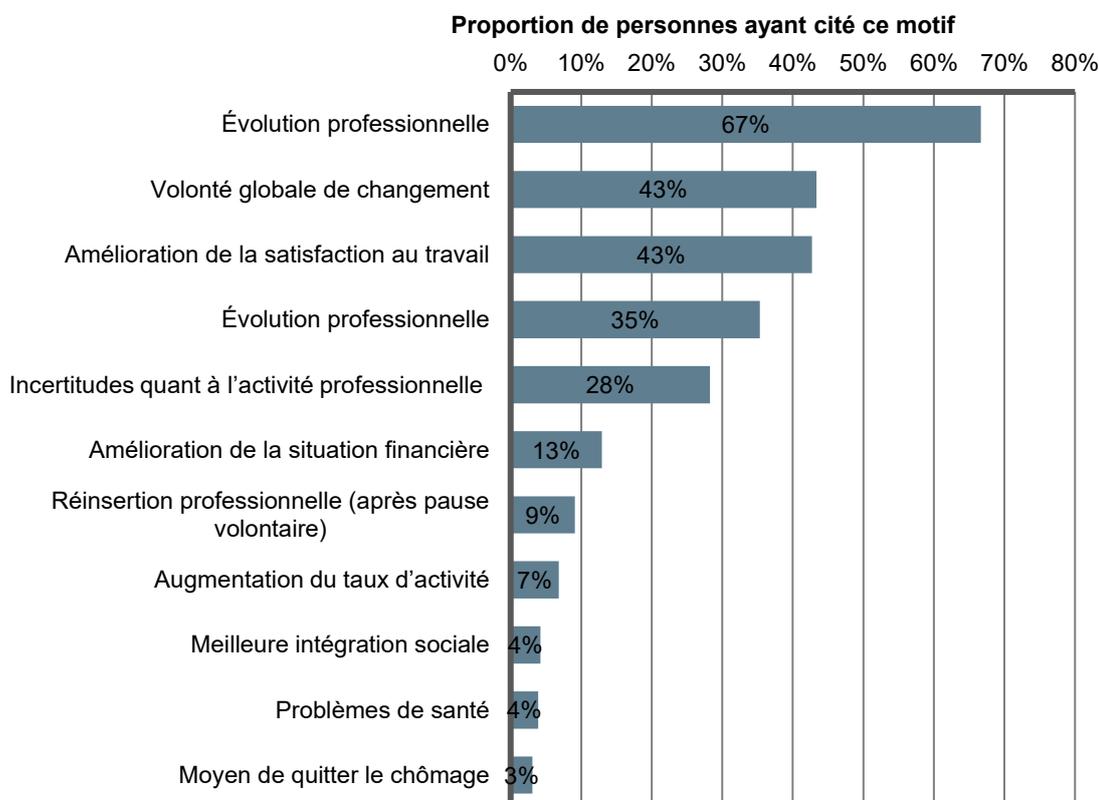
Source : figure Ecoplan.

4.5 Accès à l'offre et raisons de la participation

La clientèle viamia a découvert l'offre par le biais de différents canaux. Le site internet, la famille, les amis et les annonces dans les journaux, sur les réseaux sociaux ou à la radio ont largement contribué à faire connaître viamia. Seuls quelques participant-e-s ont découvert viamia dans un service d'orientation professionnelle ou par le biais d'un dépliant. De même, rares sont les personnes que l'ORP, les services sociaux ou d'autres services ont redirigés vers viamia.

La raison qui a le plus poussé les personnes à recourir à viamia est de loin le souhait **d'évoluer sur le plan professionnel** (cf. Figure 4-14). Les participant-e-s invoquent aussi la **volonté globale de changement**, le désir d'une réorientation professionnelle, l'amélioration de la satisfaction au travail et les incertitudes quant à leur activité professionnelle. Les problèmes de santé, l'augmentation du taux d'activité, l'amélioration de la situation financière, la réinsertion professionnelle (après une pause volontaire) et les autres motifs de participation sont plus rarement cités. Les femmes ont participé à l'offre viamia pour les mêmes raisons que les hommes. Elles ont toutefois invoqué la réinsertion professionnelle un peu plus souvent qu'eux.

Figure 4-14 : motifs de participation à viamia



Source : figure Ecoplan.

Figure 4-15 : taux de participant-e-s par motifs de participation, selon l'âge

Selon le groupe d'âge	Moins de 40 ans	40 - 45 ans	46 - 50 ans	51 - 55 ans	56 - 60 ans	61 - 65 ans	Plus de 65 ans
Moyen de quitter le chômage	0%	2%	3%	5%	8%	20%	0%
Réinsertion professionnelle (après pause volontaire)	0%	9%	11%	7%	5%	0%	0%
Évolution professionnelle	86%	72%	67%	55%	56%	50%	0%
Réorientation professionnelle	29%	37%	36%	32%	30%	40%	100%
Augmentation du taux d'activité	0%	6%	7%	9%	10%	0%	0%
Incertitudes quant à l'activité professionnelle	21%	25%	29%	33%	39%	50%	0%
Meilleure intégration sociale	7%	4%	4%	4%	7%	10%	0%
Amélioration de la situation financière	7%	11%	13%	15%	15%	20%	0%
Amélioration de la satisfaction au travail	50%	45%	38%	42%	39%	40%	0%
Volonté globale de changement	64%	45%	41%	40%	37%	10%	100%
Problèmes de santé	0%	3%	3%	5%	6%	0%	0%

Source : figure Ecoplan.

Les raisons de la participation divergent en fonction de l'âge des participant-e-s. Les plus jeunes sont ainsi plus nombreux à vouloir évoluer et à se réorienter sur le plan professionnel ou à afficher une volonté globale de changement. En revanche, plus les participant-e-s sont âgés, plus ils citent les incertitudes quant à leur activité professionnelle, l'amélioration de leur situation professionnelle, un moyen de quitter le chômage et l'augmentation du taux d'activité (cf. Figure 4-15).

Des divergences sont également visibles entre les cantons concernant les motifs de participation. De manière générale, les principales raisons citées sont les mêmes partout. Pourtant, en comparant les cantons entre eux, on peut voir des disparités cantonales intéressantes. Dans le canton de Genève par exemple, les incertitudes liées à l'activité professionnelle sont plus souvent invoquées que dans les autres cantons. Le canton du Tessin, où les divers motifs de participation sont bien équilibrés, enregistre un taux très élevé de participant-e-s préoccupés par l'amélioration de leur situation professionnelle. Le motif de la réinsertion professionnelle (après une pause volontaire) varie également en fonction des cantons. Il est souvent cité dans les cantons du Tessin, de Genève et de Zoug, alors qu'il se fait rare dans le canton de Bâle-Campagne (près de 2 %). Les divergences observées entre les cantons sont également le fait des différences au niveau des offres cantonales. Les cantons de Bâle-Campagne et de Fribourg proposent par exemple une offre de conseil gratuite pour les femmes qui souhaitent revenir sur le marché du travail. De ce fait, pour ces cantons, ce critère n'est pas souvent invoqué dans le cadre de viamia.

Figure 4-16 : taux de participant-e-s par motifs de participation, selon le canton

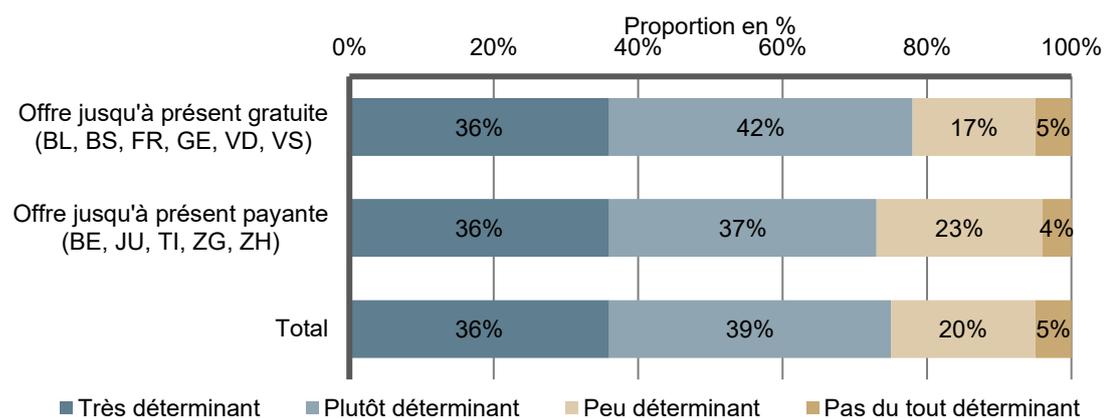
Selon le canton	BE	BL	BS	FR	GE	JU	TI	VD	VS	ZG	ZH
Moyen de quitter le chômage	4%	1%	8%	2%	4%	0%	4%	2%	1%	4%	3%
Réinsertion professionnelle (après pause volontaire)	6%	2%	8%	4%	18%	0%	22%	8%	7%	17%	11%
Évolution professionnelle	70%	75%	66%	63%	58%	60%	51%	68%	63%	59%	72%
Réorientation professionnelle	33%	34%	41%	38%	41%	60%	40%	27%	34%	32%	40%
Augmentation du taux d'activité	5%	7%	4%	5%	7%	0%	14%	7%	7%	7%	8%
Incertitudes quant à l'activité professionnelle	28%	29%	19%	31%	47%	10%	20%	31%	28%	23%	29%
Meilleure intégration sociale	3%	3%	5%	2%	9%	10%	11%	6%	4%	4%	0%
Amélioration de la situation financière	8%	11%	13%	11%	18%	0%	32%	12%	12%	8%	14%
Amélioration de la satisfaction au travail	41%	53%	48%	43%	51%	30%	33%	37%	44%	36%	47%
Volonté globale de changement	44%	48%	48%	41%	39%	10%	46%	42%	37%	40%	46%
Problèmes de santé	4%	5%	5%	5%	3%	10%	3%	3%	4%	5%	4%

Source : figure Ecoplan.

La **gratuité de l'offre viamia** s'avère être un bon motif de participation (cf. Figure 4-17). Pour 75 % des participant-e-s, ce critère a été plutôt important, voire important. Une seule personne

sur quatre semble accorder peu d'importance à la gratuité de l'offre. Cette opinion ne varie presque pas dans les cantons qui proposaient déjà une offre de conseil gratuite avant viamia. De plus, le niveau de formation n'a pas d'influence sur l'importance accordée à la gratuité de l'offre. En revanche, les personnes ayant une faible employabilité considèrent que la gratuité de l'offre est un critère important, au contraire des personnes avec une employabilité plutôt élevée ou très élevée.

Figure 4-17 : importance accordée à la gratuité de l'offre



Source : figure Ecoplan.

5 Mise en œuvre et résultats de viamia

Tandis que le chapitre 4 est consacré à l'analyse détaillée de l'utilisation de viamia, le chapitre 5 se concentre sur l'évaluation de la mise en œuvre de viamia, sur ses résultats et sur son impact.

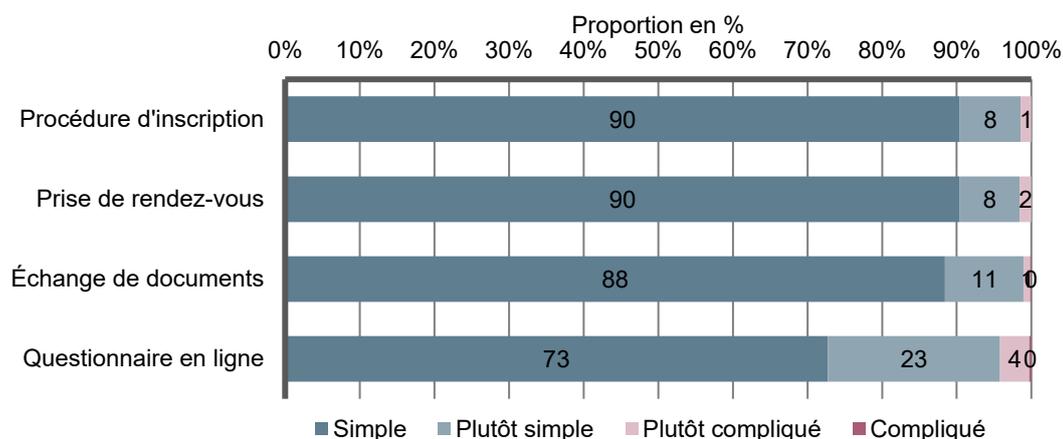
5.1 Organisation de la mise en œuvre

Comme précisé au point 2.2, la mise en œuvre de viamia incombe aux cantons. Ceux-ci ont joui de certaines libertés sur le plan organisationnel ; ils ont cependant été accompagnés par la CDOPU sur le plan technique. En vue de l'introduction de viamia à l'échelle nationale, l'évaluation est focalisée sur différents aspects : procédures internes et externes, formations en vue de l'introduction de viamia, gestion des participant-e-s, mécanisme de financement, communications interne et externe, charge administrative liée à l'introduction et à la mise en œuvre de viamia.

Pour obtenir une évaluation complète de l'organisation de la mise en œuvre, il convient de tenir compte à la fois du point de vue de la clientèle, qui formule un avis externe, et des rapports d'expérience rédigés à l'interne par les conseiller-ère-s cantonaux.

L'organisation de la mise en œuvre de l'offre se déroule très bien du **point de vue de la clientèle** de viamia, qui juge les procédures administratives simples et compréhensibles (cf. figure 5-1). L'évaluation positive des procédures administratives est constante dans tous les groupes de clientèle, seules des différences minimales sont perceptibles. D'une manière générale, les hommes ont tendance à se montrer plus critiques que les femmes, les personnes plus âgées plus critiques que les jeunes et les francophones plus critiques que les germanophones.

Figure 5-1 : évaluation par les participant-e-s du volet administratif de viamia



Source : figure Ecoplan

Le **point de vue des conseiller-ère-s** sur l'organisation de la mise en œuvre est tout aussi positif. Ainsi, la majorité des conseiller-ère-s ont trouvé très utiles la communication et l'organisation intracantonales et intercantionales, ainsi que les documents et les moyens auxiliaires mis à leur disposition. Selon eux, la répartition et la coordination au sein des services d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière se déroulent bien. Lorsqu'il existe, le soutien de l'administration et des services D&I est apprécié, il permet de décharger les conseiller-ère-s pendant l'inscription et la préparation des entretiens. La formation assurée par la CDOPU et le travail de relations publiques sont jugés positifs, eux aussi.

Malgré cette très bonne évaluation par les participant-e-s et par les conseiller-ère-s, les améliorations suivantes sont envisageables sur le plan organisationnel dans l'optique de l'extension de viamia à toute la Suisse.

- **Plus grande sécurité relative aux contenus et aux procédures**

Bien que la formation des conseiller-ère-s et la communication entre les acteurs chargés de la mise en œuvre soient qualifiées de bonnes d'une manière générale, certains flous sont apparus quant au déroulement pratique du projet, notamment lors de la phase de lancement. Il sera possible d'y remédier lors de l'extension de viamia à toute la Suisse, moyennant les optimisations suivantes :

- communication régulière et groupée, mise à disposition d'instruments tels que des listes de contrôle pour informer sur les différentes étapes de la gestion concrète du cas ;
- formations orientées davantage sur la pratique, par exemple en séparant la théorie et la pratique, celle-ci étant organisée idéalement dans un second temps et portant sur une étude de cas concret ;
- mise en place de possibilités d'échange pour les conseiller-ère-s et les responsables du projet aux échelons cantonal et intercantonal, afin de favoriser le partage d'expériences avec les conseiller-ère-s viamia chevronnés et pour permettre à la CDOPU et au SEFRI de dissiper les flous ;
- communication claire sur ce qu'est réellement l'offre viamia et à qui elle s'adresse, non seulement en interne, mais également lors de la promotion de l'offre. Une formulation ciblée peut permettre d'orienter dans la bonne direction les attentes de la clientèle.

- **Réduction de la charge administrative pour les conseiller-ère-s**

L'une des principales critiques adressées à viamia porte sur la charge administrative que supportent les conseiller-ère-s. Cette charge varie néanmoins selon les cantons en fonction du soutien qu'ils obtiennent de l'administration et des services D&I. Les premières expériences ont montré qu'un transfert partiel ou total de la gestion des participant-e-s au personnel administratif et/ou une standardisation des procédures par recours à l'automatisation des courriels et à des outils d'inscription et de prise de rendez-vous permettait de décharger considérablement les conseiller-ère-s.

- **Planification des ressources suffisamment à l'avance**

Dans la phase de lancement de viamia, la demande a été plus intense que ne l'avaient prévu la plupart des cantons, de sorte que les ressources humaines disponibles ont été

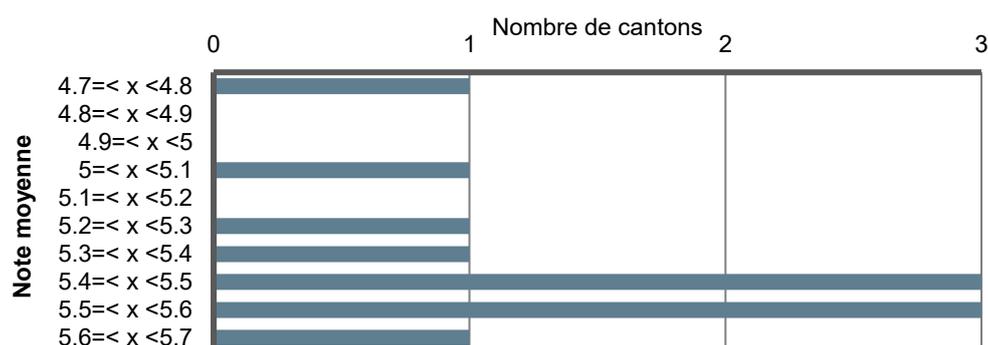
fortement sollicitées dans un premier temps. Cette forte demande pourrait être due à plusieurs facteurs, principalement externes. À noter par exemple que l'offre a été largement couverte par les médias régionaux et nationaux. En outre, elle a été lancée pendant la deuxième grosse vague de la pandémie de coronavirus, à un moment d'incertitude économique. Ces facteurs d'influence externes ne pourront pas être contrôlés lors l'élargissement de l'offre à l'échelle nationale. La mise à disposition de ressources suffisantes dans la phase de lancement, sachant que les séances de conseil seront maintenues, et une coordination active de la couverture médiatique permettent de réduire quelque peu la pénurie de personnel dans la phase de lancement. Il est possible, par exemple, de faire passer dans les médias le message que l'offre porte sur le long terme, afin de faire en sorte que la demande se répartisse dans le temps.

5.2 Mise en pratique des instruments viamia

5.2.1 viamia, une offre globale

Au-delà de l'évaluation positive des procédures administratives (organisation de la mise en œuvre) par les **participant-e-s**, c'est l'offre viamia dans son ensemble qui obtient un très bon résultat. Avec une note moyenne de 5,4, la satisfaction de la clientèle est élevée. Les participant-e-s sont peu nombreux à attribuer une note insuffisante à l'offre. Les écarts d'appréciation sont marginaux entre les groupes d'âge, les sexes, les nationalités et les niveaux de formation. Comme pour les procédures administratives, les hommes expriment un avis à peine moins positif que les femmes (5,3 contre 5,5 de note moyenne).

Figure 5-2 : notes moyennes attribuées aux cantons pilotes



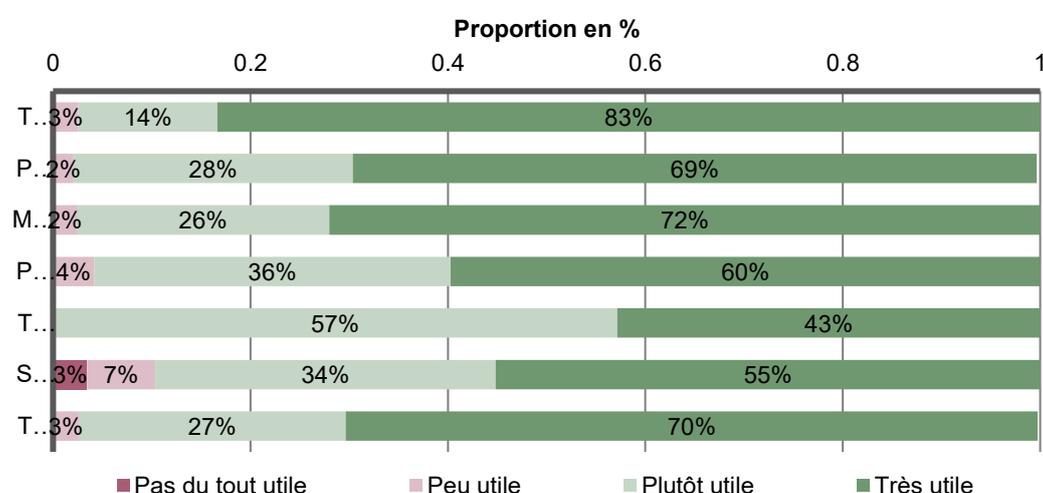
Source : figure Ecoplan

À l'échelon cantonal, les notes moyennes oscillent entre 4,7 et 5,7. Il ressort cependant de l'histogramme de la figure 5-2 que viamia obtient une très bonne évaluation dans la plupart des cantons pilotes et que l'évaluation globale est inférieure à cinq dans un seul canton.

Compte tenu des bonnes notes moyennes, il n'est pas étonnant que 97 % des participant-e-s considèrent l'offre de conseil comme plutôt utile, voire très utile. Seuls 3 % d'entre eux estiment que viamia n'a été que peu utile ou pas du tout utile. On constate que les personnes à forte employabilité ont tendance à juger viamia un peu plus utile que les personnes à faible employabilité. (cf. figure 5-3).

Enfin, la clientèle de viamia est satisfaite de l'offre, au point de la recommander : 95,5 % des personnes qui ont terminé leur suivi la conseillent à d'autres.

Figure 5-3 : évaluation de viamia par les participant-e-s en fonction de leur employabilité



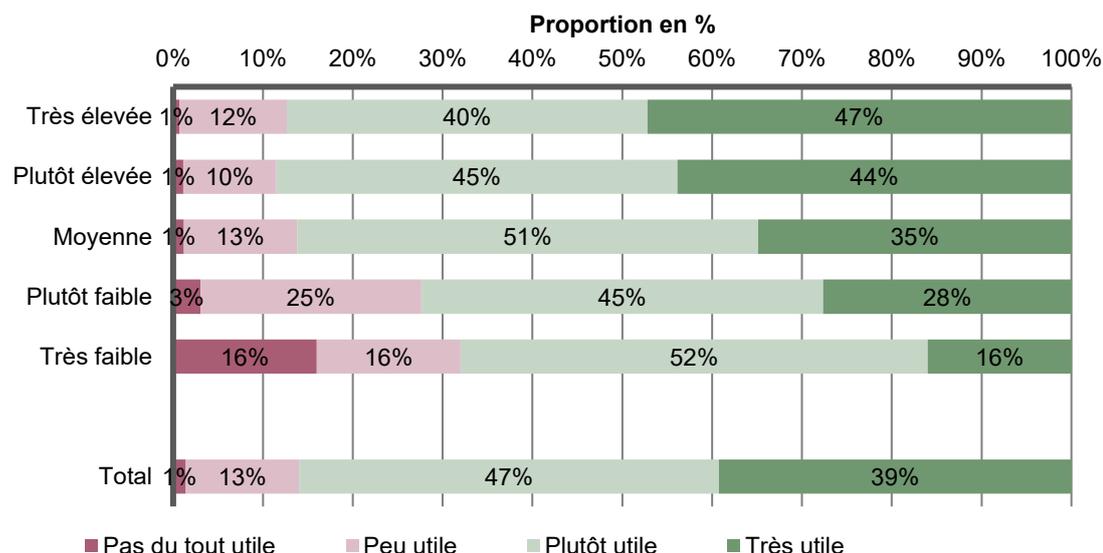
Source : figure Ecoplan

L'évaluation de l'offre globale par les **conseiller-ère-s** est également bonne, mais néanmoins plus mesurée que celle des participant-e-s. Bien que les conseiller-ère-s soient satisfaits du concept global de viamia (clarté du contenu, accent sur l'employabilité et la prévention, résultats concrets), ils jugent l'offre dans son ensemble légèrement moins utile que les participant-e-s (cf. figure 5-4) : 86 % des conseiller-ère-s pensent qu'elle est plutôt utile, voire très utile pour déterminer et promouvoir l'employabilité des personnes de 40 ans et plus, tandis qu'ils sont 14 % (contre 3 % des participant-e-s) à l'estimer peu utile. Il en ressort que plus l'employabilité d'une personne est élevée, plus les conseiller-ère-s considèrent comme utile l'offre viamia pour déterminer et promouvoir l'employabilité de cette personne. Cela signifie à l'inverse que les conseiller-ère-s trouvent que l'offre viamia est la moins utile pour les personnes à employabilité plus faible, un groupe pourtant important. Sur ce point aussi, l'avis des conseiller-ère-s recoupe celui de la clientèle.

L'évaluation de l'utilité de l'offre en fonction du groupe d'âge fait apparaître, elle aussi, des disparités importantes. Les conseiller-ère-s considèrent l'offre viamia comme nettement moins utile pour déterminer et promouvoir l'employabilité des 61-65 ans que pour les groupes d'âge

plus jeunes. Selon eux, l'offre viamia est la plus utile pour les 46-50 ans, qui sont du reste le deuxième groupe qui a le plus recours à l'offre (cf. figure 4-10 page 30).

Figure 5-4 : évaluation par les conseiller-ère-s de l'utilité de l'offre viamia pour déterminer et promouvoir l'employabilité de la clientèle (en fonction de l'employabilité de celle-ci)

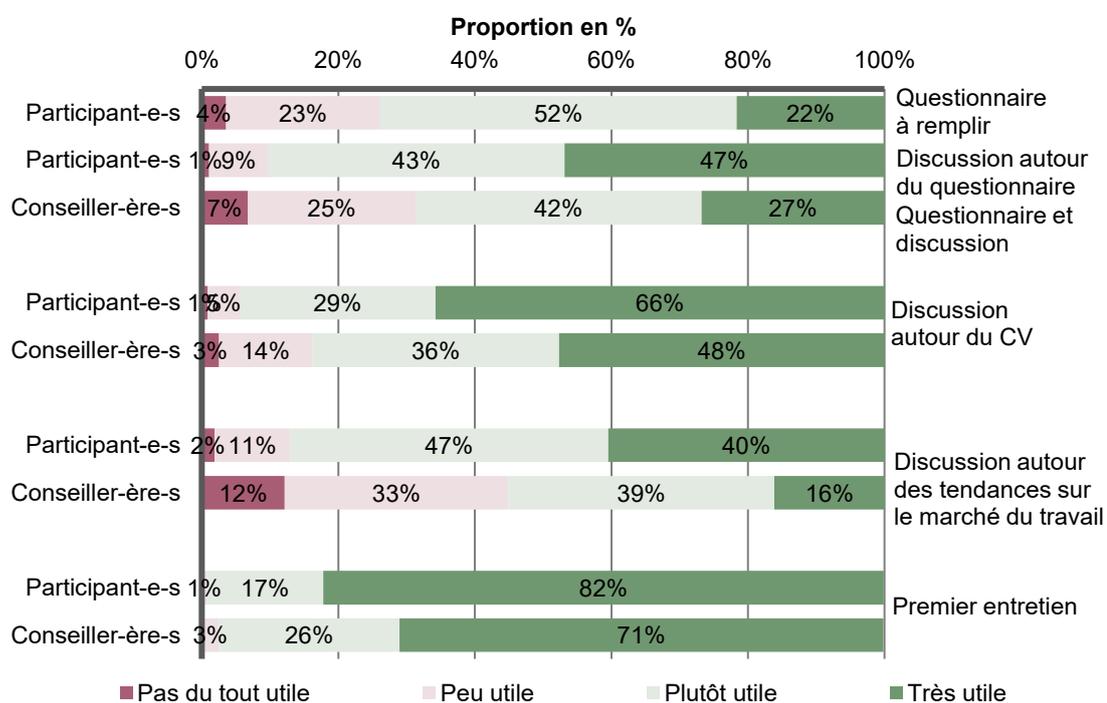


Source : figure Ecoplan

5.2.2 Instruments viamia

Différents instruments sont utilisés pendant les séances de conseil viamia : le questionnaire sur les ressources de carrière, la discussion autour du parcours de formation et du parcours professionnel, l'analyse des tendances sur le marché du travail, le premier entretien, les séances de conseil supplémentaires, le rapport sur les résultats. Tous les instruments sont appréciés des participant-e-s et des conseiller-ère-s. Ces derniers sont néanmoins plus critiques que les premiers, notamment au sujet du questionnaire sur les ressources de carrière et de la discussion des tendances du marché du travail (cf. figure 5-5). Cette position des conseiller-ère-s pourrait s'expliquer par leur manque d'expérience et d'assurance dans l'utilisation des instruments. Dans le cadre des discussions au sein des groupes de réflexion, plusieurs conseiller-ère-s ont fait remarquer que leurs connaissances étaient insuffisantes pour analyser les tendances du marché du travail et, dans certains cas, pour évaluer le CV et s'acquitter ainsi pleinement de leur tâche. Dans le même temps, l'étude approfondie du marché du travail ne semble pas entrer dans les attributions ou dans les compétences professionnelles de tou-te-s les conseiller-ère-s. Abordons brièvement l'évaluation des différents instruments de viamia par les conseiller-ère-s et par les participant-e-s.

Figure 5-5 : évaluation des instruments de la phase 1 par les participant-e-s et les conseiller-ère-s



Source : figure Ecoplan.

- Discussion sur le questionnaire relatif aux ressources de carrière** : trois quarts des participant-e-s pensent que le questionnaire est un outil à la fois passionnant et adapté. Par contre, les personnes qui cherchent à se réinsérer sur le marché du travail après une période de chômage ou d'interruption volontaire de leur activité professionnelle ou les personnes qui souhaitent se réorienter sont particulièrement critiques à l'égard de ce questionnaire. En outre, l'utilité du questionnaire sur les ressources de carrière n'apparaît clairement aux yeux de nombreux participant-e-s que lorsqu'il est discuté en entretien. Le questionnaire et la discussion qui y est consacrée sont jugés légèrement moins utiles par les conseiller-ère-s que par les participant-e-s. Le questionnaire pourrait être optimisé notamment par une restructuration du questionnaire mieux adaptée au groupe cible, afin de convenir également aux personnes non actives ou sans emploi et à celles qui reprennent une activité professionnelle, ainsi que, de l'avis des conseiller-ère-s, aux indépendants et aux personnes dont les compétences de base sont faibles.
- Discussion sur le CV** : tant les participant-e-s que les conseiller-ère-s jugent utile à très utile la discussion sur le CV. Dans l'ensemble, les conseiller-ère-s considèrent le CV comme un outil important permettant d'avoir une vue d'ensemble du parcours professionnel et de la formation des participant-e-s. Les réponses plus critiques des conseiller-ère-s pourraient être dues en partie à un manque de clarté sur la manière dont le CV doit être évalué et retravaillé lors du premier entretien. Les conseiller-ère-s ne se sentent pas tous pareillement compétent-e-s pour donner aux participant-e-s un avis sur leur CV.

- **Discussion sur les tendances du marché du travail** : alors que la clientèle considère comme justifiée la discussion sur les tendances du marché du travail, les conseiller-ère-s sont nettement plus sceptiques sur la question. L'idée est néanmoins bien accueillie par les deux parties. L'attitude plus sceptique de certains conseiller-ère-s tient à différentes raisons, expliquées brièvement ci-dessous.
 - La mise à disposition des informations mobilise beaucoup de ressources et de temps.
 - La grande incertitude constatée chez les conseiller-ère-s s'explique par de fausses attentes de leur part, mais aussi, dans une moindre mesure, de la part des participant-e-s.
 - Les conseiller-ère-s ne se sentent souvent pas en mesure d'informer correctement les participant-e-s, malgré les outils mis à leur disposition (ils ne sont pas des experts). Ils trouvent que les participant-e-s connaissent souvent bien leur secteur sur le marché du travail, parfois mieux qu'eux.
 - Pour une partie des conseiller-ère-s, mener des réflexions approfondies sur le marché du travail est une tâche nouvelle qui, selon la compréhension qu'ils ont de leur métier, n'entrait pas jusqu'à présent dans leur cahier des charges. viamia soulève ici également des questions relatives au développement professionnel des conseiller-ère-s en orientation.
 - Les recherches ne présentent pas le même intérêt pour tous les participant-e-s, du moins pas lors du premier entretien, notamment pour les personnes qui reprennent une activité, qui se réorientent ou qui souhaitent volontairement relever un nouveau défi.

L'évaluation nettement plus positive émanant des participant-e-s montre que l'incertitude des conseiller-ère-s au sujet des attentes des participant-e-s n'est pas fondée. Certain-e-s participant-e-s estiment en effet utile de pouvoir comparer leurs appréciations à celles d'une autre personne.

- **Séances (premier entretien et séances de suivi)** : les participant-e-s et les conseiller-ère-s voient le premier entretien comme un élément central de viamia. Ils le jugent cependant trop court au regard de la densité de son contenu. En outre, certains cantons ont fixé une durée maximale pour le premier entretien, de sorte que les conseiller-ère-s étaient encore moins en mesure de traiter précisément les besoins de la clientèle. Les conseiller-ère-s ont trouvé en règle générale les séances de suivi – s'il y en a eu – plus utiles que le premier entretien. La grande majorité des participant-e-s a estimé pour sa part que le nombre d'entretiens était adéquat. Seuls 5 % des participant-e-s auraient souhaité des entretiens supplémentaires.
- **Rapport sur les résultats** : conseiller-ère-s et participant-e-s expriment un avis différent sur le rapport sur les résultats. Une large majorité des participant-e-s le jugent plutôt utile, voire très utile (cf. figure 5-6). À quelques exceptions près, toutes les personnes interrogées pensent que les contenus et les résultats y sont bien présentés et les étapes suivantes clairement expliquées. L'idée et la pertinence d'un tel rapport sont diversement jugées par les conseiller-ère-s. Une partie estime que le rapport apporte clairement une plus-value, tant pour les participant-e-s (résumé) que pour les conseiller-ère-s (réflexion). Certains conseiller-ère-s soulignent que la rédaction du rapport est lourde, compte tenu de son volume

et sa structure rigide, tandis que d'autres encore s'interrogent sur son utilité concrète pour les participant-e-s.

Figure 5-6 : évaluation du rapport sur les résultats par les participant-e-s



Source : figure Ecoplan.

5.3 Financement de viamia

Le **mécanisme de financement** fondé sur le forfait par cas est jugé approprié par les responsables du projet et clairement privilégié par rapport à d'autres mécanismes comme un forfait annuel ou un décompte horaire. Le forfait par cas présente différents avantages par comparaison avec les autres mécanismes de financement envisageables. Il exige de communiquer uniquement le nombre de cas, ce qui simplifie beaucoup le reporting par rapport au décompte horaire. Il peut cependant générer des incitations indésirables, d'aucuns pouvant être tentés de raccourcir les séances afin de ne pas épuiser le budget total du forfait.

La plupart des cantons considèrent **six heures par forfait** comme raisonnables. C'est du reste le nombre qui ressort des données cantonales. La durée moyenne par cas dans tous les cantons est de 4,9 heures, donc inférieure au forfait prescrit de six heures (cf. figure 4-8 au point 4.2). Cette figure montre en outre que la moyenne dans tous les cantons pilotes est inférieure à six heures, sauf dans le canton de Genève.

Il convient de noter néanmoins que les données ne tiennent compte que du temps consacré par les conseiller-ère-s et, en partie, par les services D&I⁸. La gestion administrative, la formation du personnel, la planification interne et l'évaluation ne sont pas inclus. Ces dépenses n'ont pas été saisies de manière systématique. Des discussions avec les responsables dans les cantons ont permis de fournir les estimations qualitatives suivantes.

- **Temps consacré par les services administratifs** : l'aide apportée par les services administratifs varie d'un canton à l'autre. Elle va du simple transfert de dossiers à un soutien lors de la préparation et du suivi. En règle générale, les services administratifs se chargent de la procédure d'inscription, du tri, de la planification des rendez-vous, de l'envoi du lien pour le questionnaire sur les ressources de carrière et de la demande d'envoi du CV. Le temps consacré à chaque cas est estimé entre 15 et 45 minutes, selon les tâches à effectuer.

⁸ Les cantons signalent que les dépenses des services D&I n'ont pas toujours été enregistrées scrupuleusement dans les données.

- **Temps consacré à la formation** : il est jugé lui aussi approprié dans la majorité des cas. Des formations internes au niveau cantonal sont organisées à côté de celles dispensées par la CDOPU. Dans les années à venir, les dépenses de formation seront moins élevées ; elles iront en premier lieu à la formation des nouveaux conseiller-ère-s ou à la mise en place de partages d'expérience.
- **Temps consacré à l'évaluation** : les critiques sont plus nombreuses en ce qui concerne le temps consacré à l'évaluation. Elles portent surtout sur la charge mentale élevée, étant donné les nombreux aspects à prendre en compte. L'évaluation a donc été jugée coûteuse et plutôt pénible. Elle ne nécessitera plus autant de travail à l'avenir. Des données continueront néanmoins à être collectées et les participant-e-s seront toujours invités à donner leur avis. La charge de travail supplémentaire que cela représente est cependant négligeable.

Bien que les cantons aient évalué positivement le forfait de six heures, plusieurs d'entre eux souhaitent un forfait par cas plus élevé, de huit heures, car il permettrait d'améliorer la qualité du conseil par des séances supplémentaires avec les participant-e-s ou par une multiplication des échanges entre conseiller-ère-s.

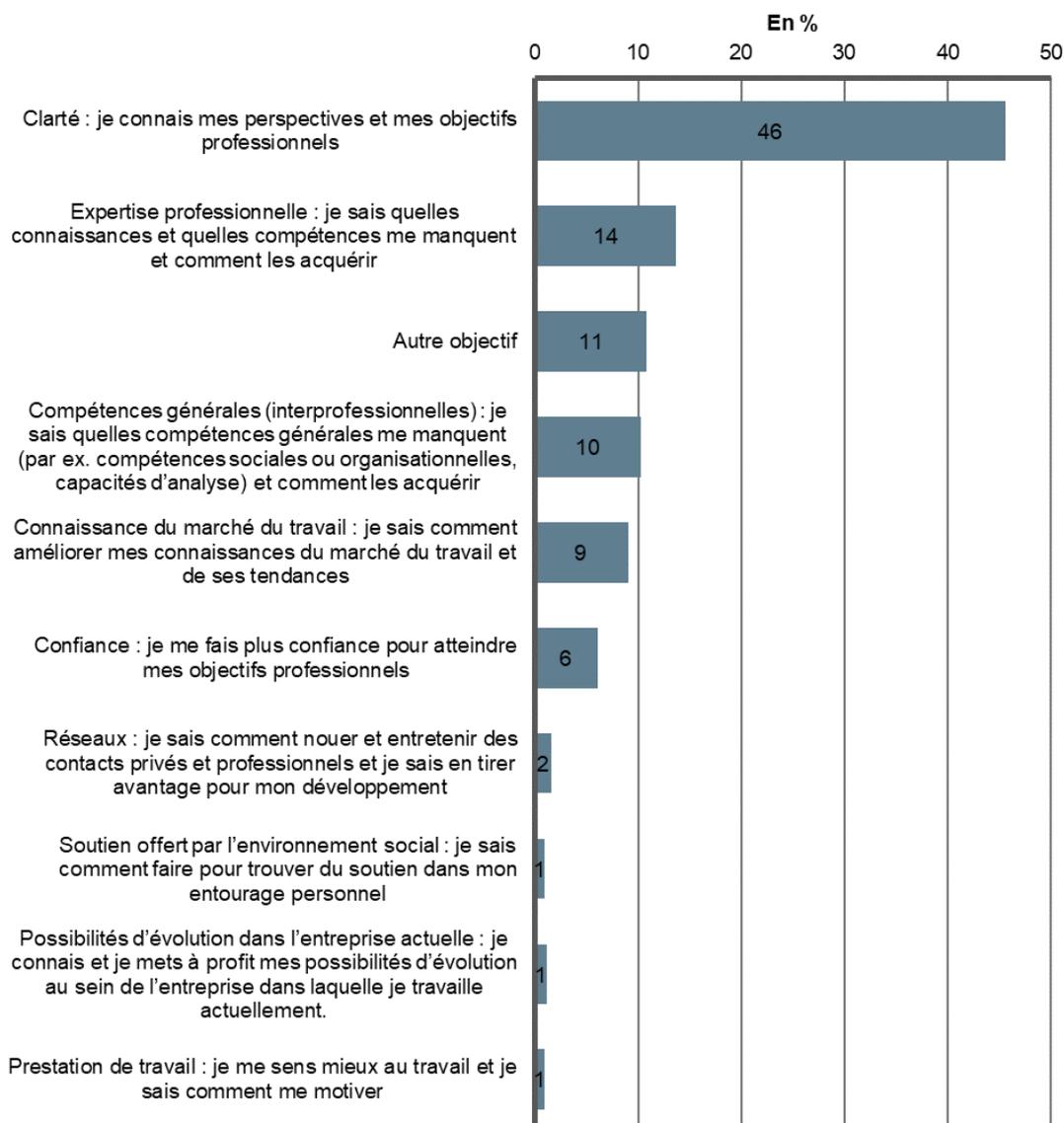
5.4 Résultats de viamia

L'offre viamia a pour objectif de permettre aux personnes de 40 ans et plus de réaliser une analyse de leur situation afin de pouvoir prendre suffisamment tôt des mesures destinées à préserver leur employabilité et à la soutenir. Pour mesurer les résultats de viamia, il faut donc se demander dans quelle mesure le groupe cible a été atteint et à quel point les séances de conseil ont permis d'améliorer l'employabilité des participant-e-s.

Le **groupe cible** de viamia est large. L'offre s'adresse aux adultes de 40 ans et plus résidant en Suisse et qui n'ont pas droit à des prestations d'analyse et d'orientation comparables de la part de l'AI ou de l'aide sociale. Si l'on considère le profil des participant-e-s aux consultations viamia (cf. point 4.3), il apparaît que ce sont en premier lieu des personnes bien qualifiées ou hautement qualifiées qui ont fait appel à viamia jusqu'à présent. On constate également que l'employabilité des participant-e-s est jugée faible ou plutôt faible dans moins de 10 % des cas (cf. point 4.4). Au regard de la population dans son ensemble, on peut donc supposer que ce sont surtout les personnes peu qualifiées et celles dont les compétences de base sont insuffisantes que viamia n'est pas parvenue à toucher suffisamment.

En revanche, le degré de réalisation des objectifs des personnes qui ont sollicité des séances de conseil est de bon augure dans son ensemble, tant sur le plan personnel que sur un plan plus général.

Figure 5-7 : objectifs poursuivis par les participant-e-s



Source : figure Ecoplan.

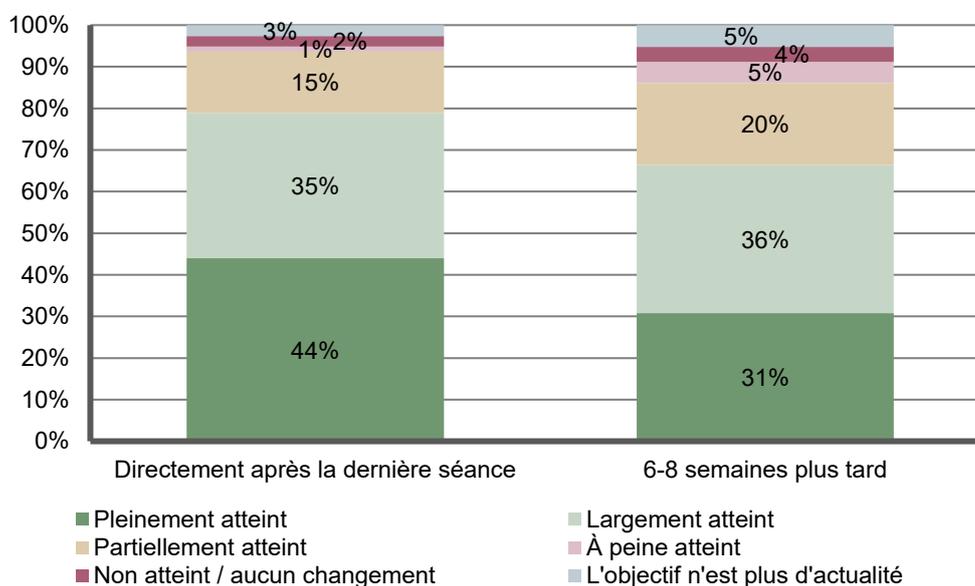
Les objectifs personnels des participant-e-s ont été définis en accord avec les conseiller-ère-s dans le cadre du processus viamia. L'**objectif** le plus souvent cité par les participant-e-s a été sans conteste « Clarté : je connais mes perspectives et mes objectifs professionnels ». Les participant-e-s se sont interrogés aussi sur les connaissances et compétences professionnelles qui leur manquaient et sur la manière de les acquérir et ils en ont souvent fait un objectif. Moins fréquentes, les questions de savoir comment acquérir les compétences interprofessionnelles qui leur manquaient, par exemple sociales, comment renforcer la confiance en soi ou comment améliorer ses connaissances du marché du travail ont été soulevées par bon nombre

de participant-e-s, qui les jugent centrales. Une meilleure utilisation des réseaux, une amélioration de la prestation de travail ou les possibilités d'évolution dans l'entreprise actuelle ont plus rarement été cités comme objectifs lors de l'entretien.

Dans l'ensemble, le **degré de réalisation des objectifs** est jugé positivement par les participant-e-s, ce qui signifie qu'une grande partie des objectifs mentionnés ci-dessus ont été concrétisés. Les participant-e-s ont été interrogés sur ce sujet à deux reprises : directement après la conclusion du processus de conseil viamia et 6 à 8 semaines plus tard. Selon le moment de l'enquête, près de 80 % et près de 68 % des participant-e-s indiquent avoir largement ou pleinement atteint leurs objectifs. Seule une minorité (3 % et 8 %) considère ne pas les avoir atteints (cf. figure 5-8). Leur appréciation dépend notamment de leur employabilité : plus elle est élevée, plus les objectifs fixés ont de chances d'être réalisés.

Les participant-e-s se montrent un peu plus critiques sur la réalisation des objectifs 6 à 8 semaines après la fin du processus de conseil viamia qu'immédiatement après la dernière consultation. La diminution de près de 13 % du degré de réalisation des objectifs après deux mois indique que l'effet positif des entretiens diminue avec le temps. L'appréciation du degré de réalisation des objectifs après 6 à 8 semaines dépend fortement de la mise en œuvre des recommandations. Les personnes qui les ont déjà appliquées – totalement ou presque – estiment avoir mieux atteint leurs objectifs que celles qui n'ont rien ou presque entrepris.

Figure 5-8 : degré de réalisation des objectifs du point de vue des participant-e-s

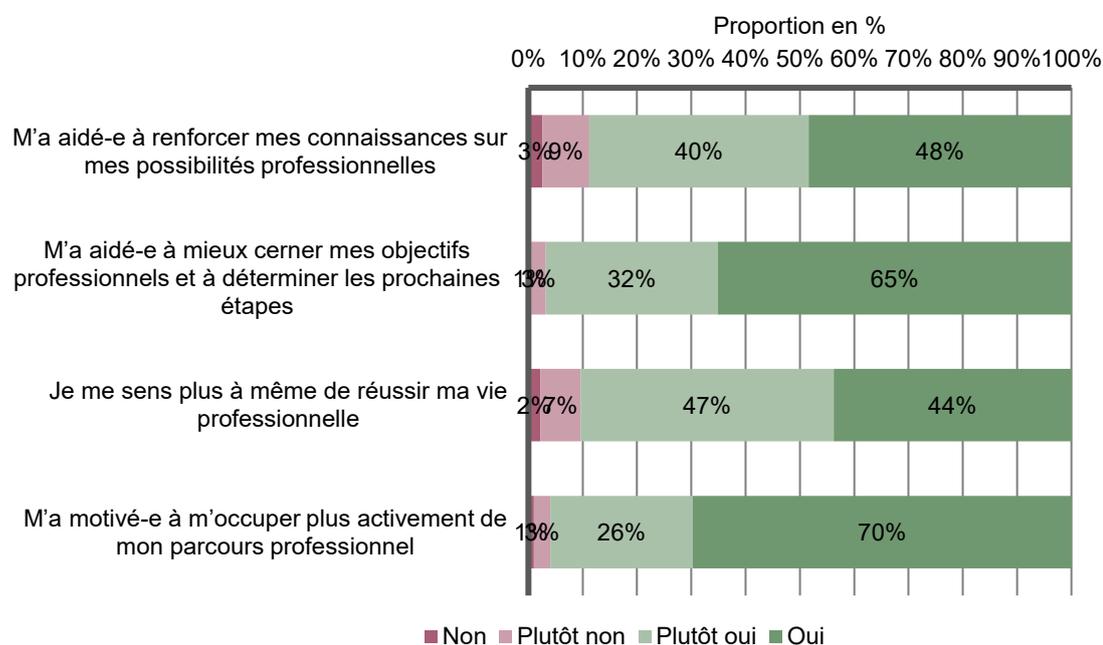


Source : figure Ecoplan

En plus de permettre aux participant-e-s d'être satisfaits du degré de réalisation de leurs **objectifs personnels**, les consultations viamia les amènent à mieux comprendre leur employabilité. À quelques exceptions près, tous les participant-e-s déclarent que viamia les a aidés à

mieux cerner leurs objectifs professionnels et les possibilités qui s'offraient à eux, et qu'ils sont davantage motivés à s'occuper activement de leur carrière. (cf. figure 5-9). Sur le plan personnel, le processus viamia a permis à une large majorité des participant-e-s d'augmenter leur bien-être et leur confiance en eux. En outre, 4 participant-e-s sur 5 ont une attitude plus positive face au changement. Pour la moitié des participant-e-s, le processus a stimulé leur motivation au travail, même si cela ne semble pas avoir été une préoccupation directe pour bon nombre de participant-e-s. Les effets sont un peu moins marqués en ce qui concerne l'information au sujet du système de formation continue. Cela pourrait être dû au fait que la question de la formation continue n'était pas toujours au centre des entretiens.

Figure 5-9 : bénéfices personnels du point de vue des participant-e-s



Source : figure Ecoplan

5.5 Impact de viamia

En raison de l'impact positif de viamia sur l'employabilité des participant-e-s, on peut s'attendre à ce que les personnes concernées soient capables dorénavant d'anticiper à temps des changements professionnels ou un besoin éventuel de formation continue, et de planifier des démarches personnelles pour maintenir leur employabilité. Il est impossible de dire à ce stade s'ils y parviendront à plus long terme.

De même, les données actuelles ne permettent pas encore de se prononcer sur l'impact de viamia sur le secteur de l'orientation professionnelle. Des tendances apparaissent néanmoins. Dans certains cantons, par exemple, les OPUC éprouvent des difficultés à intégrer la nouvelle offre aux offres existantes, car des offres gratuites ou payantes sont déjà en place pour certains

groupes cibles de cette catégorie d'âge (les femmes qui reprennent une activité professionnelle, par exemple). Ces offres peuvent être concurrencées par viamia. Il n'en reste pas moins que la plupart des OPUC considèrent viamia comme une offre enrichissante et complémentaire à la palette des offres déjà établies. Les résultats de l'évaluation ne permettent pas de se prononcer sur les prestataires privés.

En Suisse romande en particulier, mais aussi çà et là en Suisse alémanique, des prestataires privés ont cherché à collaborer avec les cantons dans le cadre de viamia. Dans un premier temps, il a été renoncé à cette collaboration dans tous les cantons, car l'externalisation de l'offre à des privés peut poser des défis en matière d'assurance-qualité.

Par ailleurs, viamia a eu un effet marketing positif pour les OPUC cantonales. Les médias ont abordé le thème de l'orientation professionnelle des adultes, si bien qu'une large partie de la population y a été sensibilisée. L'image d'une OPUC cantonale dont la mission est de conseiller d'abord les jeunes en passe d'entrer sur le marché du travail est devenue désuète. viamia a permis d'attirer une clientèle nouvelle qui, sans cette offre, n'aurait pas sollicité les services de l'orientation professionnelle et de carrière. On le remarque également dans les données des participant-e-s : trois quarts d'entre eux n'avaient jamais fait appel à une offre de conseil auparavant et, dans le quart restant, la moitié environ bénéficiaient déjà d'offres payantes ou gratuites.

6 Conclusions et recommandations en vue d'un élargissement de l'offre à toute la Suisse

6.1 Conclusion

L'offre viamia de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière a été introduite dans toute la Suisse le 1^{er} janvier 2022. Elle est l'une des sept mesures visant à encourager le potentiel de main-d'œuvre indigène et a pour objectif d'examiner la situation professionnelle et personnelle des personnes de plus de 40 ans au moyen d'analyses régulières de leur situation et, compte tenu des exigences du marché du travail en constante évolution, de prendre en temps voulu les éventuelles mesures qui s'imposent afin de maintenir à long terme l'employabilité de ces personnes. L'offre est testée depuis un an dans onze cantons pilotes et plus de 2200 personnes en ont bénéficié au 31 octobre 2021.

Le présent rapport avait pour dessein d'évaluer la mise en œuvre et les résultats de l'offre dans les cantons pilotes et, sur cette base, de déterminer si des adaptations étaient nécessaires en vue de l'introduction de viamia dans toute la Suisse. Il a permis de répondre aux questions ci-après.

Quelle est la clientèle viamia ?

Dans les onze cantons pilotes, 2218 personnes ont achevé le processus de conseil viamia au cours des dix premiers mois, ce qui correspond à 1,14 consultation environ pour 1000 adultes entre 40 et 65 ans. Autrement dit, 0,11 % du groupe cible a pu être atteint dans les cantons pilotes. À la fin de la phase pilote, le nombre de personnes ayant fait appel à viamia avoisinait les 3000. À titre de comparaison, des chiffres antérieurs montrent qu'environ 8000 personnes de cette catégorie d'âge ont recours à un service OPUC à l'échelle nationale. Au cours de la phase pilote, la demande a donc été en ligne avec les attentes.

L'offre viamia s'adresse intentionnellement à un large public cible. Les données montrent cependant une surreprésentation des personnes en emploi, des Suisses et des Suissesses, des personnes bien formées et des femmes parmi les 2218 participant-e-s enregistrés à ce jour. Si l'on pouvait s'attendre à une surreprésentation des femmes au vu des expériences acquises dans le cadre d'autres offres de conseil, la sous-représentation des personnes ayant indiqué avoir terminé l'école obligatoire ou obtenu un diplôme du secondaire II n'est pas conforme aux attentes.

Au vu de la demande, le lancement de viamia peut être considéré globalement comme un succès. Toutefois, en ce qui concerne les groupes cibles à atteindre, l'enjeu est de savoir comment s'y prendre pour toucher certains groupes cibles spécifiques, notamment la main-d'œuvre peu qualifiée.

Quel est le profil de la clientèle viamia ?

Le profil type de la clientèle viamia est le suivant : une personne âgée de 47 ans, active sur le plan professionnel, bien formée et dont l'employabilité est considérée comme particulièrement élevée par le conseiller ou la conseillère en charge du dossier. L'employabilité est jugée élevée, voire très élevée dans plus de la moitié des cas. L'employabilité d'une personne sur dix seulement est considérée comme plutôt faible.

Pour la clientèle, viamia est donc plutôt considérée comme une offre d'orientation professionnelle qu'une analyse d'employabilité, comme le laissent supposer les motifs de participation invoqués. L'évolution professionnelle est de loin le motif le plus souvent cité ; les participant-e-s sont 67 % à le retenir parmi les différents motifs. Le souhait d'une réorientation professionnelle et l'incertitude quant à l'évolution du marché du travail sont des motifs récurrents pour un tiers environ des participant-e-s.

L'organisation de la mise en œuvre est-elle efficace ?

L'organisation de la mise en œuvre de viamia peut être considérée comme une réussite. Malgré les diverses améliorations suggérées au sein des groupes de réflexion et lors des entretiens avec les responsables du projet, les interlocuteur-trice-s donnent un avis très positif sur la collaboration, la communication, les formations et les processus internes et externes.

Le mécanisme de financement est jugé globalement positif, lui aussi. Le financement sous forme de forfait par cas est largement accepté, d'autant plus qu'à raison de six heures à 200 francs, il couvre dans presque tous les cantons pilotes le temps moyen de 294 minutes consacré à chaque cas. Cette valeur moyenne varie néanmoins d'un canton à l'autre ; elle se situe entre 262 et 349 minutes, avec des écarts vers le bas (212 minutes) et vers le haut (566 minutes). Les cantons qui présentent à ce jour une durée par cas supérieure à la moyenne souhaitent voir le forfait augmenter à 8 heures afin de maintenir l'offre sans perte de qualité.

Les résultats de l'évaluation ne permettent pas cependant de conclure à la nécessité d'adapter le forfait. Le temps moyen consacré à chaque cas se réfère certes uniquement au temps de conseil, y compris le temps de préparation et de suivi ; il ne tient pas compte des charges liées aux services administratifs, à la formation et à l'évaluation. Cela dit, les charges relatives à l'évaluation disparaîtront à partir de 2022, tandis que les charges liées aux formations sont appelées à diminuer. De plus, les coûts indirect (overhad) liés au soutien apporté aux conseiller-ère-s sont déjà couverts au tarif horaire de 200 francs.

Comment l'offre viamia est-elle perçue auprès de la clientèle et des conseiller-ère-s ?

La note moyenne de 5,4 et le taux de recommandation supérieur à 95 % ne laissent planer aucun doute sur l'appréciation de viamia par la clientèle. Plus de 97 % des participant-e-s estiment que l'offre de conseil est plutôt utile, voire très utile. L'évaluation globalement favorable se reflète dans l'évaluation des processus administratifs, considérés comme majoritairement simples et compréhensibles, et dans les différentes composantes de l'offre, jugées utiles. Seuls

le questionnaire et la discussion autour des tendances du marché du travail obtiennent des réponses légèrement moins positives que les autres points.

Les conseiller-ère-s sont, eux aussi, très satisfaits de l'offre viamia et de ses composantes, même s'ils se montrent un peu plus critiques que la clientèle. Ils jugent les différentes composantes de l'offre, notamment la discussion autour des tendances du marché du travail, plus souvent que les participant-e-s moins utiles ou pas du tout utiles.

Malgré certaines différences cantonales, le niveau de satisfaction des conseiller-ère-s et celui des participant-e-s est largement indépendant des caractéristiques de la clientèle. Il ressort cependant que le niveau de satisfaction est plutôt bas lorsque l'employabilité est moins bien jugée. Les conseiller-ère-s ont tendance à considérer viamia et ses instruments comme moins efficaces pour les personnes ayant une faible employabilité.

Quel est l'impact de viamia sur les participant-e-s et sur le secteur de l'orientation professionnelle ?

L'offre viamia vise à améliorer ou à préserver l'employabilité, de manière à augmenter le potentiel sur le marché du travail de la catégorie des adultes âgés de 40 à 65 ans. Ces objectifs généraux peuvent être considérés comme réalisés si les personnes ayant eu recours à l'offre ont mis en œuvre les mesures décidées dans le cadre des séances de conseil et si elles estiment avoir atteint les objectifs personnels qu'elles s'étaient fixés. Les participant-e-s eux-mêmes évaluent de façon positive l'application des mesures définies lors des séances et l'atteinte de leurs objectifs. À l'issue de leurs entretiens, ils pensent cerner mieux les possibilités qui s'offrent à eux et leurs objectifs professionnels et sont plus motivés pour planifier activement leur carrière. L'impact sur les participant-e-s peut donc être jugé positif. Il est toutefois impossible de se prononcer sur l'impact à long terme ni sur l'impact de viamia sur le secteur de l'orientation professionnelle. Pour la plupart des conseiller-ère-s des services cantonaux d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière, viamia est une offre complémentaire enrichissante par rapport aux outils d'orientation existants. En outre, viamia a généralement un effet positif sur la visibilité des offres d'orientation dans les cantons, ce qui pourrait faire augmenter le nombre de nouvelles personnes ayant recours aux offres d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière proposées par les cantons. L'évaluation ne permet par contre pas de mesurer l'impact de viamia sur les prestataires d'orientation privés.

Conclusion sur la mise en œuvre et les résultats

Lancée depuis un peu plus d'un an, l'offre viamia peut être considérée comme une réussite. Les résultats de l'évaluation montrent que la mise en œuvre dans les cantons pilotes s'est bien passée. Ce constat est confirmé par le haut degré de satisfaction des conseiller-ère-s et de la clientèle. De plus, la demande réjouissante atteste la nécessité de l'offre qui couvre un besoin réel.

L'évaluation montre également que les résultats viamia sont positifs. D'un point de vue individuel, les participant-e-s ont atteint dans une large mesure les objectifs qu'ils s'étaient fixés et estiment que leur employabilité, déjà élevée, a pu être améliorée ou du moins consolidée.

6.2 Recommandations en vue de l'élargissement de viamia à toute la Suisse

Malgré le bilan tout à fait positif de l'évaluation, diverses analyses et discussions ont permis d'identifier des facteurs de réussite et de collecter des suggestions d'amélioration qui ont été présentés aux responsables du projet dans le cadre du rapport intermédiaire. Plusieurs mesures d'amélioration ont déjà été mises en œuvre sur le plan conceptuel en vue de l'extension de viamia à toute la Suisse. Les données supplémentaires recueillies depuis le rapport intermédiaire viennent renforcer les recommandations déjà faites. Les recommandations sont expliquées brièvement ci-dessous.

- **Améliorer l'offre viamia** : Malgré le haut niveau de satisfaction envers viamia et ses composantes, l'évaluation a permis de dégager quelques suggestions d'amélioration :
 - Clarification en amont des objectifs des séances de conseil, au moyen par ex. d'un formulaire d'inscription standardisé, afin que les recherches sur le marché du travail, l'analyse du CV et l'ampleur de ces tâches soient mieux axées sur les besoins des participant-e-s.
 - Adaptation de la structure du questionnaire en fonction du groupe cible et reformulation.
 - Remaniement du rapport en vue de le synthétiser et d'offrir une plus grande liberté quant au contenu.
- **Réaliser une publicité ciblée sur les personnes peu qualifiées** : viamia, qui s'adresse à un large public, n'atteint pas tous les groupes de personnes avec la même efficacité. Les personnes ayant une faible employabilité et un niveau de formation bas sont notamment sous-représentées pour le moment. De gros efforts devront être consentis pour parvenir à mieux les toucher. Les éventuelles mesures d'amélioration sont les suivantes :
 - Collaboration avec les employeurs-euse-s, les associations professionnelles des secteurs économiques menacés et avec les autres partenaires sociaux.
 - Diversification des actions publicitaires par l'utilisation de différents canaux médiatiques (réseaux sociaux, télévision, presse imprimée) et participation des médias locaux faciles d'accès.
 - Adaptation de la communication (langage simplifié, formulation adaptée au public cible).
- **Assurer la présence de l'offre sur la durée** : Après le vif intérêt suscité par viamia lors de ses débuts, la demande a nettement diminué dans plusieurs cantons pilotes au cours du second semestre. Il est donc important d'attirer régulièrement l'attention du groupe cible afin d'assurer la pérennité de l'offre. Les mesures mentionnées au point précédent gardent donc leur pertinence (collaboration avec les partenaires sociaux, diversification des canaux médiatiques, campagnes nationales à intervalles réguliers).
- **Continuer à assurer l'accès du groupe cible à l'offre** : Pour que l'offre puisse fournir les résultats souhaités, il est important que le plus grand nombre de personnes du groupe cible

défini bénéficiant d'une consultation viamia. Il convient donc d'observer les principes suivants :

- L'offre doit continuer à être gratuite.
 - Son accès doit être garanti à toutes les personnes de plus de 40 ans dans la mesure où aucune offre gratuite similaire n'est disponible.
 - Il ne doit pas y avoir d'exigences supplémentaires de la part des cantons quant au nombre de séances et à leur durée.
- **Harmoniser l'offre et ses conditions cadres** : Les groupes de réflexion formés avec les onze cantons pilotes, les divers entretiens et les partages d'expériences ont montré que les cantons pilotes n'ont pas tous intégré viamia de la même manière dans leur offre, si bien que l'offre viamia ou la ligne de partage entre viamia et d'autres offres a été diversement interprétée. En outre, le terme d'employabilité n'est pas compris de la même façon et les conseiller-ère-s ne savent pas toujours comment l'évaluer.

Bien que cantons disposent d'une certaine liberté pour élaborer l'offre afin de leur permettre d'intégrer viamia dans les outils existants, il est important qu'ils s'engagent à respecter certaines contraintes et qu'il en résulte une harmonisation de l'offre. Les actions suivantes peuvent y contribuer :

- Informations, documents et soutien de la CDOPU à destination des cantons
 - Élaborer des fiches d'information moins nombreuses, mais plus claires indiquant tout ce qu'il faut savoir sur le déroulement et le contenu de viamia
 - Fournir des listes de contrôle des procédures internes
 - Servir de réservoir de données centralisant les informations et les documents (page d'accueil, Sharepoint)
 - Renforcer la perception du rôle de conseiller-ère
 - Être un centre de consultation pour toute question ou incertitude
 - Formation et partage d'expérience
 - Assurer une formation en deux parties (théorique et pratique) prévoyant des discussions de cas pratiques ou la prise en compte de cas rencontrés sur le terrain
 - Développer les possibilités d'échange au sein des cantons et entre cantons pour les conseillers-ère-s
 - Mettre l'accent sur la formation continue des conseiller-ère-s
 - Mettre en place des formations spécifiques pour accroître le professionnalisme des conseiller-ère-s appelés à répondre aux questions au sujet du marché du travail et leur compétence dans l'évaluation de l'employabilité
- **Optimiser l'utilisation des ressources** : Au début de la phase de lancement de viamia, les cantons ont été surpris par la forte demande et se sont presque retrouvés à court de personnel. De plus les consultations viamia nécessitent différents travaux de préparation et de suivi. L'utilisation ciblée de services de soutien permet de décharger les conseiller-ère-s et de dégager des capacités pour les entretiens. Les points pertinents à observer sont à notre avis les suivants :
- Planifier des ressources suffisamment à l'avance et prévoir du temps pour préparer et finaliser les séances ainsi que pour assurer les séances de suivi.
 - Avoir recours à des services de soutien pour décharger les conseiller-ère-s
 - Administration : gestion des participant-e-s, gestion des données
 - D&I : recherches sur le marché du travail, apports viamia

- Standardiser et numériser la gestion des participant-e-s (courriels automatiques, outils de prise de rendez-vous) et transférer (partiellement) la gestion des participant-e-s au personnel administratif.

Annexe A : aperçu des mesures mises en œuvre par la CDOPU

La majorité des recommandations découlant de l'évaluation ont déjà été présentées aux responsables du projet par le biais du rapport intermédiaire pour pouvoir faire les adaptations nécessaires avant que l'offre ne soit élargie à l'ensemble de la Suisse le 1^{er} février 2022. Le tableau ci-après présente les mesures mises en place par la CDOPU ainsi que celles qui seront appliquées dans les prochains mois.

Recommandation	Mise en œuvre	Date
Adapter l'offre viamia pour inclure les personnes ayant de faibles compétences linguistiques ou informatiques	– Développer une offre qui ne requiert pas au préalable d'envoyer le CV ou de remplir le questionnaire ; les conseiller-ère-s se chargent d'obtenir les informations sur les ressources de carrière lors de l'entretien et de les conseiller	31.5.2022
Adapter le questionnaire pour inclure les groupes spécifiques	– Développer le questionnaire pour inclure les personnes sans employeur-euse (personnes en réinsertion professionnelle, au chômage) – Développer le questionnaire pour inclure les personnes exerçant une activité lucrative indépendante	– 1.1.2022 – 31.8.2022
Retravailler le questionnaire et examiner les répétitions d'un œil critique	– L'évaluation d'une ressource doit reposer sur plusieurs éléments → remarque au début du test par l'Université de Berne – Retravailler le questionnaire (grammaire, formulation non genrée, traduction française)	– 1.1.2022 – 31.5.2022
Garantir aux responsables du projet une plus grande sécurité relative aux contenus et aux procédures	– Résumer toutes les informations et les regrouper dans les explications de la CDOPU – Enregistrer tous les documents relatifs au projet et la communication sur la plateforme de la CDIP – Proposer dans les nouveaux cantons un centre de consultation pour toute question des membres de la CDOPU et des responsables du projet – Assurer le soutien des cantons dans le domaine de la communication (projet partiel Communication) – Planifier des actions de communication échelonnées dans l'année	– 1.1.2022 – Dès janvier 2022 – Décembre 2021
Ne pas limiter la durée de l'entretien	– Ajouter cette recommandation dans les explications à l'intention des cantons et en informer les conseiller-ère-s lors des formations	– Septembre 2021
Assurer une planification plus anticipée des ressources et des moyens suffisants	– Bien planifier les ressources (p. ex. augmenter le nombre de personnes issues de l'administration ou du D&I pour décharger l'OPUC, prévoir plus de personnel OPUC pour viamia) ; engager des personnes expérimentées dans le domaine de l'orientation des adultes	– Septembre 2021
Garantir aux conseiller-ère-s une plus grande sécurité relative aux contenus et aux procédures	– Résumer toutes les informations et les regrouper dans le guide à l'intention des conseiller-ère-s – La formation se compose d'une partie théorique suivie d'une partie pratique – Proposer un programme de parrainage pour les conseiller-ère-s après la partie pratique (1-2 séances en 2022)	– Novembre 2021 – De janvier à mars 2022

Décharger les conseil- ler-ère-s	<ul style="list-style-type: none"> – Simplifier la structure du rapport – Recommander de nourrir wikimia → ce qui décharge le plus sur la durée – Remplacer l'évaluation par un suivi 	– 1.1.2022
Autres recommanda- tions	<ul style="list-style-type: none"> – Soutenir la population adulte pour qu'elle s'intéresse activement à son évolution de carrière par le biais de la première version de la plateforme interactive disponible en ligne – Développer 25 nouveaux moyens de travail dans trois langues – Organiser une journée nationale (thème : prestations communes) – Évaluer wikimia en vue de l'élaboration d'une plateforme nationale favorisant la gestion du savoir 	<p>1.4.2022</p> <p>Dans le courant 2022</p> <p>20.6.2022</p> <p>À partir de 2023</p>

Annexe B : aperçu des méthodes d'analyse et d'enquête

Thèmes	Questions d'évaluation	Méthode d'analyse :
Mise en œuvre		
Introduction	– Quels sont les défis posés par l'introduction de l'offre viamia dans les cantons ?	Groupes de réflexion Discussions entre les responsables du projet
Formations	– Quel accueil les formations ont-elles reçu et quelles sont les éventuelles améliorations à apporter ?	Groupes de réflexion Discussions entre les responsables du projet
Mécanisme de financement	– Le mode de financement a-t-il fait ses preuves ?	Groupes de réflexion Discussions entre les responsables du projet
Procédures internes et externes	– Comment se déroulent la collaboration et la coopération entre les acteurs concernés ? – Les procédures internes fonctionnent-elles correctement ?	Groupes de réflexion
Charges administratives	– Que représentent les charges administratives pour les cantons ?	Collecte des données Groupes de réflexion Discussions entre les responsables du projet
Organisation de la mise en œuvre	– Quelles sont les forces et les faiblesses de l'organisation de la mise en œuvre de viamia ? – Quelles sont les éventuelles améliorations à apporter ?	Discussions en groupes ciblés
Mise en pratique des instruments viamia	– Dans quelle mesure viamia est-elle une offre convenable pour encourager l'employabilité des personnes de 40 ans et plus ? – Quels éléments de l'offre ont fait leurs preuves ? Quels éléments ne fonctionnent pas ? Des différences se font-elles sentir en fonction du profil des participant-e-s ? – Quel est le degré de satisfaction des participant-e-s et des conseiller-ère-s en général ? L'offre répond-elle aux besoins des participant-e-s ? – Quelles sont les améliorations à apporter à l'offre viamia ?	Groupes de réflexion Enquêtes auprès des participant-e-s et des conseiller-ère-s
Atteinte du groupe cible et accès à l'offre	– Comment le groupe-cible a-t-il été atteint ? – Quelles personnes ont été touchées par l'offre ? Quelles personnes ne l'ont pas été ? – Qu'est-ce qui différencie les participant-e-s viamia de la clientèle habituelle des services de conseil ? – Quelles sont les raisons qui ont poussé les personnes à participer à l'offre viamia ?	Collecte des données Groupes de réflexion Enquêtes auprès des participant-e-s
Output		
Demande	– Combien de prestations de conseil ont été menées dans les cantons ? – Combien de personnes ont eu recours à l'offre ? Qui sont-elles ? – Quel est le taux d'abandon parmi les participant-e-s ?	Collecte des données, statistique descriptive
Coûts	– Quelle est la durée totale consacrée à un dossier et combien de séances sont nécessaires ? – Quels sont les coûts par dossier ?	Collecte des données, statistique descriptive
Outcome		
Résultats	– De manière générale, que retirent les participant-e-s de l'offre viamia ? – Comment l'offre viamia agit-elle sur l'employabilité des participant-e-s ?	Enquêtes auprès des participant-e-s Groupes de réflexion
Effets d'entraînement	– Dans quelle mesure la prise en charge totale des coûts d'utilisation de viamia a-t-elle été décisive ? – Quels sont les effets d'entraînement ? Quel aurait	Enquêtes auprès des participant-e-s Groupes de réflexion

Efficacité dans la gestion des coûts	été la part des participations si les coûts n'avaient pas été pris en charge ? – Comment l'efficacité est-elle évaluée ? – Quelles sont les éventuelles améliorations à apporter ?	Discussions entre les responsables du projet Groupes de réflexion
Impact		
Impact sur le secteur de l'orientation professionnelle	– Quel est l'impact de viamia sur le secteur de l'orientation professionnelle ?	Groupes de réflexion Discussions entre les responsables du projet

Annexe C : liste en vue de la saisie des données dans les cantons

	Données	Options de réponses à saisir
0	Type de cas (ou genre des séances de conseil)	Offre viamia / Autre (p. ex. à l'école, payant, à la demande de l'ORP, autre demande)
1	ID Participant/e	Numéro unique, attribué lors de l'inscription au programme
Données personnelles : facteurs socio-économiques des participant-e-s		
2	Sexe	Homme, femme (facultatif : autre)
3	Âge	Date de naissance complète ou année de naissance
4	Nationalité	CH, étrangère/étranger
5	Niveau de formation au début de la prestation de conseil (indiquer le diplôme le plus élevé)	École primaire, scolarité obligatoire, y c. « sans formation » Formation professionnelle initiale (en entreprise, scolaire) École secondaire II avec maturité gymnasiale (gymnase) Université, EPF (y c. EPD, CAS/DAS/MAS) Année scolaire intermédiaire ou année professionnelle préparatoire après le degré secondaire I (offres transitoires) École de culture générale, autre école du secondaire II Formation professionnelle supérieure, examen professionnel, examen professionnel supérieur, école supérieure HES, HEP (y c. EPD, CAS/DAS/MAS) Maturité professionnelle (MP1, MP2)
6	Situation sur le plan de l'emploi au début de la prestation de conseil	En formation, active/actif, demandeuse/demandeur d'emploi enregistré/e, autre
7	Envoyé/e par...	Envoyé/e par : – ORP – Services sociaux – Autre – Sans attribution
Données du cas : données quantitatives sur la prestation de conseil		
8	Nombre de séances de conseil	Nombre de séances de conseil par participant/e
9	Contenu de la séance de conseil	Test d'employabilité Autre, si différencié selon la statistique CDOPU : choix de la profession et des études, recherche d'une place d'apprentissage, difficultés en cours de formation, plan de carrière, réorientation, certification professionnelle pour adultes, réinsertion professionnelle, problèmes personnels, sociaux, de santé, problèmes sur le marché du travail, questions d'intégration (étrangers)
10	Durée de la séance de conseil par participant/e	Durée de la séance en minutes
11	Préparation et suivi par participant/e	Temps de préparation et de suivi en minutes

	Données	Options de réponses à saisir
12	Test d'employabilité : résultat du test	Valeur sur une échelle de 1 à 5 1 : très faible 2 : plutôt faible 3 : moyenne 4 : plutôt élevée 5 : très élevée
13	À la fin de la prestation de conseil : résultat de la prestation de conseil	Maintien dans la situation actuelle, formation professionnelle initiale, formation de rattrapage selon l'art. 32 OFPr, validation, maturité professionnelle, école de culture générale, autre école secondaire II, maturité gymnasiale, examen passerelle, formation professionnelle supérieure (EP, EPS, ES) ; HES, HEP, haute école, université, EPF, EPD (y c. CAS/DAS/MAS) Cours et cours postdiplômes (formation pour adultes de degré quaternaire), statut d'indépendant Emploi, recherche d'emploi

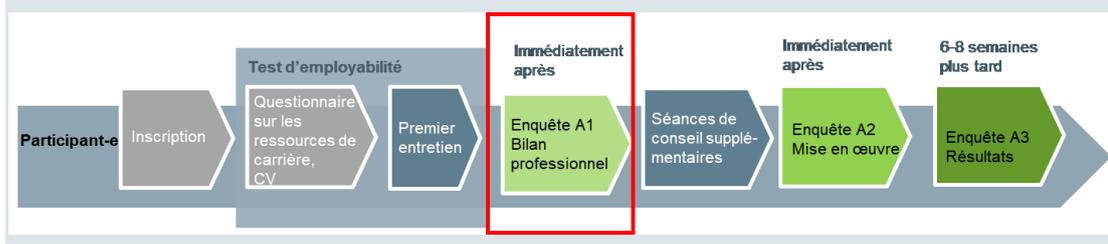
Remarque : la durée de la séance de conseil par participant-e correspond au temps d'entretien, sans compter le temps de préparation et de suivi.

Annexe D : questionnaires A1, A2, A3 et B1, B2

Enquête A1 : questionnaire en ligne et premier entretien

Vous avez terminé la première partie de l'offre de conseil viamia. Nous avons besoin de votre collaboration pour améliorer l'offre viamia.

Ci-après, nous vous posons quelques questions sur l'offre viamia. Le questionnaire se divise en trois parties (A, B, C). Vous remplirez la partie A avec votre conseillère/conseiller et les parties B et C par vous-même.



Enregistrement

Les informations suivantes doivent être fournies par la conseillère/le conseiller :

- Canton
- Identification de la conseillère/du conseiller responsable : adresse électronique de la conseillère/du conseiller
- Identification de la participante/du participant :
 - ID Participant/e : pour l'identification de la personne, veuillez utiliser le numéro unique que votre logiciel de gestion de cas a attribué à la participante/au participant lors de l'enregistrement, ou le numéro sous lequel la participante/le participant est répertorié/e dans votre base de données.
 - Adresse électronique de la participante/du participant
 - ID Cas (si disponible) : si votre logiciel de gestion des dossiers attribue un numéro d'identification au dossier de la participante/du participant en plus du numéro d'identification de la personne, nous vous demandons de le saisir également.

Partie A : objectifs

Poursuite de l'offre de conseil

Allez-vous poursuivre le processus de conseil que vous avez entamé ?

- Oui
- Non

Si la réponse est « non », passez directement à la partie B.

Objectifs

Quels sont les trois objectifs principaux que vous souhaitez atteindre avec les prochaines séances de conseil ?

Objectif 1 :

Objectif 2 :

Objectif 3 :

Classez chacun de vos objectifs dans l'une des catégories suivantes :

- **Renforcer son savoir et ses compétences (ressources en capital humain)**
 - *Expertise professionnelle* : je sais quelles connaissances et quelles compétences me manquent et comment les acquérir.
 - *Compétences générales (interprofessionnelles)* : je sais quelles compétences générales me manquent (par ex. compétences sociales ou organisationnelles, capacités d'analyse) et comment les acquérir.
 - *Connaissance du marché du travail* : je sais comment améliorer mes connaissances du marché du travail et de ses tendances.
- **Augmenter sa motivation (ressources identitaires ou psychologiques)**
 - *Clarté* : je connais mes perspectives et mes objectifs professionnels.
 - *Confiance* : je me fais plus confiance pour atteindre mes objectifs professionnels.
 - *Prestation de travail* : je me sens mieux au travail et je sais comment me motiver.
- **Mettre à profit son environnement (ressources sociales)**
 - *Possibilités d'évolution dans l'entreprise actuelle* : je connais et je mets à profit mes possibilités d'évolution au sein de l'entreprise dans laquelle je travaille actuellement.
 - *Soutien offert par l'environnement social* : je sais comment faire pour trouver du soutien dans mon entourage personnel.
 - *Réseaux* : je sais comment nouer et entretenir des contacts privés et professionnels et je sais en tirer avantage pour mon développement.

Partie B : informations générales

Curriculum vitae : veuillez cocher ce qui correspond :

- Je suis né/e en Suisse et j'ai effectué la majeure partie de ma scolarité/formation en Suisse.
- Je suis né/e en Suisse, mais j'ai effectué la majeure partie de ma scolarité/formation à l'étranger.
- Je ne suis pas né/e en Suisse, mais j'ai effectué la majeure partie de ma scolarité/formation en Suisse.
- Je ne suis pas né/e en Suisse et j'ai effectué la majeure partie de ma scolarité/formation à l'étranger.

Accès à l'offre : comment avez-vous découvert l'offre viamia ?

- Site internet
- Dépliant
- Famille/amis
- Employeur
- Service d'orientation professionnelle (lorsque cette option est choisie, une liste des services d'orientation professionnelle apparaît)
- Autre : ?

Raison de la participation : pourquoi avez-vous participé à l'offre viamia ? (plusieurs réponses possibles)

- Moyen de quitter le chômage
- Réinsertion professionnelle (après une pause volontaire)

- Évolution professionnelle
- Réorientation professionnelle (par ex. ne plus travailler en indépendant, reprendre l'entreprise familiale)
- Augmentation du taux d'activité
- Incertitudes quant à l'activité professionnelle (par ex. risque de licenciement, exercice d'une profession qui n'est plus demandée sur le marché du travail, etc.)
- Meilleure intégration sociale
- Amélioration de la situation financière
- Amélioration de la satisfaction au travail
- Volonté globale de changement
- Problèmes de santé
- Autre : ?

Offre gratuite : l'offre viamia est gratuite. Dans quelle mesure ce critère a-t-il été déterminant pour votre participation ?

- Très déterminant
- Plutôt déterminant
- Peu déterminant
- Pas du tout déterminant

Expériences passées : durant les dix dernières années, avez-vous déjà bénéficié d'une offre d'orientation professionnelle ?

- Oui, d'une offre gratuite
- Oui, d'une offre payante
- Non

Partie C : évaluation du questionnaire et du premier entretien

Sur la base des séances réalisées jusqu'à présent, êtes-vous en mesure de mieux évaluer votre employabilité ?

- Oui
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non

Selon vous, à quel point l'offre viamia a-t-elle été utile jusqu'à présent ?

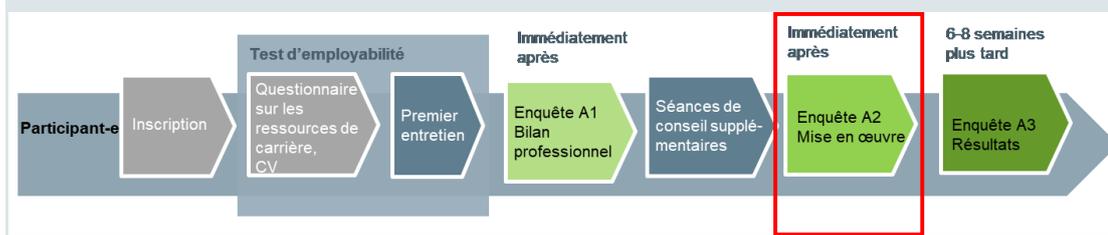
Élément de l'offre	Pas du tout utile	Peu utile	Plutôt utile	Très utile
Questionnaire en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discussion autour du questionnaire en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discussion autour du CV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discussion sur les informations relatives au marché du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entretien avec la conseillère/le conseiller, de manière générale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Enquête A2 : évaluation de la mise en œuvre

Accès à l'enquête uniquement par un code d'accès valide.

Veillez entrer votre code d'accès ci-dessous. Le code d'accès est constitué de l'abréviation cantonale liée à votre identifiant personnel. Exemple : le centre d'orientation professionnelle du canton de Berne et la personne ID 01 donnent le code d'accès « BE01 ». Cliquez ensuite sur « Suivant ».

Votre participation à l'offre viamia est terminée. Ci-après, nous vous posons quelques questions sur cette offre.



Enregistrement

Les informations suivantes doivent être fournies par la conseillère/le conseiller :

- Canton
- Identification de la conseillère/du conseiller responsable : adresse électronique de la conseillère/du conseiller
- Identification de la participante/du participant :
 - ID Participant/e : pour l'identification de la personne, veuillez utiliser le numéro unique que votre logiciel de gestion de cas a attribué à la participante/au participant lors de l'enregistrement, ou le numéro sous lequel la participante/le participant est répertorié/e dans votre base de données.
 - Adresse électronique de la participante/du participant
 - ID Cas (si disponible) : si votre logiciel de gestion des dossiers attribue un numéro d'identification au dossier de la participante/du participant en plus du numéro d'identification de la personne, nous vous demandons de le saisir également.

Partie A : évaluation de l'offre viamia

Comment évaluez-vous les éléments suivants ?

Aspect	Simple	Plutôt simple	Plutôt compliqué	Compliqué
Procédure d'inscription	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prise de rendez-vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Échange de documents (par ex. : votre CV, vos données)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Questionnaire en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Selon vous, à quel point l'offre viamia a-t-elle été utile dans son ensemble ?

- Pas du tout utile
- Peu utile
- Plutôt utile
- Très utile

Selon vous, à quel point les différents éléments de l'offre viamia ont-ils été utiles ?

Élément de l'offre	Pas du tout utile	Peu utile	Plutôt utile	Très utile
Premier entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres séances avec la conseillère/le conseiller	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Étiez-vous satisfait/e du nombre de séances proposé ?

- Oui, le nombre de séances proposé convenait bien.
- Non, j'aurais souhaité plus de séances.
- Non, j'aurais souhaité moins de séances.

Partie B : atteinte des objectifs

- Vous avez fixé les objectifs ci-dessous avec votre conseillère/conseiller. Depuis lors, dans quelle mesure pensez-vous avoir atteint ces objectifs ?

Remarque : les objectifs sont repris automatiquement du premier questionnaire.

Objectif	Objectifs					
	Non atteint / aucun changement	À peine atteint	Partiellement atteint	Large-ment atteint	Pleine-ment atteint	L'objectif n'est plus d'actualité
Objectif 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Objectif 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Objectif 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dans quelle mesure l'offre viamia vous a-t-elle aidé/e à atteindre ces objectifs ?

Objectif	Pour l'atteinte de mes objectifs, l'offre viamia a été...			
	Pas du tout utile	Peu utile	Plutôt utile	
Objectif 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Objectif 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Objectif 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Veillez choisir la réponse qui correspond le mieux pour chaque affirmation

	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui
L'offre viamia m'a aidé/e à renforcer mes connaissances sur les possibilités professionnelles qui existent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'offre viamia m'a aidé/e à mieux cerner mes propres objectifs professionnels et à déterminer les prochaines étapes de ma carrière.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grâce à l'offre viamia, je me sens plus à même de réussir ma vie professionnelle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'offre viamia m'a motivé/e à m'occuper plus activement de ma carrière.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Partie C : évaluation des recommandations

Avez-vous élaboré des recommandations avec votre conseillère/conseiller ?

- Oui
- Non

Si oui, dans quelle mesure êtes-vous satisfait/e de ces recommandations ?

- Satisfait/e
- Plutôt satisfait/e
- Plutôt pas satisfait/e
- Pas satisfait/e

Si vous avez répondu « plutôt pas satisfait/e » ou « pas satisfait/e », veuillez en indiquer les raisons.

Si vous avez répondu « oui » à la première question, allez-vous mettre en œuvre ces recommandations ?

- C'est très probable.
- C'est probable.
- C'est peu probable.
- Ce n'est pas probable.

Partie D : évaluation générale

Donnez une note globale à l'offre viamia (offre, inscription, conseils, recommandations, etc.).

L'offre viamia est...

- 6 – très bonne
- 5 – bonne
- 4 – plutôt bonne
- 3 – plutôt mauvaise
- 2 – mauvaise
- 1 – très mauvaise

Comment serait-il possible d'améliorer l'offre viamia ? Citez les éléments qui vous ont plu et ceux qui vous ont paru inutiles. (Question ouverte)

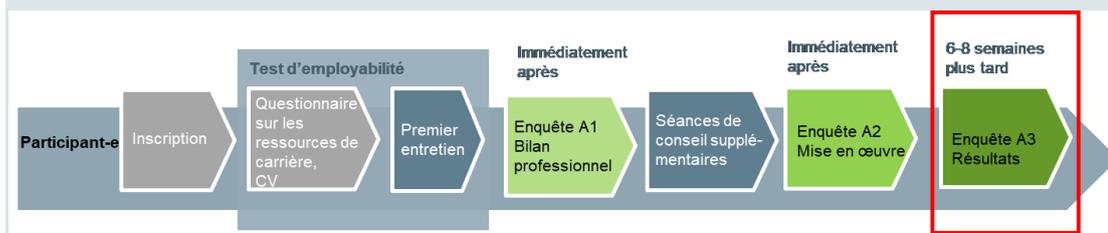
Recommanderiez-vous l'offre viamia ?

- Oui
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non

Enquête A3 : évaluation des effets

Six à huit semaines se sont écoulées depuis votre dernier entretien. Merci de bien vouloir prendre 5 à 10 minutes pour répondre aux questions ci-après sur votre situation actuelle.

Nous tenons à vous remercier vivement pour votre participation à l'enquête. Avec un peu de chance, vous recevrez l'un des 10 bons des CFF d'une valeur de 100 francs chacun pour vous remercier de votre participation. Les gagnants seront désignés par tirage au sort. Nous vous informerons fin 2021 si vous avez gagné un bon d'achat.



Partie A : image globale

Comment l'offre viamia a-t-elle modifié la perception de votre travail et de votre carrière ? Cochez les réponses qui conviennent.

Aspect	Oui	Plu-tôt oui	Plu-tôt non	Non	Non pertinent
Bien-être et confiance en soi					
Je me sens mieux.	<input type="checkbox"/>				
J'ai plus confiance en moi.	<input type="checkbox"/>				
Disposition au changement					
J'ai une approche plus positive face aux changements professionnels.	<input type="checkbox"/>				
Réflexion sur le passé professionnel et planification de la carrière					
Je suis plus en mesure de prendre des décisions professionnelles.	<input type="checkbox"/>				
Je dispose de nouvelles perspectives.	<input type="checkbox"/>				
Information sur le système de formation (continue), les rôles professionnels et les procédures de candidatures					
J'ai appris de nouvelles choses sur les possibilités de formation continue.	<input type="checkbox"/>				
Je dispose de plus de possibilités concrètes pour continuer à me former.	<input type="checkbox"/>				
Clarté quant à ses propres objectifs et son identité professionnels					

Je connais mieux mes perspectives professionnelles.	<input type="checkbox"/>				
Je cerne mieux mes objectifs professionnels.	<input type="checkbox"/>				
Je me fais plus confiance pour atteindre mes objectifs professionnels.	<input type="checkbox"/>				
Motivation au travail					
Je suis plus motivé/e au travail.	<input type="checkbox"/>				

Que retirez-vous personnellement des séances de conseil ? Qu'est-ce qui a été particulièrement bénéfique pour vous ? (Question ouverte)

Quelles conclusions tirez-vous des séances de conseil pour votre carrière ? (question ouverte)

Partie B : évaluation du rapport sur les résultats

Le rapport sur les résultats reflète-t-il les contenus et les résultats des séances de conseil ?

- Oui
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non

Le rapport sur les résultats mentionne-t-il clairement les prochaines étapes envisageables ?

- Oui
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non

À quel point le rapport sur les résultats vous a-t-il été utile ? ?

- Très utile
- Plutôt utile
- Peu utile
- Pas utile du tout

Partie C : mise en œuvre des recommandations et atteinte des objectifs

Avez-vous déjà mis en œuvre les recommandations élaborées avec votre conseillère/conseiller ?

- Oui, toutes
- Oui, presque toutes
- Oui, quelques-unes
- Non, aucune

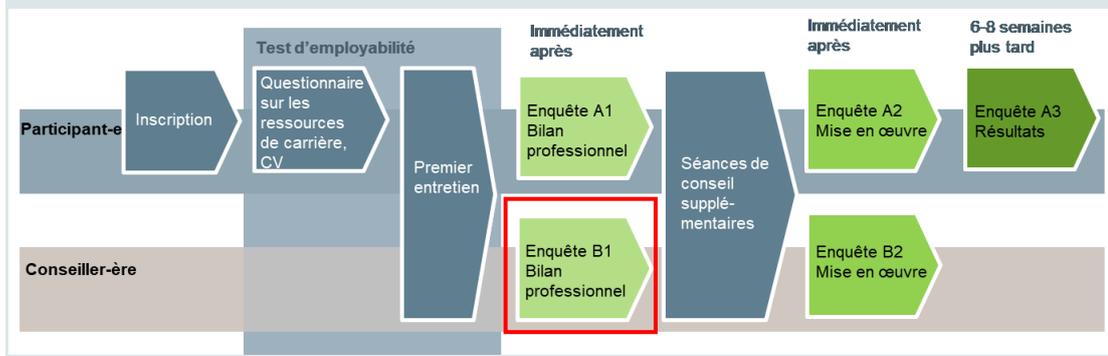
Au début du processus de conseil, vous avez fixé des objectifs avec votre conseillère/conseiller. Évaluez dans quelle mesure vous avez atteint ces objectifs aujourd'hui.

Remarque : les objectifs sont repris automatiquement du premier questionnaire.

Objectif	Objectif					
	Non atteint / aucun changement	À peine atteint	Partiellement atteint	Largement atteint	Pleinement atteint	L'objectif n'est plus d'actualité
Objectif 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Objectif 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Objectif 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Enquête B1

Vous avez terminé l'évaluation des ressources de carrière avec la participante/le participant. Nous aimerions vous interroger sur vos expériences et connaître votre avis concernant l'évaluation des ressources du parcours professionnel menée dans le cadre de l'offre de conseil. Veuillez répondre aux questions suivantes en fonction de votre évaluation personnelle.



Enregistrement

- Canton
- Identification de la conseillère/du conseiller responsable : adresse électronique de la conseillère/du conseiller
- Identification de la participante/du participant :
 - ID Participant/e : pour l'identification de la personne, veuillez utiliser le numéro unique que votre logiciel de gestion de cas a attribué à la participante/au participant lors de l'enregistrement, ou le numéro sous lequel la participante/le participant est répertorié/e dans votre base de données.

De manière générale, dans quelle mesure estimez-vous que le bilan professionnel a été utile pour l'évaluation de l'employabilité de la participante/du participant et pour la planification des séances de conseil ?

- Pas du tout utile
- Peu utile
- Plutôt utile
- Très utile

De manière générale, dans quelle mesure estimez-vous que les différents éléments du bilan professionnel ont été utiles pour l'évaluation de l'employabilité de la participante/du participant et pour la planification des séances de conseil ?

Élément de l'offre	pas du tout utile	pas très utile	plutôt utile	très utile
--------------------	-------------------	----------------	--------------	------------

Questionnaire relatif aux ressources de carrière, résultats et discussion à ce sujet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discussion autour du CV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discussion autour des tendances sur le marché du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entretien en général	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Outre les quatre éléments mentionnés ci-dessus, d'autres réflexions ou informations centrales ont-elles contribué à l'évaluation de l'employabilité et à la planification des séances de conseil ?

- Oui
- Non

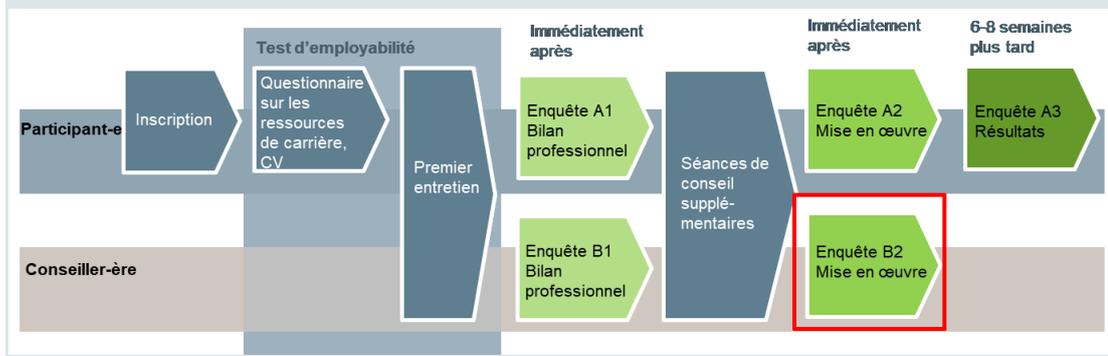
Si oui : quels sont ces autres éléments/informations ? (Question ouverte)

Dans l'ensemble, comment jugez-vous l'employabilité de la participante/du participant ?

- Très faible
- Plutôt faible
- Moyenne
- Plutôt élevée
- Très élevée

Enquête B2

Vous avez terminé la première partie de l'offre de conseil viamia avec la participante/le participant. Nous aimerions vous interroger sur le contenu et sur les méthodes utilisées dans le cadre de la séance de conseil. Veuillez répondre aux questions ci-après en fonction du processus de consultation effectué.



Enregistrement

- Canton
- Identification de la conseillère/du conseiller responsable : adresse électronique de la conseillère/du conseiller
- Identification de la participante/du participant :
 - ID Participant/e : pour l'identification de la personne, veuillez utiliser le numéro unique que votre logiciel de gestion de cas a attribué à la participante/au participant lors de l'enregistrement, ou le numéro sous lequel la participante/le participant est répertorié/e dans votre base de données.
 - ID Cas (si disponible) : si votre logiciel de gestion des dossiers attribue un numéro d'identification au dossier de la participante/du participant en plus du numéro d'identification de la personne, nous vous demandons de le saisir également.

Dans quelle mesure avez-vous traité les contenus ci-après lors des séances de conseil ?

Contenu	pas traité de manière approfondie	traité de manière peu approfondie	traité de manière plutôt approfondie	traité de manière très approfondie
---------	-----------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------

Compétences et aptitudes professionnelles et interdisciplinaires

Motivation/Personnalité

Soutien dans l'environnement social et/ou professionnel

Activités concernant la planification de la carrière

Santé psychique et physique

Avez-vous traité d'autres aspects de manière approfondie lors des séances de conseil ?

- Oui
- Non

Si oui : Quels aspects supplémentaires avez-vous traité de manière approfondie ?

Parmi les outils et les méthodes énumérés ci-après, lesquels avez-vous utilisés lors des séances de conseil ?

	Utilisé	Pas utilisé
Cahier de travail, journal ou méthode similaire		
Tests quantitatifs (questionnaires/tests psychométriques) pour clarifier les intérêts, les valeurs, les aptitudes/compétences, les comportements et les traits de personnalité		
Tests qualitatifs/instruments de travail prescrits/feuilles de travail pour discuter du parcours de vie, des objectifs, du bilan affectif, etc.		
Clarification des valeurs		
Clarification des intérêts		
Clarification des traits de personnalité		
Clarification des aptitudes (cognitives)		
Définition des compétences		
Discussion au sujet des modèles de rôles/modèles (p. ex. personnes qui ont relevé un défi semblable)		

Identification et vérification critique de convictions, dogmes, fausses hypothèses, concepts (fixes) dans le sens d'une restructuration cognitive

Offre de soutien psychologique (p. ex. discuter des peurs, identifier, renforcer et encourager les ressources, recommander une psychothérapie ou un coaching)

Transmission d'informations en matière d'orientation professionnelle, de formation ou de formation continue (marché du travail, formateurs, filières d'études et de formation continue) et discussion sur ce thème

Identification d'options de carrière et de formation continue et discussion sur ce thème

Transmission de concepts, de modèles et de points de vue généraux sur la planification de la carrière

Évaluation commune des options professionnelles et aide à la prise de décision

Discussion au sujet des dossiers et des stratégies de candidature

Jeux de rôle (p. ex. entraînement à l'entretien)

Élaboration d'un plan des activités et d'un calendrier pour les étapes suivantes

Identification des éventuels obstacles et discussion au sujet des stratégies pour les surmonter

Devoirs (p. ex. tenir un journal, faire des recherches sur le marché du travail ou sur les formateurs/fonctions, les employeurs, les offres d'emploi, etc.)

Autres :

Annexe E : liste des participant-e-s aux groupes de réflexion

Canton	Date	Participante / Participant
VD	10 juin Matin	Candice Cornioley Clémence Ecoffey Elodie Kientz Evelise Paradella-Helbling Florence Malherbe Maxime Rochat Mihaela Grewe Véronique Delaloye
VS	18 juin Matin	Barbara Guntern Christine Andres Lionel Clavien Nathalie Stalder
BE	22 juin Matin	Adriano Cattaneo Brigitte Lethua Caroline Lehmann Catherine Bernet Gabriela Stalder Liselotte Stricker Maureen Argentino Roberto Veronesi Simone Striffeler Thomas Beyeler
JU	22 juin Après-midi	Andréas Häfeli Cattin Camille
TI	23 juin Après-midi	Giovanni Lombardi Matteo Crivelli Rita Beltrami
FR	29 juin Après-midi	Albert Studer Alexa Briancourt Cristina Voirol Daniela Herren Diego Pandolfo Eloïse Banet Fanny Siegenthaler Irene Broillet Robin Zufferey
BS	1 ^{er} juillet Matin	Angelica Carbone Kevin Kreuzer Lars Hering Melanie Häring Paola Rindell
ZH	5 juillet Après-midi	Esther Albrecht Katja Peitz Marissa Rosenmund Patrizia Staub Petra Ammann Philipp Dietrich Regula Hehli
BL	8 juillet	Alice Ateya

	Matin	Annalea Winzeler Annette Schleusener Dominique Sommer Reto Müller Valerie Schäfer
GE	12 juillet Matin	Barbara Stucki Eliane Schneider Laurie Josserand Lorraine Volery Lydie Lanthoen Marianne Pampaloni
ZG	13 juillet Matin	Beatrice Gwerder Beatrice Rota David Furrer Ruth Hitz Ursula Stocker