



Rapport de monitoring – 14.02.2023

Rapport de monitoring viamia pour l'année 2022

Prestations de conseil et profil
de la clientèle

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

Impressum

Mode de citation recommandé

Auteur : Ecoplan
Titre : Rapport de monitoring viamia pour l'année 2022
Sous-titre : Prestations de conseil et profil de la clientèle
Mandant : Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
Lieu : Berne
Date : 14.02.2023

Équipe de projet Ecoplan

Philipp Walker
Sarina Steinmann
Elvira Hänni
Lukas Kunz

Le présent rapport reflète les opinions de l'équipe de projet, qui ne correspondent pas forcément à celles du mandant 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

Table des matières

Introduction.....	3
Profil de la clientèle.....	6
Prestations de conseil.....	12
Qualité.....	17

Introduction

Contexte

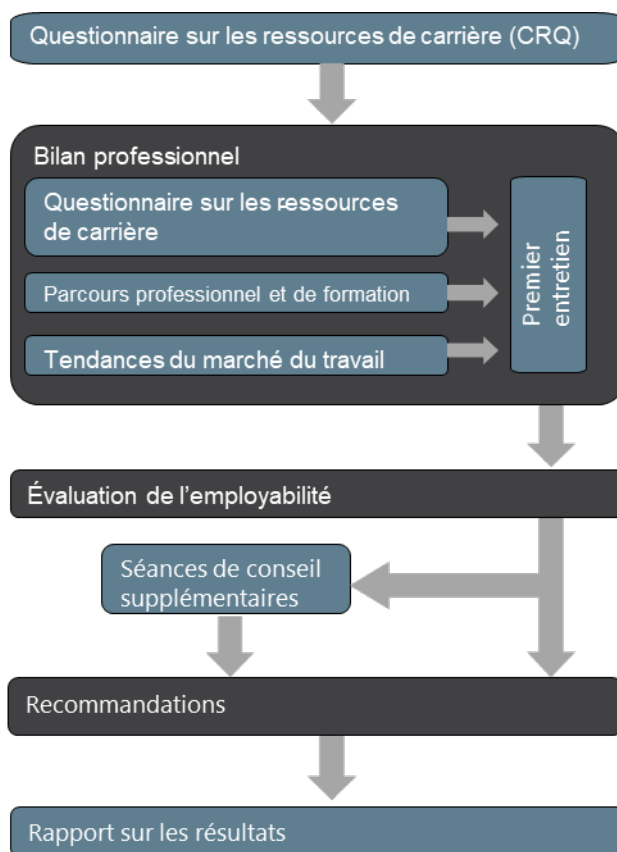
L'offre viamia de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière a été introduite dans toute la Suisse le 1^{er} janvier 2022. Elle est l'une des sept mesures visant à encourager le potentiel de main-d'œuvre indigène et a pour objectif d'examiner la situation professionnelle et personnelle 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 viamia

L'offre de conseil viamia propose aux adultes de 40 ans et plus une analyse gratuite de leur situation professionnelle. 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 d'une part sur un questionnaire sur les ressources de carrière préalablement rempli et, d'autre part, 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 et chaque participante définit des mesures concrètes avec son conseiller ou sa conseillère afin de conserver ou d'améliorer son employabilité. Si cela s'avère 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. La participation à l'offre viamia est gratuite.

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, voir <https://www.vs.ch/web/bsl/beratungskonzept> [état au 14.02.2023].

Figure 1 : Composantes et instruments de viamia



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

Bases pour le monitoring

Le monitoring se fonde sur deux éléments : d'une part les données fournies par les cantons (enquête complète) et, d'autre part, un formulaire de feed-back que les participant-e-s remplissent sur une base volontaire à la fin du processus (échantillon). Au total, les cantons ont indiqué avoir suivi et clos 4893 dossiers en 2022. La demande de prestations de conseil viamia a reculé au fil des mois : le nombre mensuel de personnes recourant à l'offre était en hausse jusqu'en mars 2022 avant de commencer à reculer².

² Les statistiques ne prennent pas en compte les dossiers qui ne sont pas encore terminés, ce qui explique pourquoi le nombre de nouvelles prestations diminue, en particulier à la fin de l'année.

L'échantillon contient pour le moment 2084 retours valables, ce qui signifie qu'environ 43 % des personnes conseillées ont pris part à l'enquête. Il convient toutefois de considérer ce pourcentage avec prudence, car tous les avis recueillis lors de l'enquête ne peuvent pas être clairement attribués à un dossier, et ce, pour de multiples raisons :

- En remplissant le formulaire, les personnes n'ont pas indiqué leur numéro personnel.
- Le numéro personnel figurant dans le formulaire est incorrect.
- La personne a rempli le formulaire alors que son dossier était encore ouvert.

Si l'on ne tient compte que des formulaires de feed-back ayant pu être reliés à un dossier, l'échantillon comprendrait environ 32 % des participant-e-s, ce qui reste un pourcentage élevé. Toutefois, la mention du numéro personnel étant facultative et sujette à erreur, tous les retours des participant-e-s ont été pris en compte pour l'évaluation du projet, tout particulièrement pour le contrôle qualité, que les formulaires aient pu être reliés ou non aux données fournies par les cantons.

Profil de la clientèle

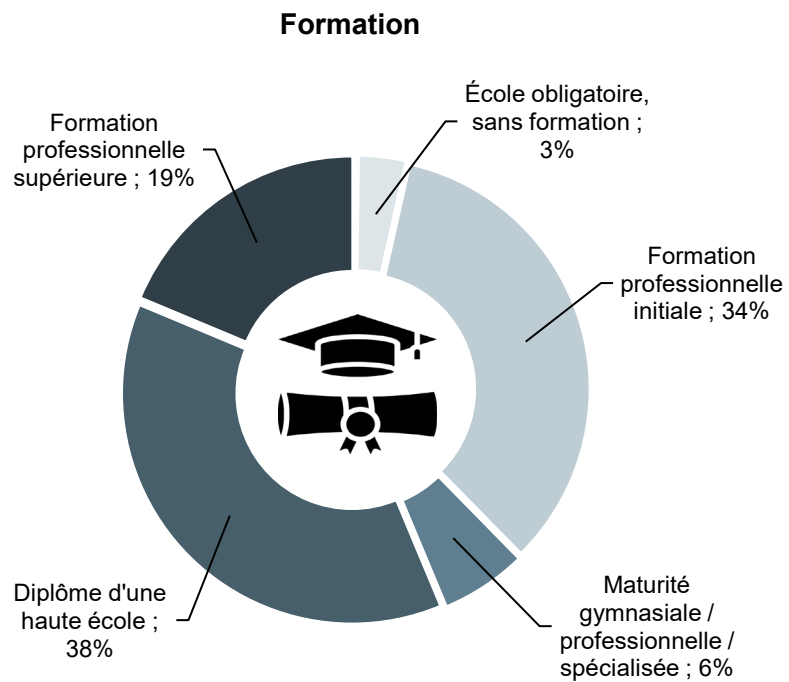
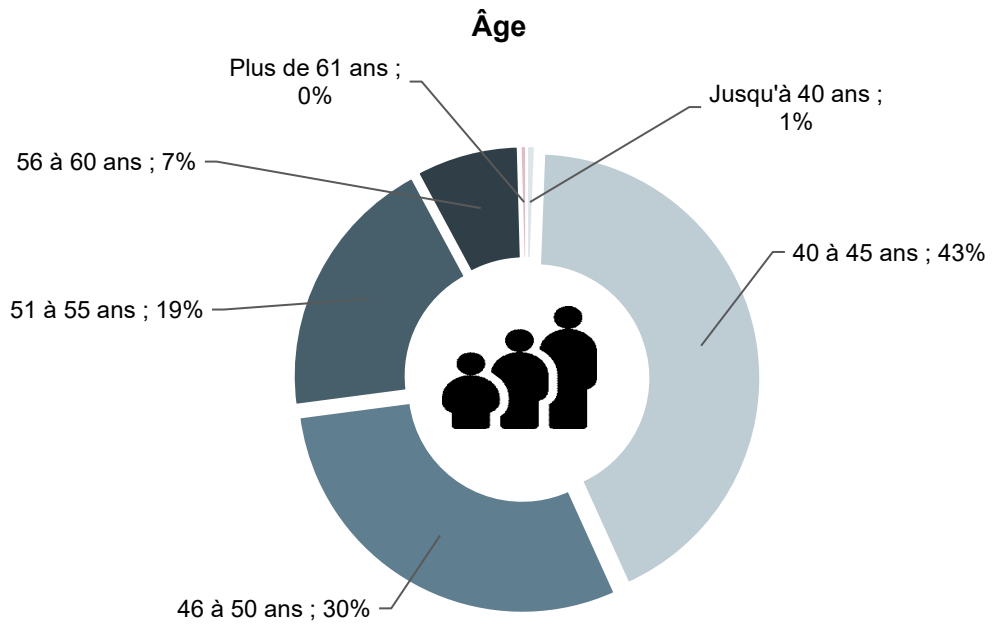
Données socioéconomiques

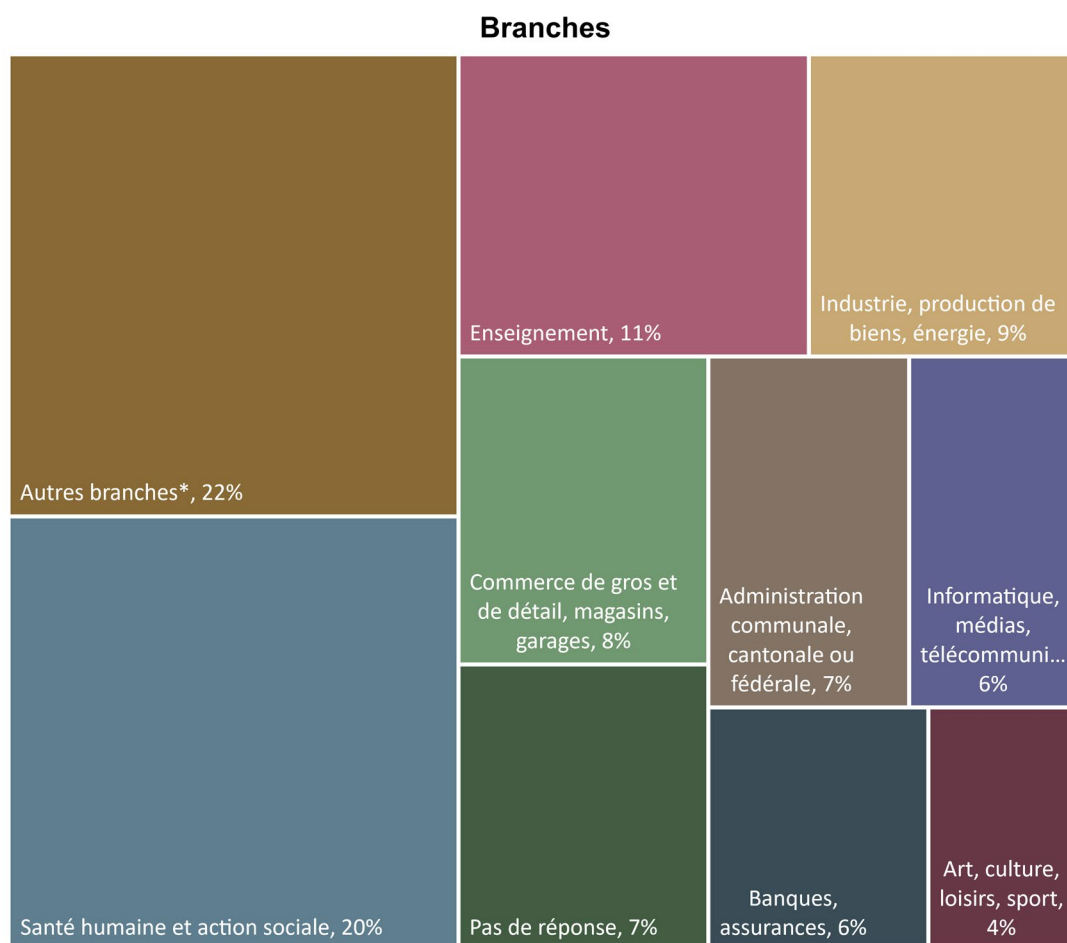
Les personnes ayant eu recours à viamia présentent les caractéristiques sociodémographiques suivantes :

- **Sexe** : 69 % des personnes conseillées sont des femmes.
- **Âge** : environ 43 % des participant-e-s ont entre 40 et 45 ans et 30 % entre 46 et 50 ans. Les 27 % restants ont plus de 50 ans.
- **Nationalité / origine** : 87 % de la clientèle viamia indiquent être d'origine suisse.
- **Formation** : les personnes participant à l'offre viamia sont principalement bien qualifiées. 38 % d'entre elles possèdent un diplôme d'une haute école tandis que près d'un cinquième a achevé une formation professionnelle supérieure. 6 % sont titulaires d'une maturité gymnasiale, professionnelle ou spécialisée. Enfin 34 % ont suivi une formation professionnelle initiale sans obtenir d'autres qualifications et 3 % ont terminé leur scolarité obligatoire (sans formation).
- **Employabilité** : 81 % des participant-e-s exercent une activité lucrative.
- **Branche** : un cinquième des participant-e-s exerce une activité lucrative dans la branche « santé humaine et action sociale ». Parmi les branches les plus représentées, on retrouve « enseignement » (11 %), « industrie, production de biens et énergie » (9 %), « commerce de gros et de détail, magasins, garages » (8 %) et « administration communale, cantonale ou fédérale » (7 %). 7 % des personnes conseillées n'ont pas été en mesure de répondre à cette question. Quant aux 38 % restants, ils sont répartis dans une multitude de branches, 12 d'entre elles (22 %) étant regroupées sous la catégorie collective « autres branches » (voir figure 2).

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.

Figure 2 : âge et formation des participant-e-s et branche dans laquelle s'inscrit leur activité lucrative





Source : figure Ecoplan, N_Âge= 4802, N_Formation= 4889, N_Branche = 2074

*Cette catégorie regroupe 12 branches, dont « hôtellerie et restauration » (3 %) ou encore « agriculture et sylviculture » (1 %).

Employabilité des participant-e-s

L'un des principaux objectifs de l'offre viamia est d'évaluer l'employabilité des personnes conseillées et de 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 son poste actuel soit d'en trouver un autre au moins équivalent 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'influençant mutuellement :

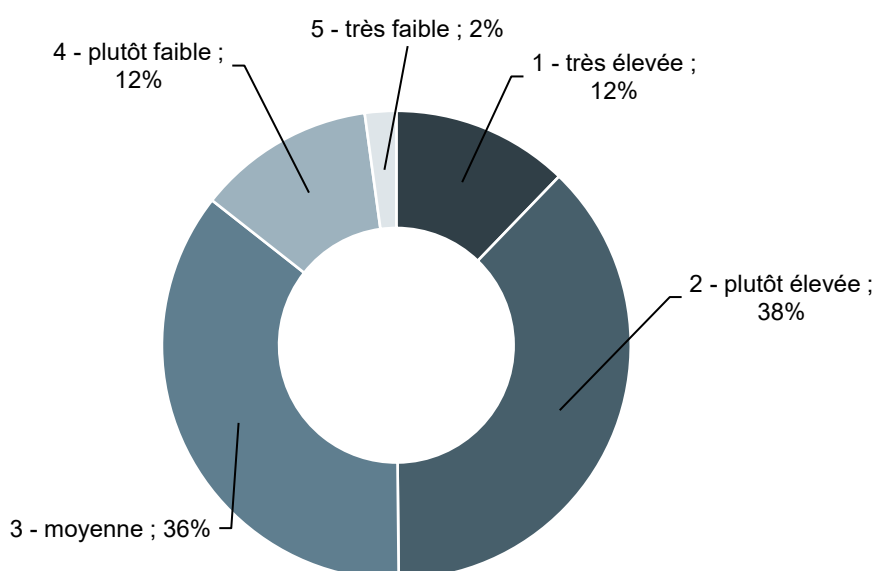
- le savoir et les compétences (y compris le capital humain et culturel) ;
- la motivation et la personnalité (y compris le capital psychologique) ;
- l'entourage (y compris le capital social) ;
- la gestion du parcours professionnel ;

- 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 travail³.

La figure 3 présente l'employabilité des personnes ayant participé à l'offre viamia. D'après les estimations des conseiller-ère-s, la moitié des participant-e-s présentent une employabilité **plutôt élevée voire très élevée**. Environ un tiers des participant-e-s a une employabilité moyenne. Dans seulement 14 % des cas, les conseiller-ère-s jugent l'employabilité plutôt faible voire très faible.

Figure 3 : employabilité selon l'évaluation des conseiller-ère-s



Source : figure Ecoplan, N_Employabilité= 4528

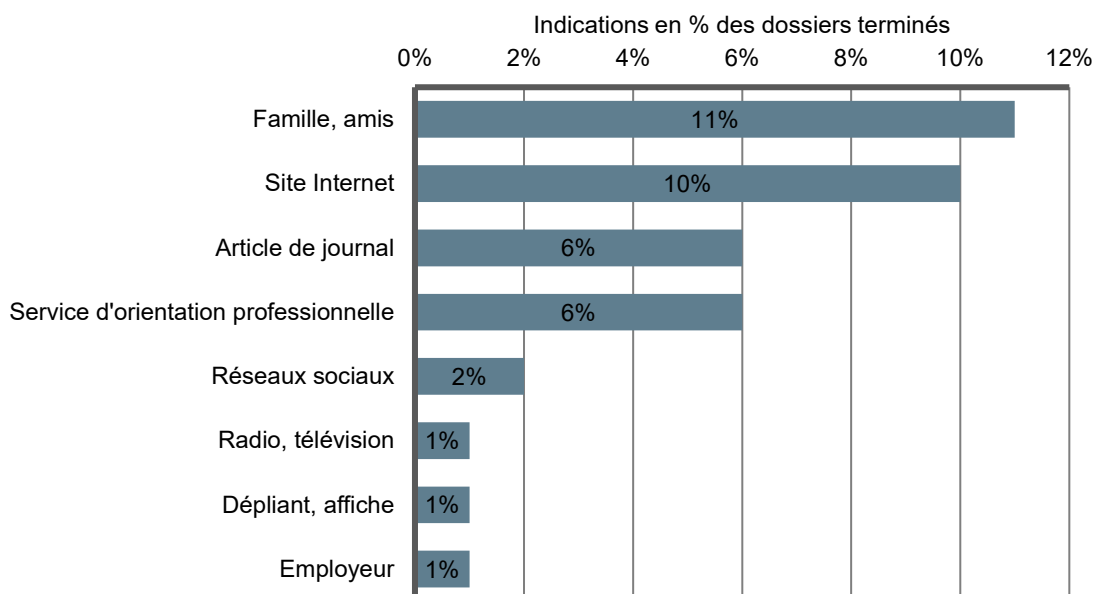
Accès à l'offre et raisons de la participation

La clientèle viamia a découvert l'offre par le biais de différents canaux. Les participant-e-s ont participé à viamia principalement grâce à la famille et aux amis (11 %) ou grâce au site Internet (10 %). Les articles de journaux et les services d'orientation professionnelle (6 % chacun) ont également largement contribué à faire connaître l'offre. Dans certains cas, les personnes ont

³ Voir Hirschi A., Wilhelm F. et M. Hänggli (2022), évaluation viamia, p.4 ss.

découvert viamia par le biais de dépliants et d'annonces sur les réseaux sociaux, à la radio et à la télévision ou par l'intermédiaire de leur employeur (voir figure 4).

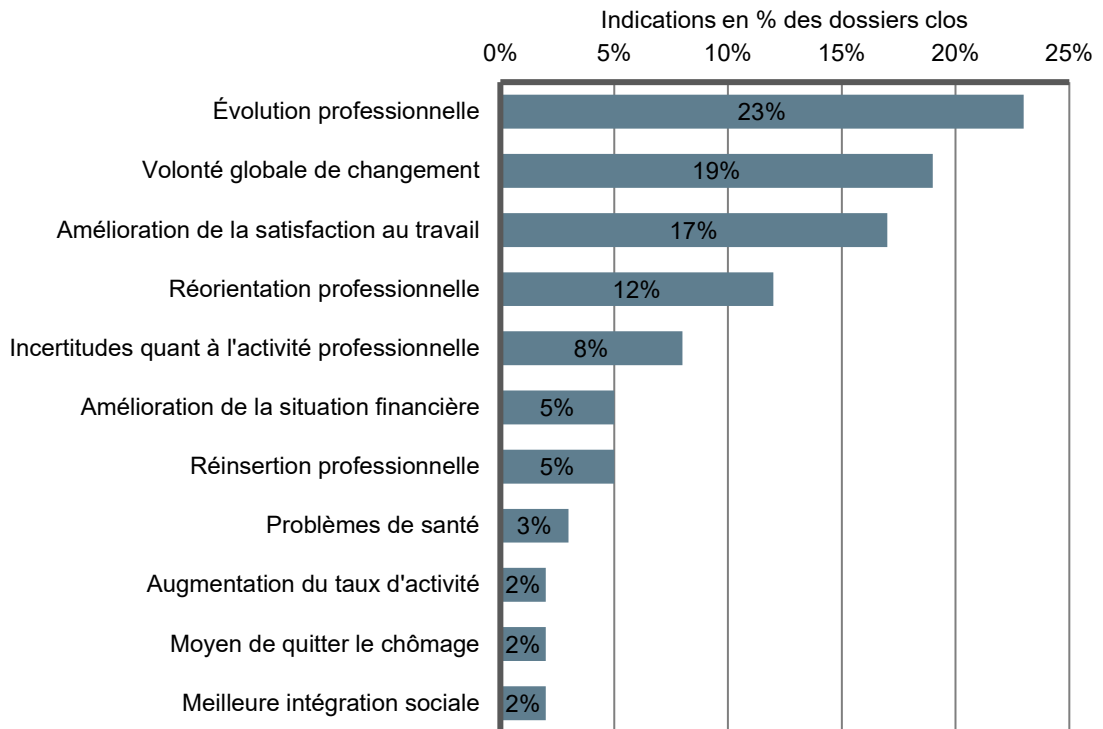
Figure 4 : accès à l'offre



Source : figure Ecoplan, N_Accès.Offre= 2084

La raison qui a le plus poussé les personnes à recourir à viamia est de loin le souhait **d'évoluer sur le plan professionnel** (voir figure 5). 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.

Figure 5 : motifs de participation à viamia



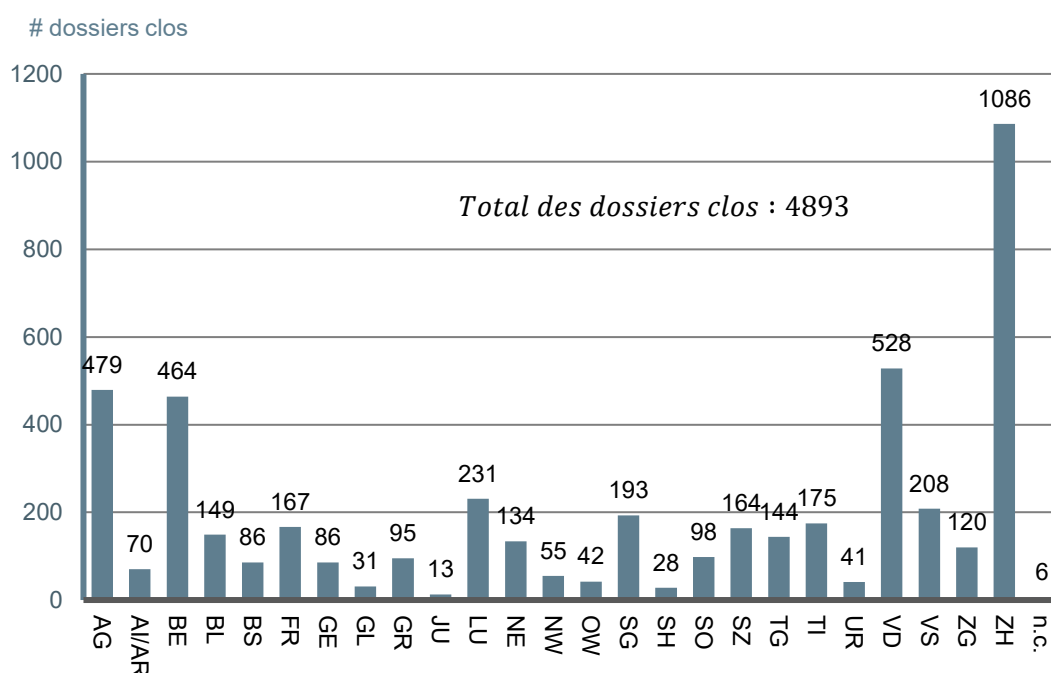
Source : figure Ecoplan.

Prestations de conseil

Nombre de dossiers clos

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2022, 4893 participant-e-s ont achevé le processus de conseil viamia (voir figure 6). Les cantons de ZH, VD, BE et AG, les quatre cantons les plus densément peuplés, enregistrent le plus grand nombre de consultations viamia. Sur l'ensemble des consultations, 2557 (soit 52 %) ont eu lieu dans ces quatre cantons.

Figure 6 : Nombre de dossiers clos par canton



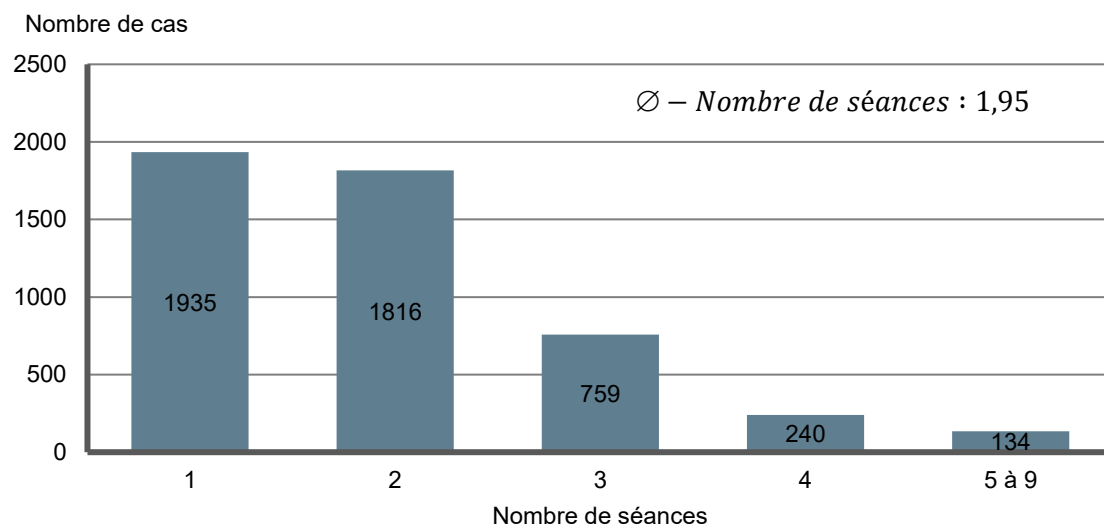
Source : figure Ecoplan, N_Dossiers.Clos= 4893

Nombre de séances

L'offre viamia consiste en un premier entretien qui peut être suivi, si besoin, par des séances de conseil supplémentaires. Les 4884 personnes ayant achevé le processus de conseil ont en moyenne participé à **1,95 séance** (voir figure 7).

La figure 7 montre que 40 % des dossiers viamia ont été clos à la fin du premier entretien. Dans 37 % des cas, il a fallu deux séances de conseil, à savoir le premier entretien consacré au bilan professionnel suivi d'une séance. Trois séances ont même été nécessaires pour 16 % des participant-e-s. De manière générale, dans 60 % des cas (dossiers clos), les conseiller-ère-s ont dû consacrer plus d'une séance de conseil par dossier.

Figure 7 : répartition des cas en fonction du nombre de séances



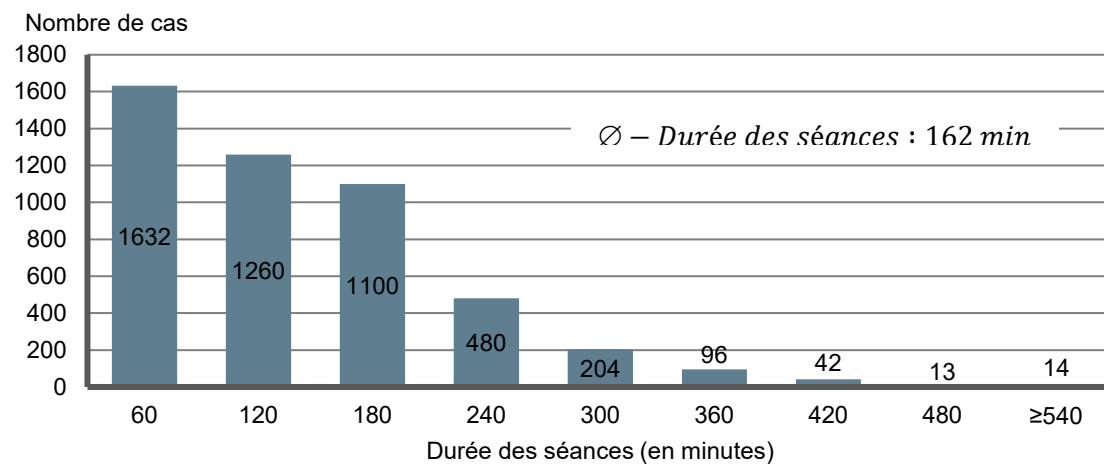
Source : figure Ecoplan, N_Nombre.Séances = 4884

Durée des séances de conseil

Temps d'entretien

À peu près **162 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. 60 % des dossiers viamia sont clos en moins de deux heures, tandis que 83 % des cas restants nécessitent 3 heures tout au plus (voir figure 8).

Figure 8 : durée des séances de conseil par cas (en minutes)

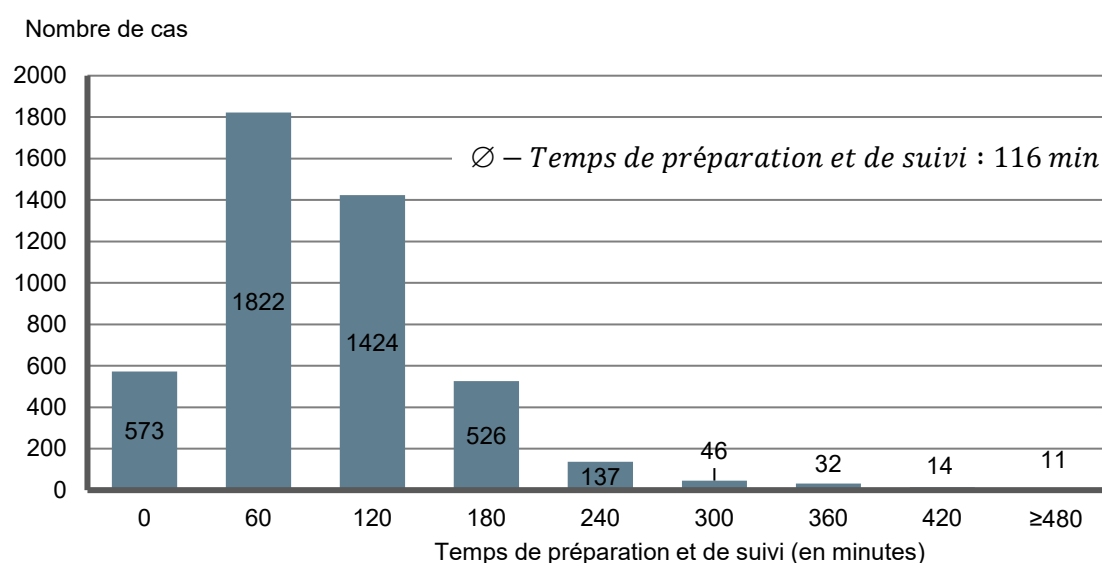


Source : figure Ecoplan, N_Temps.Entretien = 4841

Temps de préparation et de suivi

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 116 minutes** (voir figure 9) soit 46 minutes de moins que les séances de conseil (162 min). La durée peut bien sûr varier d'un dossier à l'autre.

Figure 9 : temps de préparation et de suivi par cas (en minutes)



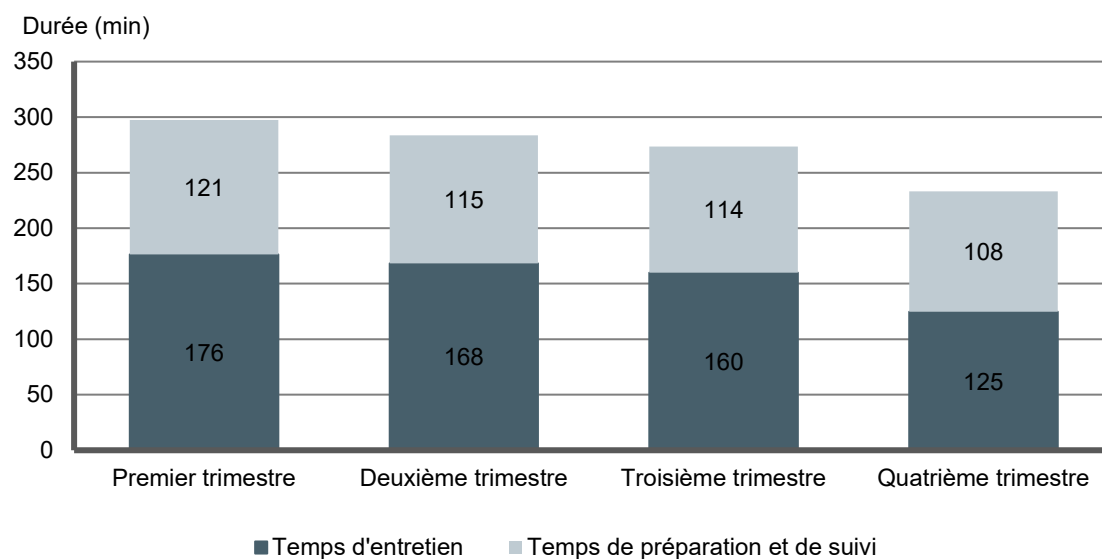
Source : figure Ecoplan, N_Temps.Préparation.Suivi = 4585

Durée totale par cas (temps d'entretien + préparation et suivi) par trimestre

Si l'on additionne la durée des séances de conseil (162 min) et le temps de préparation et de suivi (116 min), on obtient une **durée moyenne par cas de 278 minutes, soit environ 4,63 heures**.

Il est intéressant de noter que le temps de préparation et de suivi ainsi que le temps d'entretien ont diminué au cours de l'année 2022 (voir figure 10). La durée par cas, y compris le temps de préparation et de suivi, était de 297 minutes (soit près de 5 heures) au deuxième trimestre de l'année puis de 233 minutes (soit près de 4 heures) au quatrième trimestre 2022.

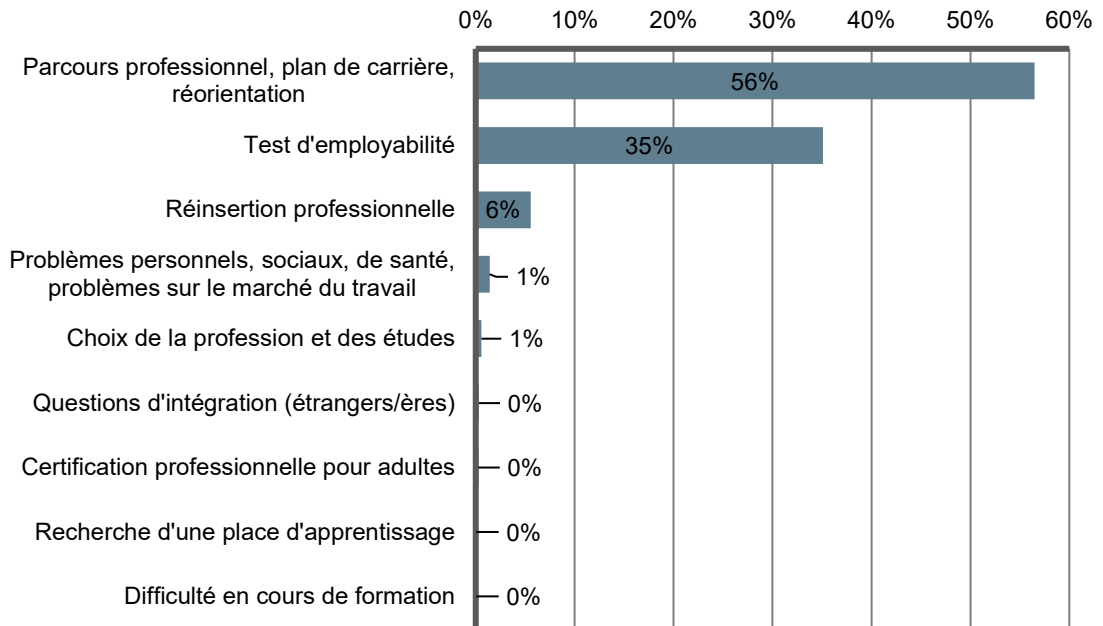
Figure 10 : durée totale par cas (temps d'entretien + temps de préparation et de suivi) par trimestre (en minutes)



Source : figure Ecoplan, N_Durée.totale = 4585

Contenu de la consultation

Lors des séances de conseil, les échanges ont porté en premier lieu sur le parcours professionnel de la personne conseillée, sur son plan de carrière et sur les possibilités de réorientation (56 % des cas). Dans 35 % des cas, l'accent a également été mis sur le test d'employabilité. Les participant-e-s ont par ailleurs évoqué la réinsertion professionnelle (6 %). Quant aux autres contenus potentiels comme le choix de la profession et des études ou les questions d'intégration, ils ont rarement été mentionnés lors des séances de conseil.

Figure 11 : Contenu de la séance de conseil

Source : figure Ecoplan, N_Contenu.Séance = 4893

Qualité⁴

Satisfaction

L'offre viamia obtient de très bons résultats. Avec une note moyenne de 5,5, la satisfaction de la clientèle est élevée. Les participant-e-s sont peu nombreux à attribuer une note insuffisante à l'offre. À l'échelon cantonal, les notes moyennes oscillent entre 5,1 et 5,7.

Taux de recommandations

Enfin, la clientèle de viamia est satisfaite de l'offre, au point de la recommander : 98 % des personnes qui ont terminé leur suivi la conseillent à d'autres.

Atteinte des objectifs

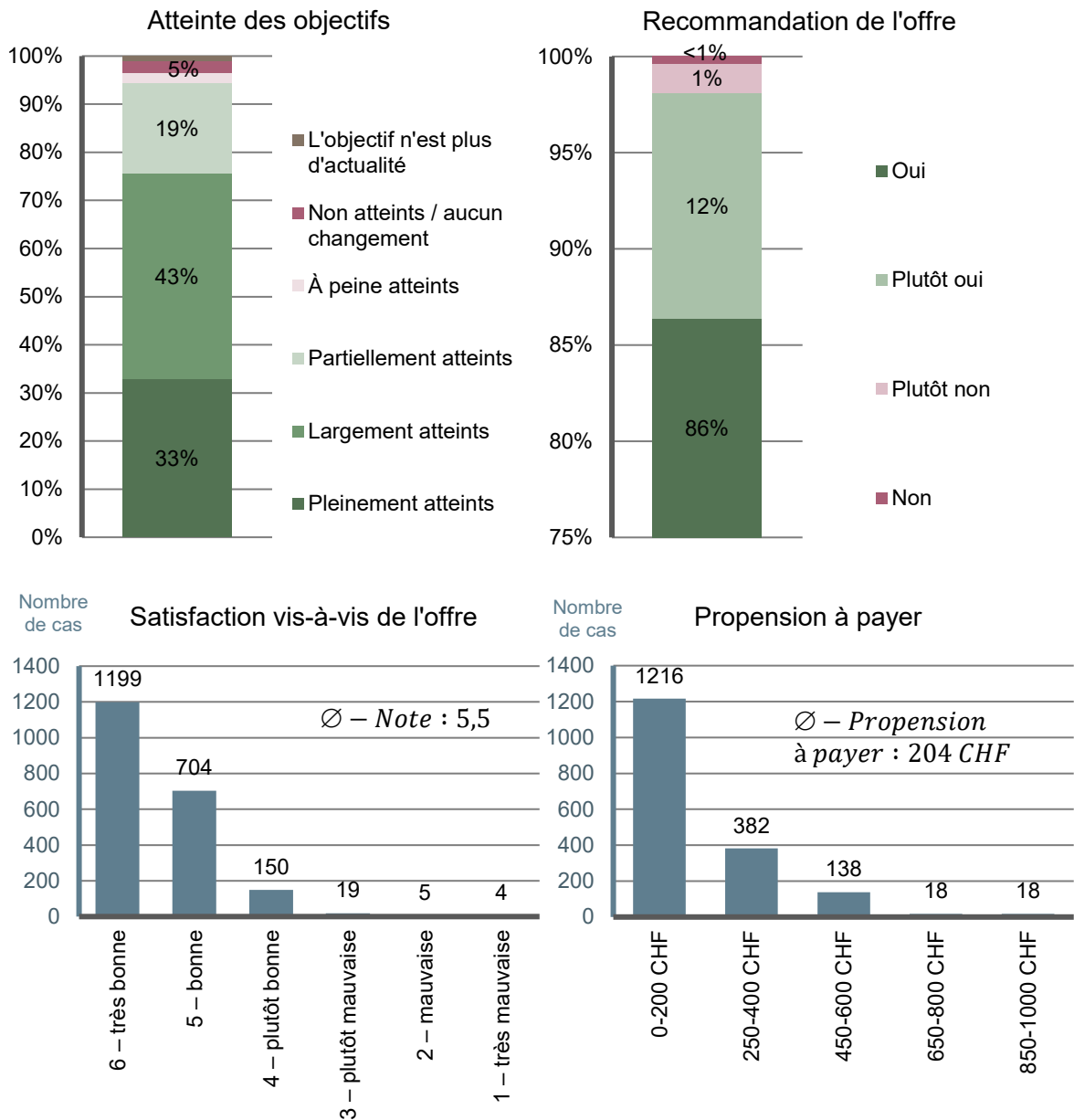
Dans l'ensemble, le **degré de réalisation des objectifs** est jugé positivement par les participant-e-s. Parmi les personnes ayant achevé le processus de conseil viamia, 76 % ont indiqué avoir largement ou pleinement atteint leurs objectifs et 19 % à les avoir partiellement remplis. Les objectifs personnels établis par chaque participant ou participante de concert avec son conseiller ou sa conseillère dans le cadre de la prestation de conseil sont donc en majorité atteints.

Propension à payer

En moyenne, les personnes ayant achevé le processus de conseil seraient prêtes à payer 204 francs pour une telle prestation. Les indications oscillent entre 0 et maximum 1000 francs. Il faut néanmoins interpréter ces données avec prudence. La propension à payer relevée ici ne signifie pas nécessairement que les participant-e-s profiteraient effectivement d'une offre payante à hauteur du montant qu'ils ont indiqué.

⁴ Tous les retours valides ont été pris en compte, que les questionnaires de feed-back aient pu être reliés ou non aux données des cantons. Si l'on ne tenait compte que des formulaires ayant pu être reliés à un dossier, on obtiendrait des résultats similaires.

Figure 12 : atteinte des objectifs, recommandation de l'offre, satisfaction des participant-e-s et propension à payer



Source : figure Ecoplan, N_Propension.Payer = 1772, N_Recommandation = 2080, N_Atteinte.Objectifs = 2081, N_Satisfaction = 2081