



RAPPORT FINAL – 05.03.2024

Évaluation de viamia

Mise en œuvre et effets de l'offre

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

Impressum

Mode de citation recommandé

Auteur : Ecoplan
Titre : Évaluation de viamia
Sous-titre : Mise en œuvre et effets de l'offre
Mandant : SEFRI
Lieu : Berne
Date : 05.03.2024

Équipe de projet Confédération et canton

Sabina Giger, direction du projet SEFRI
Thomas Di Falco, direction du projet CS OPUC
Christine Viljehr, direction du projet CS OPUC

Équipe Ecoplan

Philipp Walker (direction stratégique du projet)
Sarina Steinmann (direction opérationnelle du projet)
Lukas Kunz (collaborateur scientifique)
Elvira Hänni (analyse des données)

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
Tel +41 31 356 61 61
bern@ecoplan.ch

Dätwylerstrasse 25
CH - 6460 Altdorf
Tel +41 41 870 90 60
altdorf@ecoplan.ch

Table des matières

Impressum	2
Table des matières	2
Liste des abréviations	4
L'essentiel en bref.....	5
1 Contexte et démarche.....	11
1.1 Contexte	11
1.2 Questions et méthodes d'analyse	11
1.3 Structure du rapport	16
2 Le projet viamia.....	17
2.1 Mandat et groupe(s) cible(s)	17
2.2 Composantes et instruments de viamia	17
3 Mise en œuvre de viamia (input et exécution)	19
3.1 Remarques générales.....	19
3.2 Mise en œuvre organisationnelle par la Confédération et les cantons.....	20
3.3 Mise en œuvre des contenus par les cantons	22
3.4 Financement et charges en personnel.....	25
4 Utilisation de viamia (output).....	30
4.1 Base de données	30
4.2 Prestations de conseil	31
4.2.1 Nombre de dossiers clos.....	31
4.2.2 Nombre de séances	33
4.2.3 Durée de la consultation	35
4.2.4 Contenu de la consultation.....	40
4.3 Clientèle de viamia	41
4.3.1 Composition de la clientèle : données socio-démographiques.....	41
4.3.2 Employabilité des participant-e-s	43
4.3.3 Accès à l'offre et raisons de la participation.....	45
4.4 Évaluation du produit	47
4.4.1 Satisfaction	47
4.4.2 Taux de recommandation	48
4.4.3 Atteinte des objectifs selon les participant-e-s.....	48
4.4.4 Propension à payer	48

5	Effets de viamia (objectifs, outcome et impact).....	51
5.1	Effets sur les groupes cibles	52
5.1.1	Objectifs, groupes cibles et comment les atteindre	52
5.1.2	Effet d'aubaine	60
5.1.3	Changement de la situation professionnelle	63
5.1.4	Effets sur l'état d'esprit des participant-e-s	65
5.2	Effets sur le paysage des prestataires	68
5.2.1	Intégration dans le paysage cantonal de l'OPUC	68
5.2.2	Effets sur le paysage des prestataires privés	68
6	Conclusions.....	73
7	Annexe A : méthodes d'analyse	75
7.1	Entretiens avec les responsables de l'offre au niveau national	75
7.2	Groupes de réflexion avec les partenaires sociaux	75
7.3	Enquête en ligne auprès des responsables de projet cantonaux	76
7.3.1	Questionnaire de l'enquête en ligne auprès des responsables de projet cantonaux	76
7.4	Enquête auprès des anciens participant-e-s.....	79
7.4.1	Questionnaire de l'enquête en ligne auprès des anciens participant-e-s	80
7.4.2	Guide pour les entretiens avec les anciens participant-e-s	82
7.5	Étude de trois cas cantonaux.....	84
7.6	Input écrit.....	85
7.6.1	Questionnaire de l'input écrit des responsables de projet cantonaux	85
7.7	Entretiens avec des conseillers et conseillères ayant de l'expérience dans le conseil aux personnes peu qualifiées	86
7.7.1	Questions directrices et sous-questions correspondantes	87
7.8	Analyse des données	87
8	Annexe B : fiches signalétiques.....	89

Liste des abréviations

Art.	Article
LFPPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle
OPUC	Orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CHF	Francs suisses
CDIP	Conférence des directrices et directeurs cantonaux de l'instruction publique
etc.	Et cetera
h	Heure
CDOPU	Conférence suisse des directrices et directeurs de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (voir aussi CS OPUC)
min	Minute
N	Nombre
T1, 2, 3...	1 ^{er} trimestre, 2 ^e trimestre
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
CS OPUC	Conférence suisse de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (voir également KBSB)
EPT	Équivalent temps plein
p. ex.	Par exemple

L'essentiel en bref

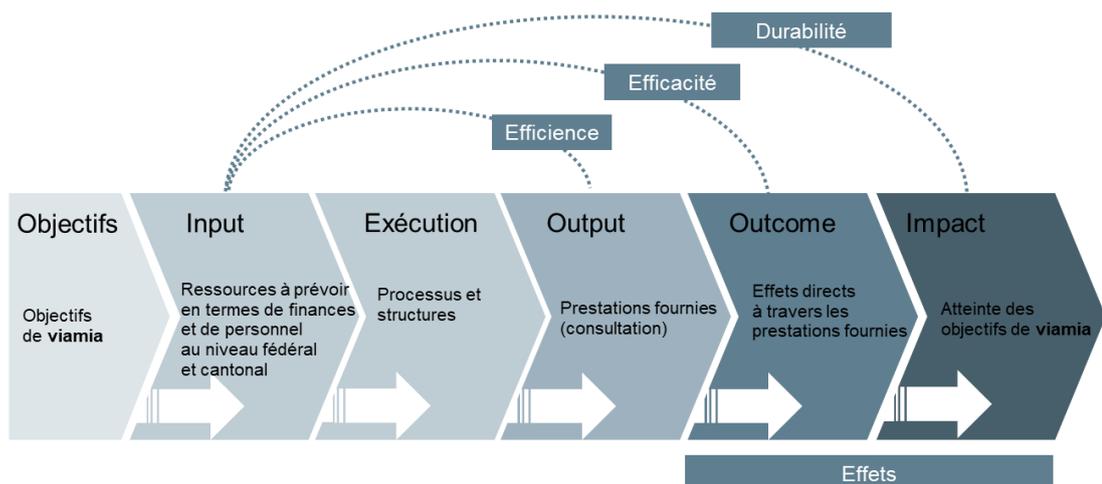
Contexte et démarche

En mai 2019, le Conseil fédéral a adopté un paquet de mesures visant à renforcer le potentiel de main-d'œuvre indigène. L'une de ces mesures consistait à mettre en place, pour la période 2019-2024, une offre gratuite de bilan professionnel, d'évaluation du potentiel et d'orientation de carrière pour les personnes de plus de 40 ans. Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) a été chargé de conduire et de coordonner les travaux de mise en œuvre, en étroite collaboration avec les cantons. L'introduction de l'offre à l'échelle cantonale était quant à elle du ressort de la Conférence suisse de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CS OPUC, anciennement CDOPU).

L'offre *viamia* a été testée dans onze cantons en 2021 (phase pilote). Le projet pilote a fait l'objet d'une évaluation, dont les résultats ont permis d'adapter l'offre en conséquence. L'introduction de *viamia* dans toute la Suisse a eu lieu en 2022 (phase d'implémentation) et la phase de programme a couru de 2023 à 2024.

Durant la mise en œuvre de *viamia* (préparation + phases pilote, d'implémentation et de programme), les coûts ont été assumés par la Confédération à hauteur de 80 % et par les cantons à hauteur de 20 %. La phase de programme s'achevant fin 2024, il convient de se demander dans quelle mesure les objectifs ont été remplis. Une évaluation de la mise en œuvre et des effets de *viamia* a donc été menée. Il s'agissait de répondre à des questions centrales relatives à différents niveaux d'effets par le biais de différentes méthodes d'analyses (voir figure 1).

Figure 1 Modèle d'effets



L'évaluation a englobé plusieurs méthodes d'analyse, notamment des entretiens avec les responsables de l'offre tant au niveau national que cantonal ainsi que diverses enquêtes en ligne, p. ex. auprès des anciens participant-e-s *viamia*. Les données des monitorages semestriels se

sont également avérées très utiles pour l'évaluation, en particulier pour l'examen des résultats observés.

Mise en œuvre de viamia : évaluation

Le SEFRI, la CS OPUC, les responsables cantonaux du projet et les conseiller-ère-s tirent un bilan globalement positif de la mise en œuvre de viamia, que ce soit au niveau de l'organisation ou des contenus. Le fait que viamia, première offre d'orientation de carrière à avoir été introduite à l'échelle nationale, ait été adoptée par l'ensemble des cantons atteste de son succès. En outre, tous les acteurs interrogés s'accordent à dire que la mise en œuvre de viamia s'est déroulée sans accroc compte tenu des importants travaux de coordination entre le SEFRI, la CS OPUC et les cantons. Selon les cantons, viamia a permis de renforcer les prestations cantonales en matière d'OPUC, notamment grâce à la visibilité accrue des services d'orientation professionnelle et au caractère uniforme de cette offre nationale.

Si les instruments de viamia ont été largement acceptés par l'ensemble des acteurs interrogés, des potentiels d'amélioration ont tout de même été identifiés. Les conseiller-ère-s et les responsables de projet cantonaux estiment notamment que le rapport destiné aux participant-e-s viamia n'est guère efficace et que son élaboration est trop fastidieuse. Un certain nombre d'entre eux souhaiteraient que des adaptations soient apportées à ce niveau afin que les conseiller-ère-s puissent mieux répondre aux besoins des client-e-s lors de la rédaction du rapport.

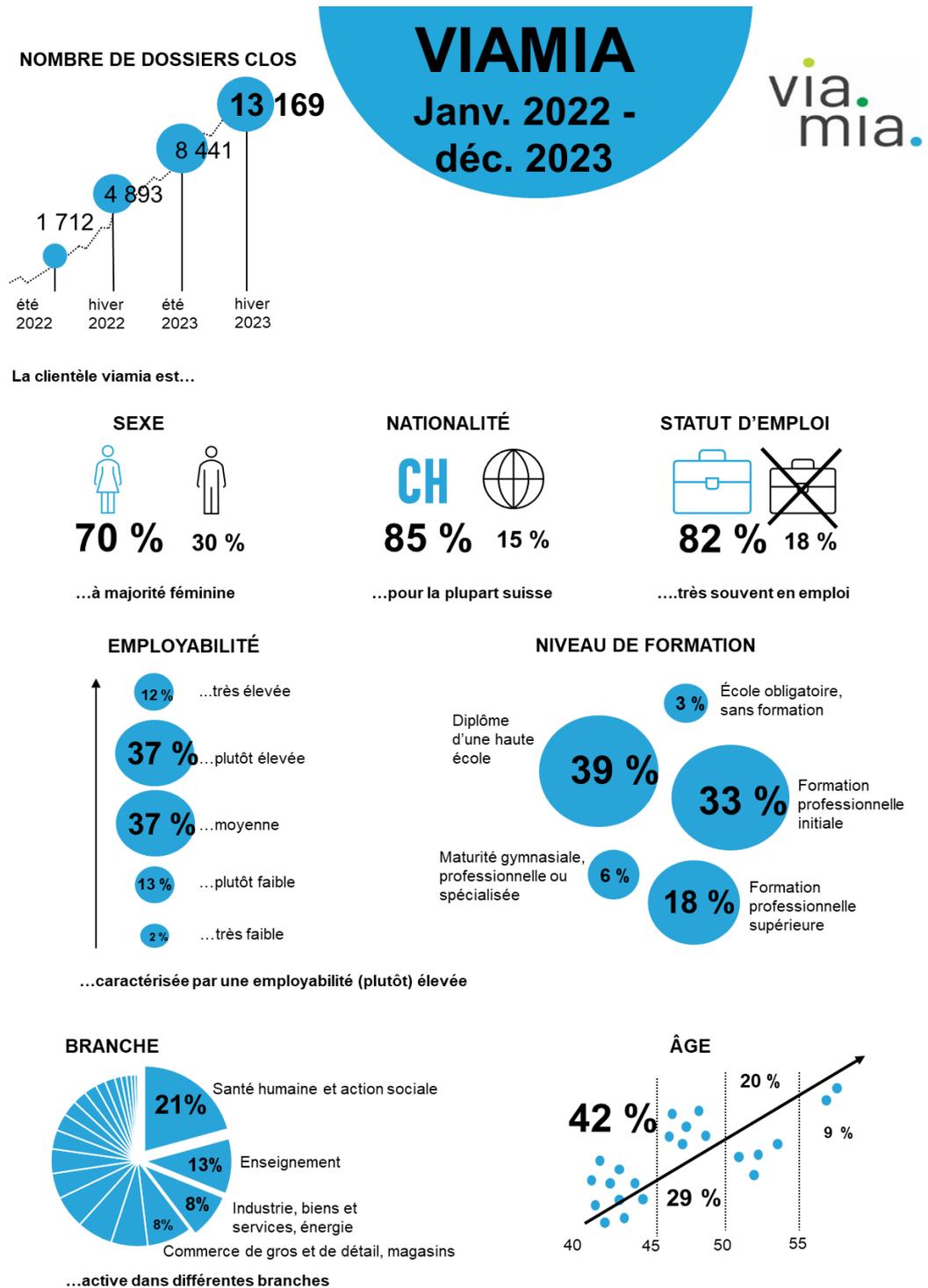
Afin de couvrir les frais de mise en œuvre de viamia, les cantons reçoivent un forfait fixé à 1200 CHF par cas. La Confédération a pris en charge 80 % de ce montant et chaque canton a assumé les 20 % restants. Ce forfait couvre environ 6 h de travail par dossier, en raison de 200 CHF/h. Le nombre d'heures couvert par le forfait a été fixé lors de la mise en œuvre de viamia sur la base d'une hypothèse. Les cantons jugent le montant du forfait par cas adéquat. À noter que la consultation par dossier dure en moyenne 4,73 dans les cantons, soit nettement moins que la durée indemnisée.

En ce qui concerne les ressources en personnel viamia, une légère tendance à la hausse se dessine dans les cantons au niveau des pourcentages de postes. Sur l'ensemble des acteurs interrogés, on comptait 41 équivalents plein temps (EPT) consacrés à viamia en juillet 2023, contre 34 EPT en janvier 2022. Ces valeurs doivent toutefois être interprétées avec prudence, le calcul des EPT différant fortement d'un canton à l'autre. Il est également difficile de faire des comparaisons cantonales. En outre, les ressources en personnel sont majoritairement couvertes par le personnel employé par les cantons avant l'introduction de viamia.

Utilisation de viamia

Le monitoring semestriel mis en place depuis l'été 2022 permet de suivre l'évolution de viamia. Il 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 de la consultation (échantillon). La figure 2 fournit une vue d'ensemble du profil des participant-e-s viamia sur deux ans (du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2023).

Figure 2 Profil des participant-e-s viamia (état : décembre 2023)



Source : représentation Ecoplan, N_Âge = 13 041, N_Formation = 13 169, N_Branche = 3858.

Atteinte des personnes peu qualifiées

Il est ressorti des premières phases du programme que viamia n'a pas permis d'atteindre les personnes peu qualifiées, c'est-à-dire les personnes qui ont au mieux achevé la scolarité

obligatoire, dans la mesure escomptée. Par conséquent, des mesures de promotion ont été mises en place spécifiquement pour ce groupe cible. Il n'en reste pas moins qu'atteindre les personnes peu qualifiées représente un défi. Au regard de l'ensemble de la population, la participation de ce groupe cible à viamia est inférieure à la moyenne. La proportion de personnes dont l'employabilité est très ou plutôt faible n'a quant à elle guère évolué au fil du temps. Les personnes disposant d'une employabilité moyenne ou plutôt forte sont nettement plus nombreuses à recourir à viamia.

Certes, le fait que les personnes peu qualifiées n'aient pas accès aux formations et aux formations continues constitue un problème général qui concerne également les offres autres que viamia. Les cantons peuvent néanmoins agir en intensifiant les mesures de promotion spécifiques à ce groupe cible. Ils doivent notamment veiller à ce que viamia reste une offre à bas seuil et qu'elle soit optimisée de manière à s'adresser directement à cette catégorie de personnes.

Effets de viamia

viamia a un effet dans l'ensemble positif auprès de la clientèle. L'effet de viamia sur le groupe cible est toutefois difficilement quantifiable et très individuel. La satisfaction à l'égard du produit et la réalisation des objectifs personnels des client-e-s sont généralement très élevées. Une fois la consultation terminée, les participant-e-s montrent le plus souvent une volonté accrue de se réorienter sur le plan professionnel et de suivre une formation ou une formation continue. viamia a en outre une influence considérable sur la possibilité d'assumer de nouvelles tâches dans l'entreprise. Une majorité des participant-e-s indiquent toutefois que viamia n'a pas modifié leur motivation au travail de manière déterminante.

40 % des participant-e-ont affirmé qu'ils auraient eu recours à une offre en matière d'OPUC si viamia n'existait pas. Les effets d'aubaine représentent donc un pourcentage d'environ 40 %. En d'autres termes, la majorité des anciens participant-e-s (soit 60 %) n'auraient pas sollicité les services de l'OPUC s'il n'y avait pas eu viamia. Ils indiquent n'avoir participé à un conseil de carrière uniquement au travers de viamia.

Intégration dans le paysage cantonal de l'OPUC

Selon une grande majorité des responsables de projet cantonaux, il n'y a pas de problème de délimitation entre viamia et les offres de l'OPUC. Dans les cantons où les adultes doivent en principe payer pour bénéficier de conseils en matière d'orientation de carrière, les offres sont supplantées par l'offre gratuite viamia. Cet effet d'éviction est compensé financièrement par la subvention fédérale.

Effets de viamia sur le paysage des prestataires privés

La loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr) fournit le cadre pour la collaboration des cantons avec des prestataires privés, la responsabilité des formes concrètes de collaboration

incombant aux cantons. Selon l'art. 11 LFPr, l'éventuelle participation de conseiller-ère-s privés relève également de la sphère de compétences des cantons.

Les cantons choisissent des procédures différentes concernant la participation des prestataires privés. Dans trois cantons (AG, SZ et GR), il existe une collaboration avec des prestataires privés. Celle-ci fonctionne bien, notamment grâce à une assurance qualité appropriée. Dans cinq cantons ou parties de cantons (VD, Bas-Valais, FR, BE, TG) une collaboration avec des prestataires privés a été refusée notamment pour des questions de principe.

À noter toutefois que les prestataires privés sont répartis sur le territoire suisse de manière très hétérogène et qu'il est donc impossible de garantir une couverture nationale de viamia par des prestataires privés.

L'association laufbahnschwiss déplore une forte baisse de la demande de prestations d'orientation de carrière chez les plus de 40 ans qu'elle impute à la mise en œuvre et à la promotion de viamia. Nos enquêtes ont montré qu'environ 13 % des personnes ayant eu recours à viamia se seraient rendus à un conseil de carrière autrement et auraient été prêtes à payer pour la consultation. Il n'est toutefois pas possible de se prononcer sur le montant que ces personnes auraient été prêtes à payer. Ce sont ces 13 % qui correspondent le plus à la clientèle que les prestataires privés auraient perdue. L'effet de l'introduction de viamia sur l'ensemble des prestataires privés est toutefois complexe et dépend de nombreux facteurs qui influencent la demande d'offres en matière d'OPUC. En effet, la demande dépend non seulement de la situation économique générale et individuelle, mais aussi de la situation sur le marché du travail en général ou des besoins individuels des clients. La concurrence entre les offres publiques et privées est un facteur important, mais pas le seul, qui influence la demande d'une prestation de conseil. Il est donc très difficile de répondre à la question de la cause à effet.

Résumé

En résumé, voici ce qu'il faut retenir :

- viamia est la première offre en matière d'OPUC à avoir été introduite dans toute la Suisse. Sa mise en œuvre a été un succès. L'objectif principal visé par la décision du Conseil fédéral a été atteint : mettre gratuitement à la disposition de toutes les personnes de 40 ans et plus, dans toute la Suisse, un bilan professionnel, une évaluation de leur potentiel et des conseils en matière de carrière.
- Les cantons sont majoritairement satisfaits du modèle de financement. Le forfait par cas est plutôt généreux compte tenu de la charge de travail moyenne. Il faut néanmoins prendre en compte les disparités cantonales dans la charge de travail moyenne par cas.
- Il existe à l'évidence une demande toujours plus élevée de la part dans la population pour un produit de conseil en carrière tel que viamia. Le niveau de satisfaction des participant-e-s est très élevé. En outre, viamia a eu des effets positifs sur la personnalité des participant-e-s et sur leur situation professionnelle. Par conséquent, les personnes conseillées ont très souvent atteint leurs objectifs personnels.

- Si les cantons veulent réussir à attirer plus de personnes peu qualifiées, ils doivent intensifier davantage les mesures de promotion spécifiques à ce groupe cible et s'adresser directement à lui. Au vu des résultats de la phase pilote, la Confédération a certes lancé un projet visant à cibler spécifiquement les personnes peu qualifiées et alloué des fonds considérables à cet effet, mais les résultats ne sont pas encore visibles dans les données.
- S'il n'est pas envisageable de proposer viamia à l'échelle nationale entièrement par le biais de prestataires privés, la collaboration mise en place dans certains cantons avec des prestataires privés fonctionne bien. À noter que, selon les associations faîtières de l'économie et en particulier les associations privées dans le domaine de l'OPUC, viamia concurrence-rait les offres privées. L'appréciation scientifique de cette affirmation est complexe et il n'est pas possible d'y répondre de manière définitive dans le cadre de la présente évaluation. Le recours ou non à des prestataires privées dans le cadre des consultations viamia est une question politique qui est du ressort des organes compétents en la matière. Les points de recoupements entre viamia et les offres privées sont toutefois gérables.

1 Contexte et démarche

1.1 Contexte

En mai 2019, le Conseil fédéral a adopté un paquet de mesures visant à encourager le potentiel de main d'œuvre indigène. L'une de ces sept mesures consistait à mettre en œuvre une offre gratuite de bilan professionnel, d'évaluation du potentiel et d'orientation de carrière pour les adultes de 40 ans et plus pendant la période 2019-2024. Le mandat a été confié au Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) en collaboration avec les cantons. La responsabilité des travaux à l'échelon cantonal incombe à la Conférence suisse de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CS OPUC, anciennement CDOPU).

L'offre *viamia* a été testée dans onze cantons en 2021 (phase pilote). Le projet pilote a fait l'objet d'une évaluation, dont les résultats ont permis d'adapter l'offre en conséquence. L'introduction de *viamia* à toute la Suisse a eu lieu en 2022 (phase d'implémentation) et la phase de programme a couru de 2023 à 2024.

viamia est une initiative conjointe de la Confédération et des cantons, financée à 80 % par la Confédération et à 20 % par les cantons entre 2019 et 2024. La phase de programme s'achevant fin 2024, il convient de se demander dans quelle mesure *viamia* a atteint ses objectifs. Une évaluation de la mise en œuvre et des effets de *viamia* a donc été menée. Il s'agissait de répondre à des questions centrales relatives à différents niveaux d'effets par le biais de différentes méthodes d'analyses.

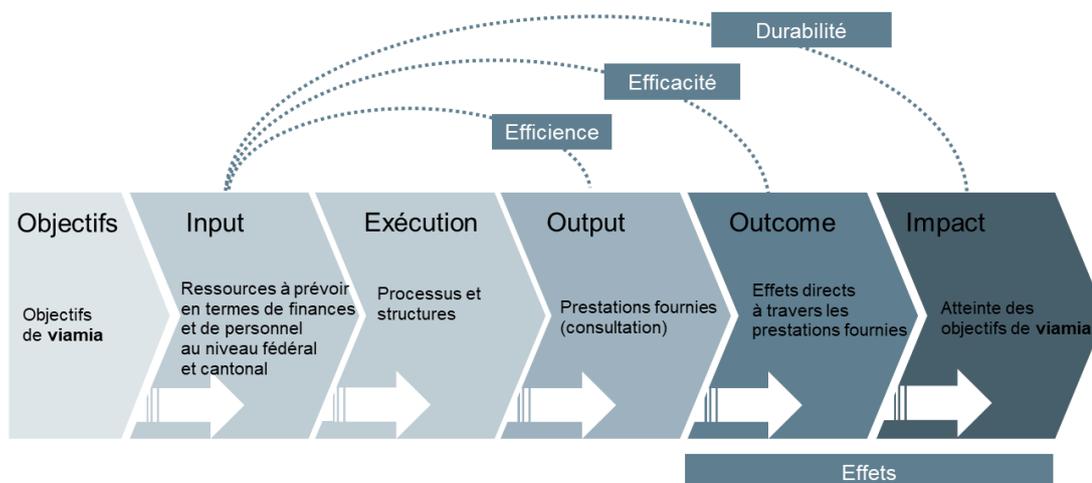
1.2 Questions et méthodes d'analyse

Dans l'optique d'évaluer la mise en œuvre et les effets de *viamia*, un modèle d'effets a été élaboré sous une forme très simplifiée afin de mettre en évidence les liens de causalité (voir figure 3). L'évaluation se concentre sur les niveaux d'effets suivants :

- mise en œuvre de l'offre (**input et exécution**) ;
- résultats de l'offre directement mesurables (**output**) ;
- effets de l'offre sur le groupe cible (**outcome**) ;
- effets de l'offre sur le paysage des prestataires (environnement élargi) et atteinte des objectifs (**impact**).

Figure 3

Modèle d'effets



Plusieurs méthodes d'analyse ont été appliquées lors de l'évaluation. La figure 4 récapitule, pour chaque niveau d'effets, les principales questions posées et les méthodes d'analyse qualitatives et quantitatives utilisées pour y répondre. Celles-ci sont détaillées dans l'Annexe A : méthodes.

Figure 4 Principales questions posées et méthodes d'analyse utilisées

NIVEAU D'EFFETS	MÉTHODE								
	Entretiens avec le SEFRI et la CS OPUC	Groupes de réflexion avec les partenaires sociaux	Enquête en ligne auprès des responsables cantonaux	Étude de cas cantonaux	Input écrit SEFRI, CS OPUC, responsables de projet cantonaux	Enquête en ligne auprès des anciens participant-e-s	Entretiens avec les conseiller-e-s s'occupant de personnes peu qualifiées	Entretiens avec les anciens participant-e-s	Analyse des données
Input									
– À combien s'élèvent les coûts et les charges en personnel aux échelons cantonal et national (CS OPUC, SEFRI) ?					x				x
Exécution									
– Comment s'est passée la mise en œuvre de viamia dans les cantons sur le plan des contenus et de l'organisation ?	x	(x)	x	x			(x)	(x)	
– Quels éléments ont fait leurs preuves ? Quels éléments ne fonctionnent pas ? Quelles sont les améliorations à apporter ?									
Output									
– Combien de prestations de conseil ont été menées dans les cantons ?									x
– Quel est le profil des participant-e-s ?									
– Par quels canaux les personnes conseillées ont-elles été atteintes ? Comment les mesures de promotion mises en place à l'automne 2022 / l'hiver 2023 ont-elles permis d'atteindre les groupes cibles ?									
– Quel est le nombre maximal de séances de conseil par dossier ? Quelle est la durée de la consultation par dossier (temps d'entretien, temps de préparation et de suivi) ?									
Outcome									
– À quel point les personnes conseillées sont-elles satisfaites de l'offre ?			(x)			x	x	x	x
– Quels sont les effets de viamia sur les participant-e-s ?									
Impact									

1. Contexte et démarche**ECOPLAN**

<ul style="list-style-type: none">- Quels étaient les objectifs de viamia ? Ont-ils été remplis ?- Les groupes cibles ont-ils été atteints ? L'offre a-t-elle touché en particulier les personnes peu qualifiées, c'est-à-dire celles disposant d'une faible employabilité ?- Existe-t-il des effets d'aubaine ? Si oui, lesquels et dans quelle proportion ?- Quel est l'impact de viamia sur le paysage des prestataires ? Quels changements viamia a-t-elle entraînés dans la structure de l'offre en matière d'OPUC ?- Des problèmes de délimitation sont-ils survenus avec les offres existantes ? Si oui, ont-ils pu être résolus ?	x	x	x	x			x		
---	----------	----------	----------	----------	--	--	----------	--	--

Digression : témoignages

Pour identifier les effets de viamia sur certains groupes cibles et permettre le cas échéant de mieux les atteindre à l'avenir, il est essentiel de comprendre leurs besoins. Par conséquent, nous avons sélectionné des représentants typiques des principaux groupes cibles (appelés personas) et les avons accompagnés dans leur parcours en tant que participant-e-s à viamia. Cette démarche permet de se pencher non pas sur les cas standards, mais plutôt sur les personnes dont les qualifications sont particulièrement faibles ou, dans certains cas, particulièrement élevées.

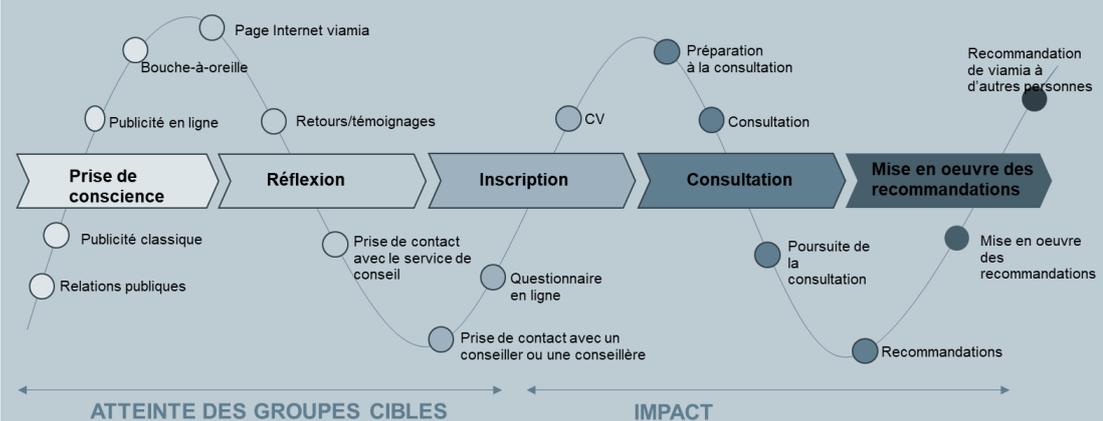
- **Réinsertion professionnelle** : personnes originaires de Suisse disposant d'une employabilité faible ou élevée et d'un niveau de formation faible ou élevé qui souhaitent revenir sur le marché du travail.
- **Faible employabilité** : personnes originaires de Suisse disposant d'une faible employabilité et d'un niveau de formation faible ou élevé.
- **Activité indépendante** : personnes disposant d'une faible employabilité qui exercent une activité indépendante.
- **Compétences de base lacunaires** : personnes disposant d'une faible employabilité et ayant des lacunes dans les compétences de base.
- **Employabilité élevée** : personnes originaires de Suisse disposant d'une employabilité et d'un niveau de formation élevés.

La participation à viamia s'effectue généralement en trois étapes.

- **Initiative** : la personne manifeste son intérêt (attention), entreprend des démarches, s'informe sur viamia (évaluation / recherche d'informations) et se résout finalement à demander conseil et à s'inscrire (décision).
- **Consultation** : la personne fait appel à un conseiller ou à une conseillère (recours).
- **Mise en œuvre** : la personne applique les recommandations reçues. Elle recommande viamia à d'autres personnes.

La figure 5 présente les points de contact entre les personnes conseillées et viamia. On s'intéresse ici non seulement au produit en soi, mais également à la publicité autour de l'offre. Tous les points de contact mentionnés contribuent, d'une part, à atteindre les groupes cibles et, d'autre part, à remplir les objectifs visés. Ils sont donc d'une grande importance lors des entretiens.

Figure 5 Parcours des participant-e-s



Source : représentation Ecoplan.

Une fiche signalétique est associée à chaque persona interrogée. Les informations recueillies lors des entretiens ne peuvent pas être généralisées et ne permettent pas d'obtenir une image représentative de l'ensemble des personnes possédant les mêmes caractéristiques que celles de la persona. Elles permettent néanmoins de mieux identifier les obstacles rencontrés lors de l'atteinte du groupe cible et du déploiement des effets. Trois fiches signalétiques sont présentées au chap. 5.1.1, les fiches

restantes peuvent être consultées à l'Annexe B : fiches signalétiques. Les enseignements obtenus lors des entretiens ont été pris en compte dans l'élaboration du rapport, notamment au chap. 5.

1.3 Structure du rapport

Le chap. 2 présente brièvement les objectifs et les groupes cibles de viamia ainsi que des composantes de l'offre.

Les chapitres suivants répondent tour à tour aux principales questions propres à chaque niveau d'effets. Le chap. 3 est dédié à la mise en œuvre de viamia (input et exécution) et traite non seulement de la mise en œuvre organisationnelle au niveau de la Confédération et des cantons, mais également de la mise en œuvre des contenus par les cantons.

Le chap. 4 analyse l'utilisation de viamia (output) et se base fortement sur le rapport de monitoring existant. Il approfondit les conclusions du rapport en s'appuyant sur des données actualisées.

Le chap. 5 traite des effets de viamia sur les groupes cibles et sur le paysage des prestataires (objectifs, outcome et impact).

Le rapport se termine par quelques conclusions au chap. 6 comprend les remarques finales.

Les annexes contiennent des informations détaillées sur les méthodes d'analyse utilisées et les fiches signalétiques.

2 Le projet viamia

2.1 Mandat et groupe(s) cible(s)

L'offre de conseil viamia propose un bilan professionnel gratuit aux adultes de 40 ans et plus résidant en Suisse qui ne peuvent pas prétendre à des offres d'évaluation et de conseil similaires de la part de l'assurance chômage (AC), de l'assurance-invalidité (AI) ou de l'aide sociale¹.

Lors de la phase pilote et de la phase d'implémentation, il s'est avéré que viamia n'avait pas réussi à atteindre les personnes peu qualifiées dans la mesure escomptée. Par conséquent des mesures de promotion ont été adoptées afin de toucher spécifiquement ce groupe cible (voir chap. 5.1.1).

2.2 Composantes et instruments de viamia

Les personnes ayant recours à viamia suivent un processus bien défini s'appuyant sur le modèle GUIDE² de l'Office d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière du Haut-Valais. Les composantes et les instruments de ce processus sont les suivants (voir figure 6) :

1. Les participant-e-s remplissent dans un premier temps un questionnaire sur les ressources de carrière³. Ils remettent également leur CV aux conseiller-ère-s et indiquent préalablement leurs préoccupations, leurs attentes et les démarches qu'ils ont entreprises jusqu'à présent.
2. Les personnes participent à un premier entretien individuel pour dresser un bilan professionnel. L'objectif est d'analyser la situation professionnelle et personnelle, sur la base du parcours professionnel, du parcours de formation et des résultats du questionnaire en tenant compte des exigences sans cesse changeantes du marché du travail. Ce bilan professionnel permet de collecter des informations sur l'employabilité actuelle des participant-e-s.
3. Les personnes définissent ensuite avec les conseiller-ère-s des mesures concrètes à prendre afin de conserver ou d'améliorer leur employabilité.

¹ <https://www.viamia.ch>.

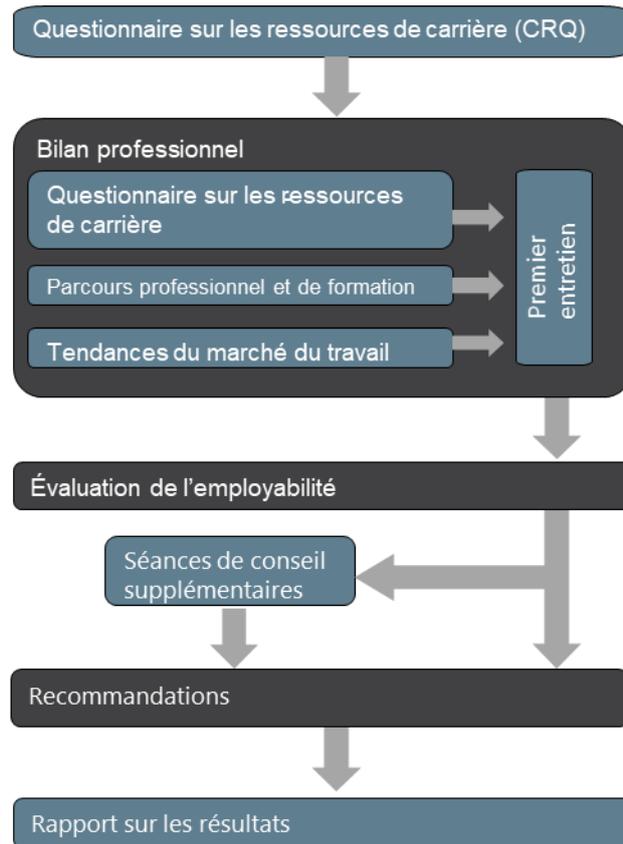
² De plus amples informations sur le modèle GUIDE sont disponibles sur le site de l'Office d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière du Haut-Valais, voir <https://www.vs.ch/web/bsl/beratungskonzept> [état au 05.03.2024].

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 personnes remplissent elles-mêmes le questionnaire, il s'agit d'une auto-évaluation de l'employabilité.

En règle générale, les personnes remplissent le formulaire en ligne ou le renvoient une fois rempli. Si des personnes ne peuvent pas répondre aux questions par écrit, elles peuvent le faire par oral avec l'aide d'un conseiller ou d'une conseillère.

4. Si un seul entretien ne suffit pas, il est possible de suivre des séances de conseil supplémentaires, à l'issue desquelles des mesures sont définies.
5. Les conseiller-ère-s consignent les résultats de la consultation dans un rapport sur les résultats, remis aux participant-e-s à la fin du premier entretien ou après les séances de conseil.

Figure 6 Composantes et instruments de viamia



Source : représentation Ecoplan.

Légende : instruments en bleu ; composantes en noir.

3 Mise en œuvre de viamia (input et exécution)

3.1 Remarques générales

Le SEFRI pose le cadre de viamia, conformément au mandat du Conseil fédéral. En plus d'organiser et de financer les travaux généraux, il participe en partie aux dépenses de mise en œuvre à l'échelle cantonale. La définition des contenus de l'offre, la coordination avec les offres existantes et la mise en œuvre est du ressort des cantons. En sa qualité de conférence spécialisée de la Conférence des directrices et directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP), la CS OPUC coordonne les travaux à l'échelle cantonale. Elle est composée des responsables des services cantonaux d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (OPUC).

viamia est une offre nationale dont la mise en œuvre relève de la compétence des cantons. En tant qu'organe responsable, la CS OPUC a élaboré des directives et des recommandations à ce sujet, et propose aux cantons diverses bases d'application. La mise en œuvre de viamia diffère néanmoins d'un canton à l'autre en raison de la structure fédérale de la Suisse. Les aspects suivants sont particulièrement importants pour pouvoir interpréter correctement les résultats de l'évaluation :

- **Paysage cantonal de l'OPUC** : viamia est la première offre en matière d'orientation de carrière développée au niveau national à être introduite de manière uniforme dans tous les cantons. Certains cantons proposaient déjà des prestations similaires aux adultes ou des offres réservées à certains groupes cibles, p. ex. les personnes désireuses de reprendre une activité professionnelle ou les personnes peu qualifiées. Ils ont donc dû intégrer la nouvelle offre à leurs outils en matière d'orientation, en veillant à ne pas les concurrencer. Il en est résulté des différences d'interprétation et de compréhension qui se sont traduites par une mise en œuvre de viamia hétérogène à l'échelle nationale. Ces disparités cantonales ont des répercussions sur le groupe cible, sur le nombre d'entretiens et sur la durée totale par cas.
- **Espaces économiques régionaux** : la situation du marché du travail et la composition des branches d'activité varient fortement d'un canton à l'autre. Dans le Jura par exemple, canton fortement industrialisé, le secteur des services emploie moins de main-d'œuvre que l'industrie. Le taux de chômage est élevé et la proportion de titulaires d'un diplôme du degré tertiaire nettement inférieure à la moyenne suisse. À l'inverse, dans le canton de Zurich, la part d'employés et de diplômés du degré tertiaire travaillant dans le secteur des services est supérieure à la moyenne et le taux de chômage est inférieur à la moyenne suisse. Compte tenu de ces divergences cantonales, les besoins et les attentes vis-à-vis d'une offre telle que viamia peuvent également différer.
- **Collaboration avec le secteur privé** : la loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr) fournit le cadre pour la collaboration des cantons avec des prestataires privés, la responsabilité des formes concrètes de collaboration incombant aux cantons. Ces derniers sont chargés de positionner leur offre en tenant compte des offres existantes des prestataires privés et publics. Selon l'art. 11 LFPr, l'éventuelle participation de conseiller-ère-s privés

relève également de la responsabilité des cantons. Les cantons peuvent donc choisir des procédures différentes, ce qui peut également avoir des conséquences sur la mise en œuvre et les effets de viamia⁴.

Le tableau 1 présente les principales questions posées et les méthodes d'analyse utilisées lors de l'évaluation de la mise en œuvre.

Tableau 1 Mise en œuvre de viamia : questions posées et méthodes d'analyse utilisées

Niveau : input et exécution	
	<p>Ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> – À combien s'élèvent les coûts et les charges en personnel aux échelons cantonal et national (CS OPUC, SEFRI) ?
	<p>Exécution</p> <ul style="list-style-type: none"> – Comment s'est passée la mise en œuvre de viamia dans les cantons sur le plan des contenus et de l'organisation – Quels éléments ont fait leurs preuves ? Quels éléments ne fonctionnent pas ? Quelles sont les améliorations à apporter ?
Méthodes	
	<p>Ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> – Input écrit du SEFRI, de la CS OPUC et des responsables de projet cantonaux – Évaluation des données issues du monitoring (état : 31 décembre 2023)
	<p>Exécution</p> <ul style="list-style-type: none"> – Entretiens avec le SEFRI et la CS OPUC – Groupes de réflexion avec les partenaires sociaux – Enquête en ligne auprès des responsables cantonaux – Étude de trois cas cantonaux – Éventuellement, entretiens avec d'anciens participant-e-s – Entretiens avec les conseiller-ère-s s'occupant de personnes peu qualifiées

3.2 Mise en œuvre organisationnelle par la Confédération et les cantons

En ce qui concerne la mise en œuvre organisationnelle de viamia, le SEFRI, la CS OPUC et les responsables de projet cantonaux tirent un bilan globalement positif. Les acteurs interrogés trouvent remarquable que l'ensemble des cantons proposent l'offre et que le caractère uniforme du produit soit majoritairement assuré. Cette situation est possible notamment grâce au soutien fédéral. Le fait de limiter l'offre pour une durée déterminée dans l'optique que les cantons l'intègrent ensuite dans leurs structures ordinaires après arrêt du financement fédéral menace toutefois l'uniformité nationale. Si la majorité des cantons interrogés n'ont pas encore indiqué s'ils allaient ou non intégrer viamia dans leurs structures ordinaires, plusieurs d'entre eux ont déjà annoncé qu'ils ne relanceront (plutôt) pas l'offre sans le soutien de la

⁴ La Confédération a attiré l'attention des cantons sur la possibilité de faire appel à des conseiller-ère-s privés.

Confédération. Aucun canton n'a affirmé avec certitude qu'il intégrera viamia dans ses structures ordinaires.

Pour ce qui est du développement et de la conception de l'offre, le SEFRI indique que la CS OPUC s'est fortement impliquée dans les travaux et a fait preuve d'une grande flexibilité. La Conférence était chargée de développer la toute première offre de conseil nationale et de la mettre en œuvre dans des délais extrêmement serrés. La CS OPUC a également vu cette responsabilité comme une opportunité d'accroître la visibilité de l'OPUC dans l'ensemble du pays.

Ce qui prime aux yeux des responsables de projet cantonaux, c'est moins la responsabilité de la mise en œuvre que la collaboration avec les acteurs concernés et la répartition des compétences. Une grande majorité des responsables estiment que la collaboration et la coordination entre les parties prenantes a bien fonctionné. Deux cantons ont cependant rencontré des problèmes en lien avec leur taille et leur structure et aimeraient disposer d'un peu plus de temps pour la mise en œuvre.

Selon une grande majorité de cantons, la structure organisationnelle ainsi que la répartition des tâches et des compétences entre les acteurs ont fait leurs preuves. Toutefois, certains responsables cantonaux estiment que les compétences et les processus de la CS OPUC doivent être définis plus clairement. Un canton déplore en outre une trop grande ingérence de la Confédération dans les affaires cantonales, mais ne donne pas plus de précision à ce sujet.

Les responsables de projet cantonaux ont formulé diverses remarques sur mise en œuvre organisationnelle, lesquelles sont présentées dans le tableau 2 selon la fréquence des remarques.

Tableau 2 **Mise en œuvre organisationnelle : remarques des responsables de projet cantonaux**

Remarques positives
<ul style="list-style-type: none"> – Structures et compétences clairement définies – Forte demande pour le produit, preuve qu'il existe un besoin en matière d'OPUC au sein de la population – Satisfaction élevée des participant-e-s – Processus cantonaux et intercantonaux bien rodés – Communication nationale – Mise en commun des outils et échanges entre les conseiller-ère-s – Meilleure visibilité de l'offre en matière d'OPUC – Une clientèle en partie nouvelle : personnes qui n'avaient jusqu'à présent pas ou peu recours à un service d'orientation professionnelle – Enrichissement pour les conseiller-ère-s : attrait élevé envers cette profession, intensification des échanges entre les conseiller-ère-s, accroissement des consultations processuelles
Remarques négatives

- Limitation de la liberté de conseil en raison des étapes de processus prédéfinies entraînant parfois un manque d'efficacité
- Monitoring semestriel fastidieux en raison de la préparation des données
- Difficulté à atteindre certains groupes cibles tels que les personnes peu qualifiées
- Pénurie de personnel
- Trop peu d'échanges entre les conseiller-ère-s des différents cantons
- Difficultés dans la planification des ressources en raison d'une demande trop volatile
- Difficulté de triage entre viamia et les autres offres cantonales

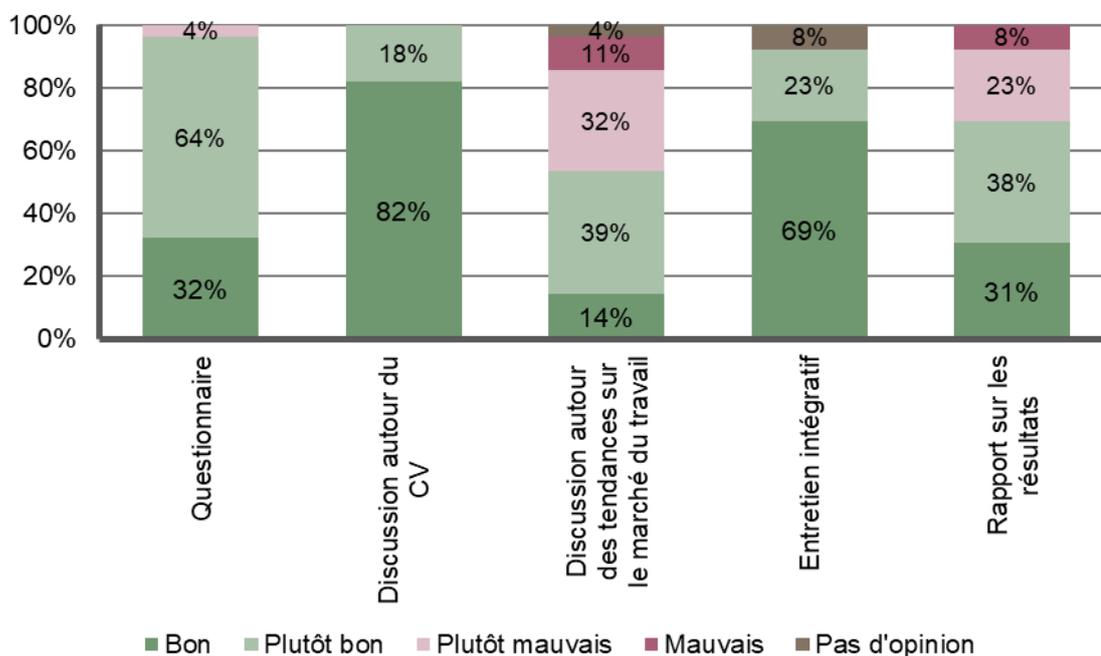
Potentiel d'optimisation

- Assurer le financement par la Confédération et les cantons au-delà de 2025
- Organiser des échanges d'expériences au niveau national
- Introduire un contrôle de qualité du contenu
- Modifier les modalités des rencontres entre les responsables de projet : au lieu de les organiser toujours à Berne, sélectionner un autre lieu de rencontre ou proposer une forme hybride

3.3 Mise en œuvre des contenus par les cantons

L'évaluation porte surtout sur les instruments de viamia et sur les potentiels d'amélioration. En général, les responsables de projet cantonaux jugent les instruments de manière positive (voir figure 7). Plus de 90 % considèrent le questionnaire sur les ressources de carrière (96 %), la discussion autour du CV (100 %) et l'entretien intégratif (92 %) comme bons ou plutôt bons. Ils se montrent toutefois plus critiques pour ce qui est de la discussion sur les tendances du marché du travail et du rapport sur les résultats : une bonne moitié trouvent la discussion bonne ou plutôt bonne (53 %) et le rapport donne satisfaction à deux tiers d'entre eux (69 %). La discussion autour des tendances et le rapport sur les résultats sont considérés comme mauvais par respectivement 11 % et 8 % des responsables de projet.

Figure 7 Évaluation générale des instruments de viamia par les responsables de projet cantonaux⁵

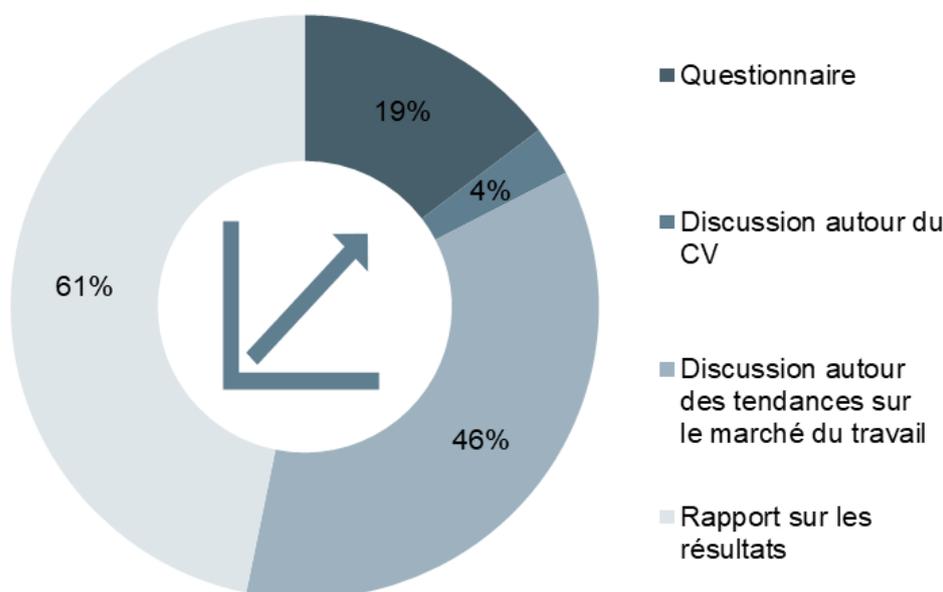


Source : représentation Ecoplan, N_Réponses = 28.

Les plus grands potentiels d'amélioration identifiés concernent naturellement les deux derniers instruments mentionnés, à savoir la discussion autour des tendances et le rapport sur les résultats (voir figure 8). Près d'une personne interrogée sur cinq souhaite des optimisations dans le questionnaire sur les ressources de carrière.

⁵ Au total, 28 responsables cantonaux ont pris part à l'enquête. Appenzell Rhodes-Intérieures et Appenzell Rhodes-Extérieures se partagent un responsable tandis que nous avons à chaque fois reçu deux feedback pour les cantons de Zurich (ville, reste du canton), du Valais (Haut-Valais, Bas-Valais) et du Jura (deux responsables).

Figure 8 Potentiel d'amélioration selon les responsables de projet cantonaux



Source : représentation Ecoplan, N_Réponses = 28.

Remarque : l'entretien intégratif n'apparaît pas dans ce graphique, car aucun potentiel d'amélioration n'a été identifié en la matière.

Le potentiel d'amélioration est justifié comme suit :

- **Rapport sur les résultats (61 %)** : les responsables cantonaux estiment que le rapport a peu d'importance. De plus, son élaboration prend trop de temps et doit respecter une structure trop rigide. Un grand nombre considèrent que si le rapport était plus centré sur la personne conseillée, il permettrait aux conseiller-ère-s de mieux répondre à ses besoins. Il conviendrait également de mettre davantage l'accent sur les démarches que la personne conseillée pourra entreprendre à l'issue de la consultation afin de mettre en évidence les options qui s'offrent à elles. Dans les entretiens approfondis menés avec certains cantons (Berne, Fribourg, Schwytz), les conseiller-ère-s-ont affiché leur désir notamment d'adapter le rapport, mais surtout de le rendre plus individuel.
- **Discussion autour des tendances sur le marché du travail (46 %)** : une petite moitié des responsables qui militent pour une optimisation de cet instrument proposent d'aborder ce sujet uniquement en cas de besoin et/ou à l'issue du premier entretien. C'est après cette première séance que les conseiller-ère-s sont à même de juger s'il est nécessaire ou non de traiter ce sujet. Certains responsables soulignent par ailleurs l'importance d'améliorer les sources utilisées, le site national d'orientation.ch⁶ étant, selon eux, loin d'être suffisant.

⁶ [Clarifier mon futur professionnel \(orientation.ch\)](https://www.orientation.ch).

- **Questionnaire sur les ressources de carrière (19 %)** : certains responsables souhaitent moins de redondance et des questions plus différenciées. Les modifications effectuées jusqu'à maintenant (p. ex. questions différenciées en fonction des groupes cibles) ne seraient pas satisfaisantes. Ils demandent également que les fautes d'orthographe soient corrigées et que la formulation soit cohérente et non genrée.

Une majorité des responsables (61 %) sont d'avis que le fait d'avoir mis à disposition un questionnaire dédiée spécialement aux personnes sans emploi, peu qualifiées ou qui exercent une activité indépendante a (plutôt) porté ses fruits. Un quart des responsables interrogés n'avait pas d'opinion à ce sujet, ce qui peut s'expliquer par le faible recours à ces questionnaires. En effet, les groupes cibles susmentionnés représentent une minorité des participant-e-s.

3.4 Financement et charges en personnel

Financement par la Confédération et les cantons

viamia est une initiative de la Confédération et des cantons. La Confédération finance l'intégralité des coûts relatifs aux travaux généraux : direction du projet au niveau national, monitoring et évaluation de l'offre, création et gestion du site Internet viamia, promotion horizontale visant spécifiquement les personnes peu qualifiées et développement d'instruments de promotion à l'intention des cantons. Ces coûts représentent environ 1 million CHF pour la période 2019-2024. Parallèlement, la Confédération soutient la CDIP pour le financement d'une assistance scientifique aux acteurs du projet et lui a versé 240 000 CHF entre 2020 et 2024.

Le développement, la mise en œuvre et la promotion cantonale de viamia ont également entraîné des coûts, lesquels ont été assumés à hauteur de 80 % par la Confédération et de 20 % par les cantons pendant la période 2019-2024⁷. La Confédération a également déboursé 2 millions CHF pour le développement de l'offre et la création d'une plateforme Internet permettant aux adultes de faire par eux-mêmes le point sur leur situation professionnelle⁸. De plus, elle a participé à la mise en place des mesures de promotion cantonale à hauteur d'environ 200 000 CHF. Pour ce qui est des mesures visant à atteindre spécifiquement les personnes peu qualifiées, la Confédération a soutenu les cantons leur octroyant une enveloppe d'environ 1 million CHF en 2023 et 2024.

Afin de couvrir les frais de mise en œuvre de viamia, les cantons reçoivent en outre un forfait par cas, lequel a été fixé à 1200 CHF au moment du lancement du projet. La Confédération a pris en charge **80 % de ce montant (960 CHF) et chaque canton a assumé les 20 % restants (240 CHF)**. Ce forfait couvre six heures de travail environ par personne conseillée (temps d'entretien, préparation et suivi) ; une ou plusieurs séances peuvent être nécessaires selon les

⁷ Conformément aux dispositions de l'encouragement de projet (art. 54 et 55 LFPr).

⁸ [Clarifier mon futur professionnel \(orientation.ch\)](https://www.orientation.ch).

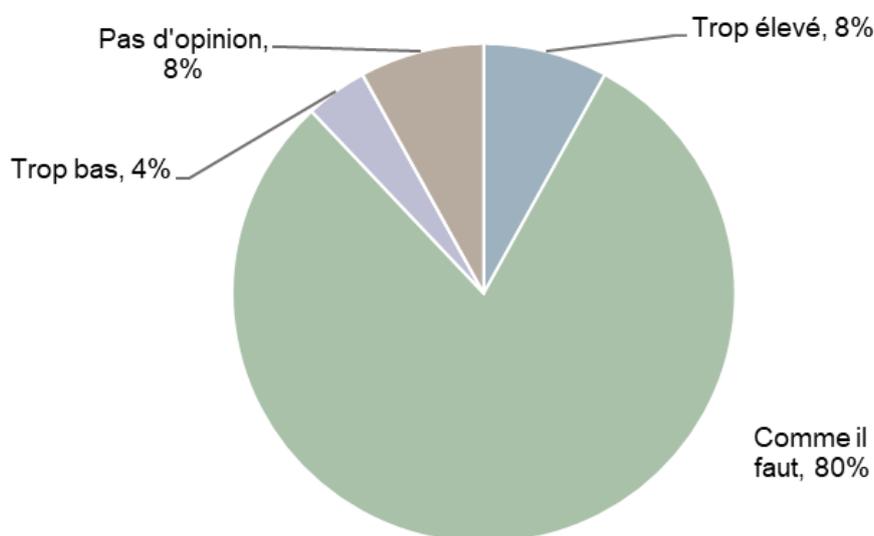
cas, le nombre n'est pas fixe. Cette flexibilité a permis de tirer des conclusions de la mise en œuvre de viamia.

Évaluation du forfait par cas fixé par la Confédération

Le SEFRI, la CS OPUC et les responsables de projet cantonaux ont été interrogés au sujet du forfait par cas. Une majorité des responsables cantonaux (80 %, soit 20 personnes) estiment que le forfait par cas est correct (voir figure 9). Un responsable estime que le montant est trop faible tandis que deux responsables le jugent trop élevé. Ces derniers justifient leur avis en se basant sur le nombre d'heures qu'ils consacrent effectivement à la consultation ou au taux horaire qu'ils pratiquent, qui sont plus bas que les valeurs utilisées pour le calcul du forfait par cas.

Tandis que le SEFRI ne se prononce pas sur ce sujet, la CS OPUC trouve le montant correct. Elle indique que, si l'on croit les indicateurs (niveau de salaire, etc.), le forfait par cas peut être calculé différemment, mais qu'il s'avère adéquat dans la plupart des cantons. Elle constate toutefois que le forfait par cas est plutôt trop élevé pour certains cantons.

Figure 9 Évaluation par les responsables de projet cantonaux du forfait par cas⁹



Source : représentation Ecoplan, N_Forfait par cas= 25.

Lors des deux premières années, une consultation durait en moyenne 284 min, soit 4,73 heures, par cas. Comme mentionné plus haut, le forfait a été fixé à 1200 CHF par cas, ce

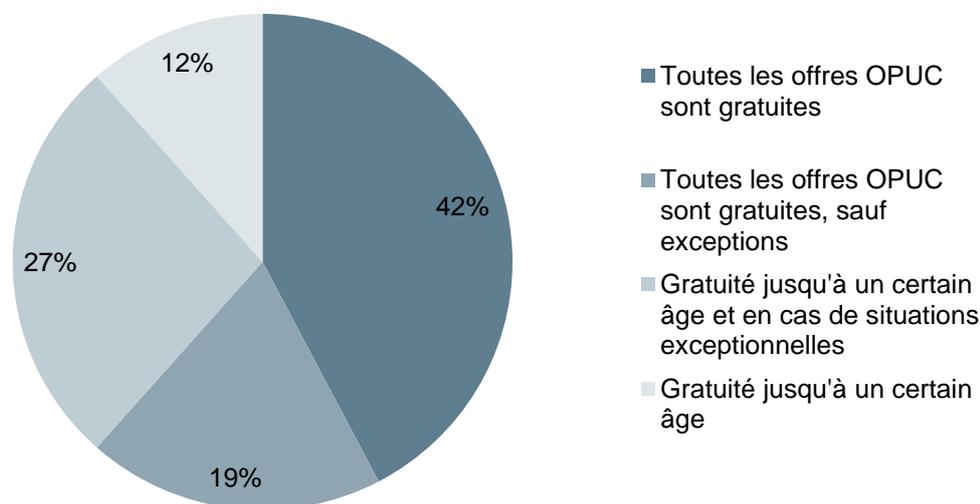
⁹ Un canton n'a pas donné de réponse, une seule personne a répondu pour Appenzell Rhodes-Intérieures et Appenzell Rhodes-Extérieures et deux avis ont été recueillis pour le Valais (Haut-Valais et Bas-Valais).

qui couvre un total de 6 heures de travail par dossier. Une heure de travail est donc indemnisée à hauteur de 200 CHF. Si la durée moyenne par cas est de 4,73 heures, le coût total s'élève à 947 CHF, soit un montant presque similaire à l'indemnisation de 960 CHF versée par la Confédération. En moyenne, le forfait par cas alloué par la Confédération est donc plutôt avantageux, même si la plupart des cantons le trouvent correct. Il convient toutefois de souligner ici que ce calcul porte sur des valeurs moyennes pour l'ensemble des cantons et des consultations viamia. Selon le canton, le temps moyen de consultation est inférieur ou supérieur à 284 minutes (voir figure 19).

Vue d'ensemble des offres de l'OPUC à caractère payant

Le bilan professionnel proposé par viamia est gratuit. Dans 11 cantons (42 % des réponses) les offres OPUC existantes sont également gratuites (voir figure 10) : les adultes de moins de 40 ans bénéficient également d'une offre de conseil gratuite pour notamment être soutenus dans leur plan de carrière. Dans 5 cantons (19 %), les offres OPUC sont gratuites, sauf exceptions, et dans 3 cantons elles deviennent payantes à partir d'un certain âge. Les 7 cantons restants proposent des offres gratuites jusqu'à un certain âge et dans certaines situations exceptionnelles, par exemple pour les personnes au chômage ou bénéficiant de l'aide sociale.

Figure 10 Vue d'ensemble des offres de l'OPUC à caractère payant



Source : représentation Ecoplan, N_Caractère payant = 25.

Charges en personnel

En ce qui concerne les charges en personnel viamia, une légère tendance à la hausse se dessine dans les cantons au niveau des pourcentages de postes. Sur l'ensemble des acteurs interrogés, 34 EPT étaient employés dans le contexte de viamia en janvier 2022. On comptait

38 EPT en janvier 2023 puis 41 en juillet 2023. Au SEFRI, le pourcentage de postes consacré à viamia reste constant et représente un total de 60 %, tandis qu'à la CS OPUC il est passé de 150 % au lancement du projet à 70 % actuellement.

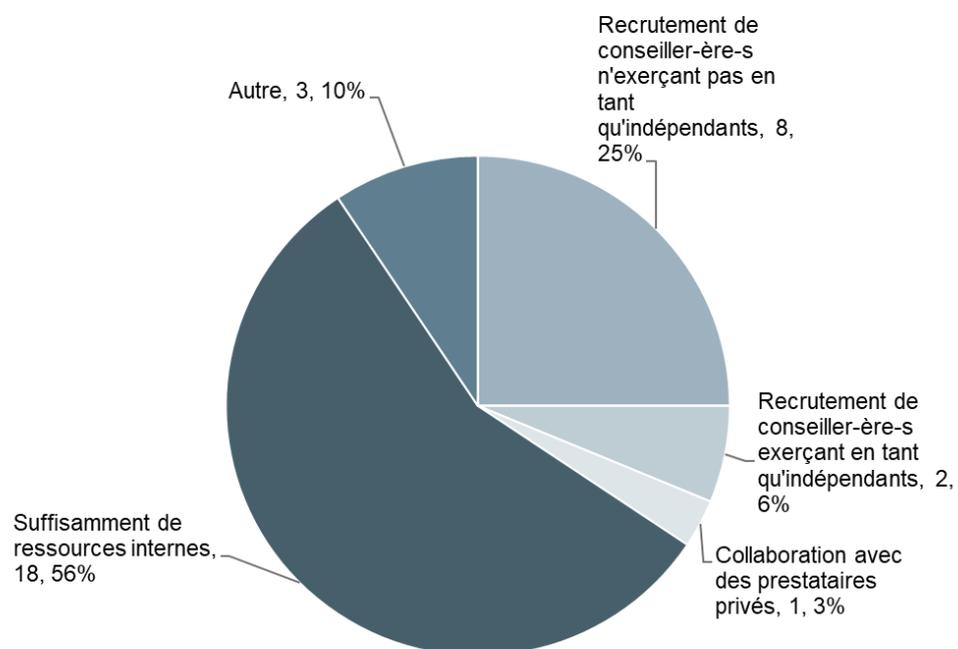
Ces chiffres doivent toutefois être interprétés avec prudence, le calcul des EPT différant fortement d'un canton à l'autre. Il est également difficile de faire des comparaisons cantonales.

Au total, 18 responsables de projet (56 % des réponses) indiquent avoir d'avoir trouvé le personnel nécessaire en recourant aux employés des services OPUC (voir figure 11)¹⁰. Dans 8 cantons (25 %), il a fallu engager de nouvelles personnes qui n'exercent pas ou plus en tant que conseiller-ère-s indépendants. L'équipe de conseiller-ère-s viamia était donc composée en majorité de ces deux groupes de personnes. Seuls 2 cantons (6 %) indiquent avoir recruté des personnes continuant à travailler à temps partiel en tant que conseiller-ère-s indépendants. Un canton a indiqué travailler sur mandat avec des conseiller-ère-s indépendants, un autre n'a fourni aucune réponse.

Trois cantons (10 %) indiquent avoir eu recours à une autre option pour trouver les ressources nécessaires : ils ont recruté de nouvelles personnes pour remplacer les conseiller-ère-s expérimentés qui effectuent actuellement des consultations viamia.

¹⁰ Les cantons pouvaient rendre plusieurs réponses. Une seule personne a répondu pour Appenzell Rhodes-Intérieures et Appenzell Rhodes-Extérieures et deux avis ont été recueillis pour le Valais (Haut-Valais et Bas-Valais).

Figure 11 Mises à disposition des ressources en personnel des cantons pour viamia



Source : représentation Ecoplan, N_Personnel = 25.

4 Utilisation de viamia (output)

Comment le volume de prestations fournies et le nombre de participant-e-s évolue-t-il maintenant que l'offre viamia a été introduite à l'échelle nationale ? L'analyse de ces données permet de contrôler la bonne marche de viamia durant sa période de mise en œuvre et sert également dans le cadre de la présente à son évaluation. Le chap. 3 présente les résultats de cette analyse et vient compléter les principales conclusions des monitorages semestriels. Le tableau 3 regroupe les principales questions posées et les méthodes d'analyse utilisées.

Tableau 3 Utilisation de viamia : questions posées et méthodes d'analyse utilisées

Niveau d'effets : output	
	<ul style="list-style-type: none"> – Combien de consultations ont été menées dans les cantons ? – Quel est le profil des participant-e-s ? – Par quels canaux les personnes conseillées ont-elles été atteintes ? Comment les mesures de promotion mises en œuvre à l'automne 2022 / l'hiver 2022 ont-elles permis d'atteindre les groupes cibles ? – Quel est le nombre maximal de séances de conseil par client-e ? Quelle est la durée de la consultation par dossier (temps d'entretien, temps de préparation et de suivi) ?
Méthodes d'analyse	
	<ul style="list-style-type: none"> – Évaluation des données issues du monitoring (état : 31 décembre 2023)

4.1 Base de données

Un monitoring a été mis en place afin de suivre l'évolution de viamia. Il 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 de la consultation (échantillon). À ce jour, quatre monitorages ont été menés : à l'été et à l'hiver 2022 ainsi qu'à l'été et à l'hiver 2023. Au total, les cantons indiquent avoir suivi et clos 13 169 dossiers entre le 1^{er} janvier 2022 et le 31 décembre 2023 (enquête complète).

En ce qui concerne le formulaire de feed-back, l'échantillon compte pour le moment 4854 retours valables, ce qui signifie que près de 37 % des participant-e-s ont rendu leur questionnaire. Il convient toutefois de considérer ces valeurs 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 était incorrect ;
- la personne a rempli le formulaire alors que son dossier était encore ouvert.

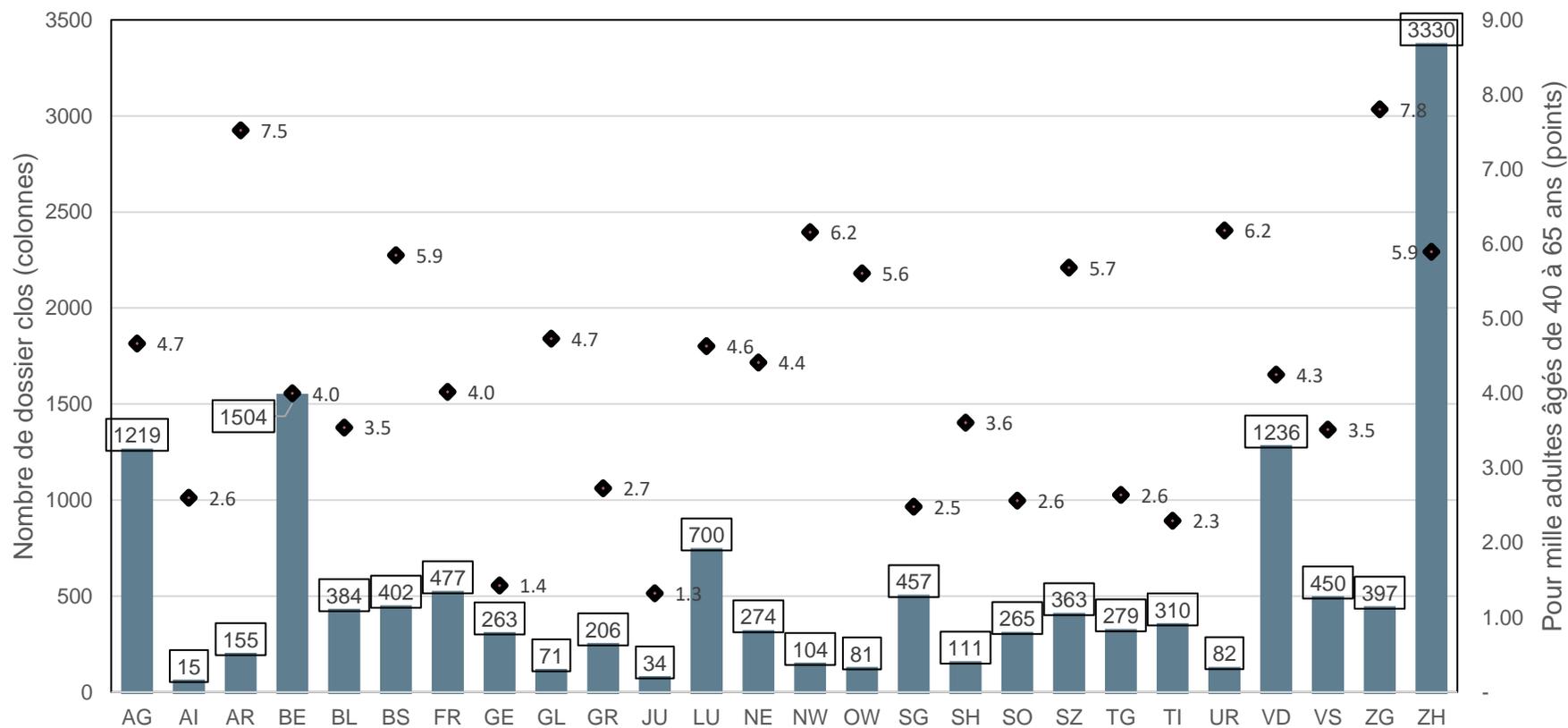
Si l'on ne tenait compte que des formulaires de feed-back ayant pu être reliés à un dossier, l'échantillon comprendrait environ 3863 retours, soit 29 % des cas, ce qui reste un pourcentage élevé. Toutefois, la mention du numéro personnel étant facultative et sujette à erreur, tous les feed-back des participant-e-s 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.

4.2 Prestations de conseil

4.2.1 Nombre de dossiers clos

Entre le 1^{er} janvier 2022 et le 31 décembre 2023, 13 169 participant-e-s ont achevé la consultation viamia (voir figure 12). Les quatre cantons les plus densément peuplés, à savoir ZH, VD, BE et AG, ont enregistré le plus grand nombre de consultations viamia. Sur l'ensemble des consultations, 7289 (soit 55 %) ont eu lieu dans ces quatre cantons (voir axe « nombre de dossiers clos »). En revanche, si l'on s'intéresse au nombre de consultations pour mille adultes entre 40 à 65 ans, la plupart des consultations ont eu lieu dans les cantons suivants : ZG (7,8), AR (7,5) UR et NW (6,2 chacun). Au regard de la population toujours, ce sont GE et JU qui ont mené le moins de consultations (respectivement 1,4 et 1,3).

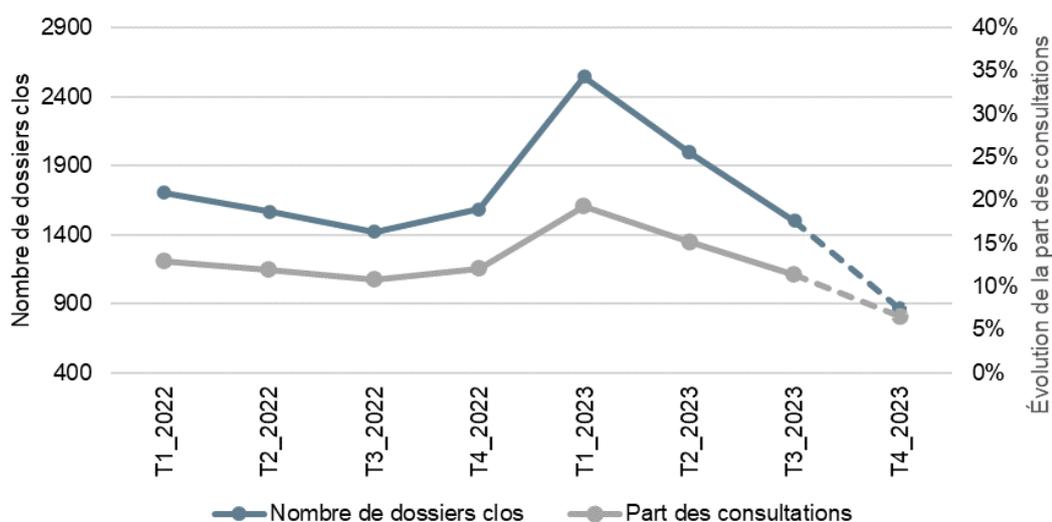
Figure 12 Nombre de dossiers clos par canton



Source : nombre de dossiers clos, représentation Ecoplan, N_Dossiers clos = 13 169 ; nombre de consultations pour mille adultes entre 40 et 65 ans : OFS.

En moyenne, 548 consultations ont démarré chaque mois. Elles étaient réparties de manière relativement homogène sur la période considérée. Le nombre mensuel de nouvelles consultations est en baisse depuis octobre 2023. Ce phénomène s'explique par le fait que les statistiques prennent en compte les nouveaux dossiers, mais pas les dossiers qui sont encore ouverts.

Figure 13 Nombre de dossiers clos et évolution de la part des consultations

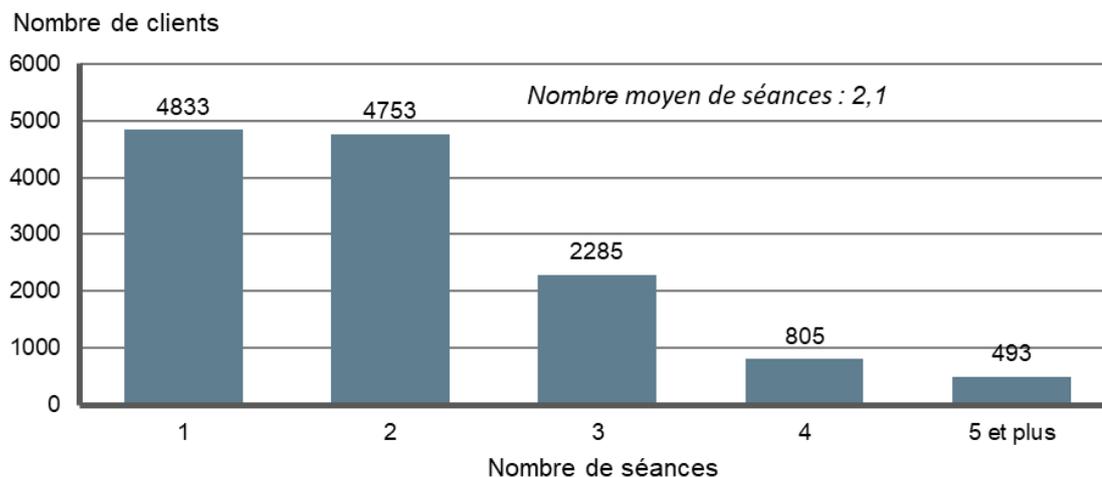


Source : représentation Ecoplan, N_Dossiers clos= 13 169.

4.2.2 Nombre de séances

Une consultation viamia consiste en un premier entretien qui peut être suivi, si besoin, par des séances de conseil supplémentaires. Les 13 169 personnes ayant suivi une consultation viamia ont en moyenne participé à **2,1 séances** (voir figure 14).

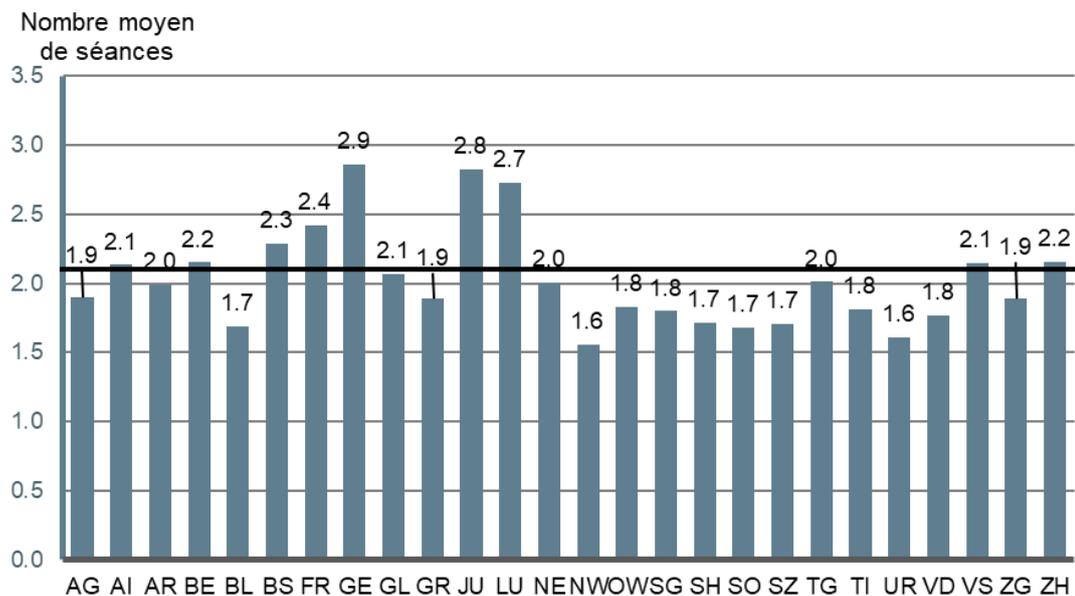
La figure 14 montre que 37 % des dossiers viamia ont été clos à la fin du premier entretien. De manière générale, dans 63 % des cas (dossiers clos), les conseiller-ère-s ont dû consacrer plus d'une séance de conseil par dossier. Dans 36 % des cas, il a fallu deux séances de conseil, à savoir le premier entretien consacré au bilan professionnel et une séance de conseil supplémentaire. Trois séances ont même été nécessaires pour 17 % des participant-e-s.

Figure 14 Répartition des cas en fonction du nombre de séances

Source : représentation Ecoplan, N_Nombre de séances = 13 169.

Les cantons de BE, BS, FR, GE, JU, LU et ZH sont au-dessus de la moyenne de 2,1 séances par dossier. C'est GE qui enregistre le plus grand nombre de séances par personne (2,86). Il convient de noter que la durée moyenne d'une séance s'inscrit entre 67 et 100 min selon les cantons. GE et LU se sont d'ailleurs distingués par une durée moyenne plutôt courte.

Figure 15 Nombre moyen de séances par canton (par trimestre)



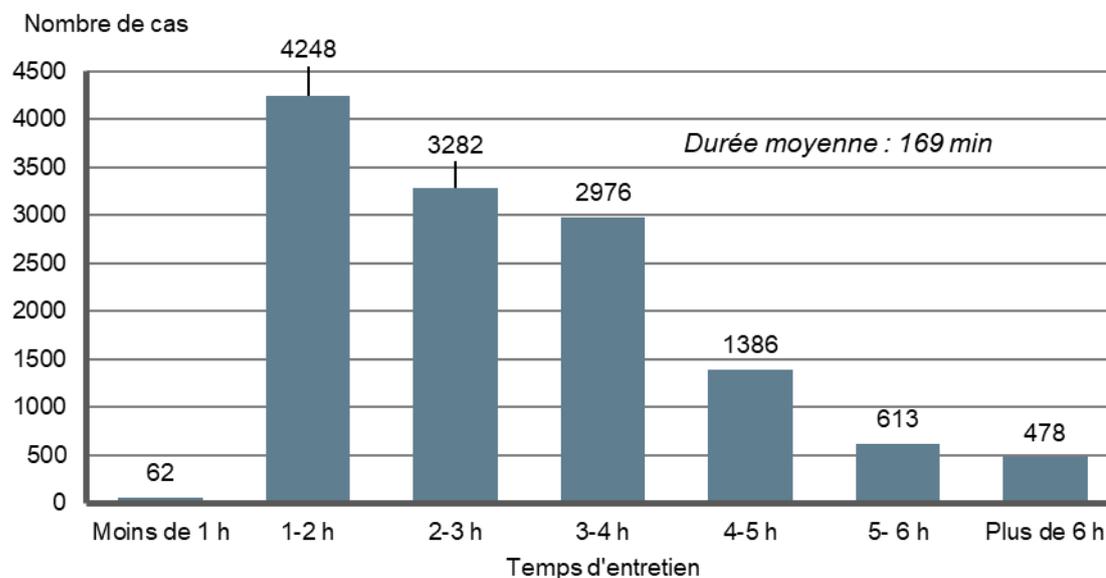
Source : représentation Ecoplan, N_Dossiers clos= 13 169.

4.2.3 Durée de la consultation

Temps d'entretien

Quelques 169 min ont été consacrées en moyenne au temps de conseil effectif (**temps d'entretien**). Il s'agit là du temps d'entretien total, indépendamment du nombre de séances de conseil. 57 % des dossiers ont été clos en moins de 2 h, tandis que 80 % des cas ont nécessité 3 h tout au plus (voir figure 16).

Figure 16 Temps d'entretien par cas, en min

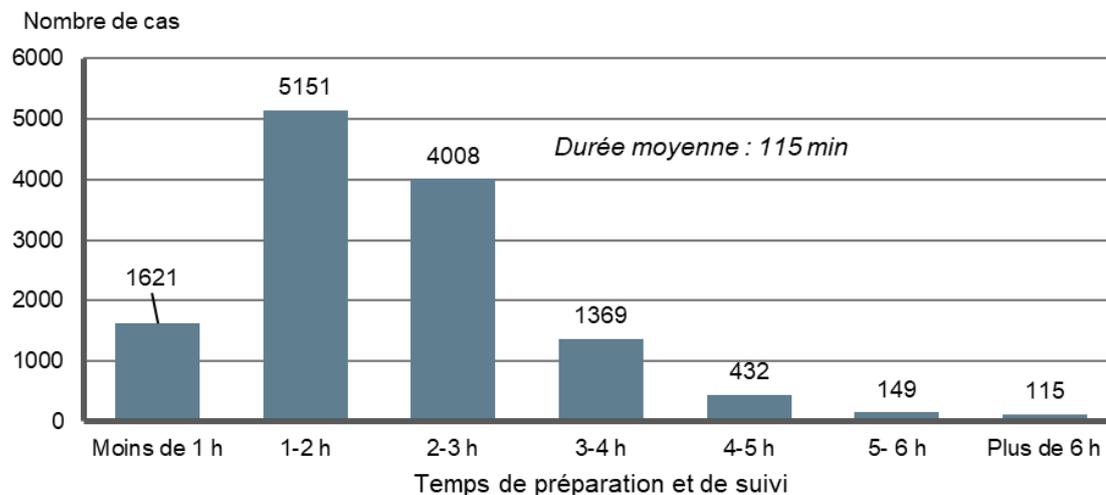


Source : représentation Ecoplan, N_Temps d'entretien = 13 168.

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'évaluation du questionnaire sur les ressources de carrière, à l'examen du CV, à l'analyse de l'employabilité et à la rédaction du rapport sur les résultats. Le **temps de préparation et de suivi d'un dossier dure en moyenne 115 min** (voir figure 17), soit 54 min de moins que le temps d'entretien (169 min). La durée peut bien sûr varier d'un dossier à l'autre.

Figure 17 Temps de préparation et de suivi par dossier, en min



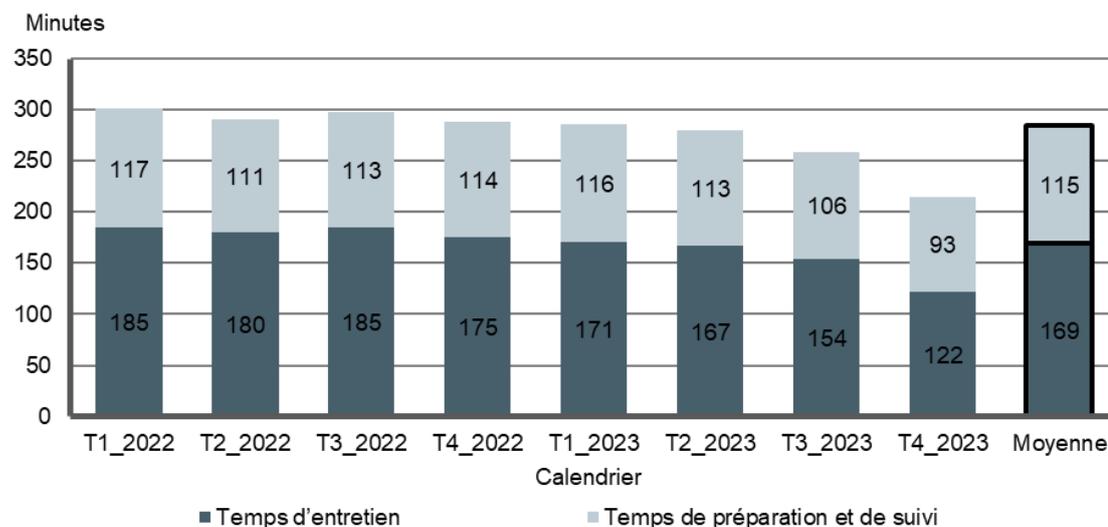
Source : représentation Ecoplan, N_Temps de préparation et de suivi = 12 845

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

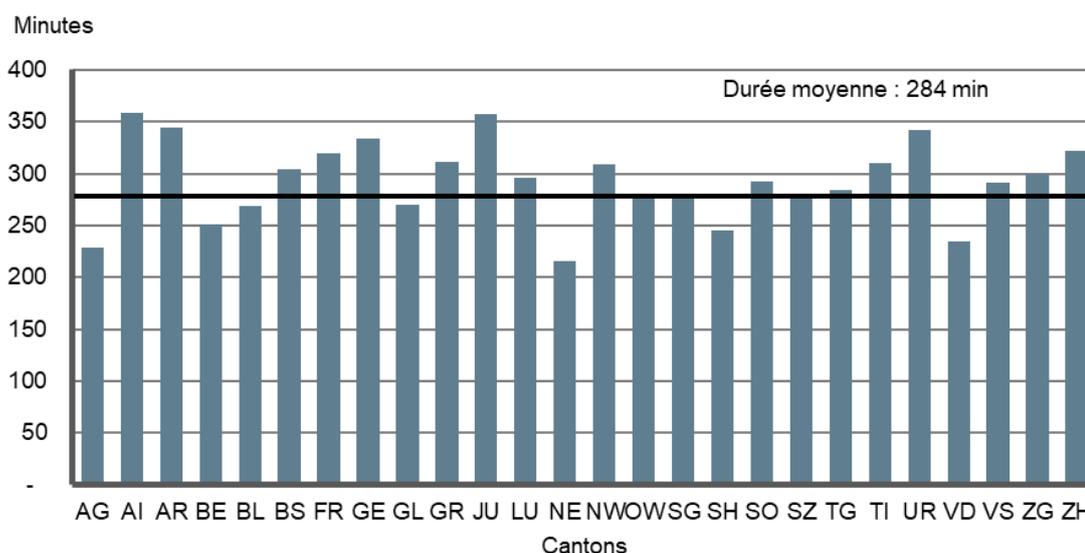
Si l'on additionne le temps d'entretien (169 min) et le temps de préparation et de suivi (115 min), on obtient une **durée moyenne par cas de 284 min, soit environ 4,73 h** (voir figure 18).

La durée totale varie entre 216 min dans le canton de NE et 359 min dans le canton d'AI (voir figure 19).

Il est intéressant de noter que le temps de préparation et de suivi ainsi que le temps d'entretien ont diminué entre janvier 2022 et décembre 2023 (voir figure 18). Alors que la durée totale par cas était de 305 min (soit 5 h au premier trimestre 2022, elle est passée à 264 min (soit 4,4 h) au troisième trimestre 2023.

Figure 18 Durée totale de la consultation par cas (en min), par trimestre

Source : représentation Ecoplan, N_Durée totale de la consultation = 12 845.

Figure 19 Durée totale de la consultation (en min), par canton

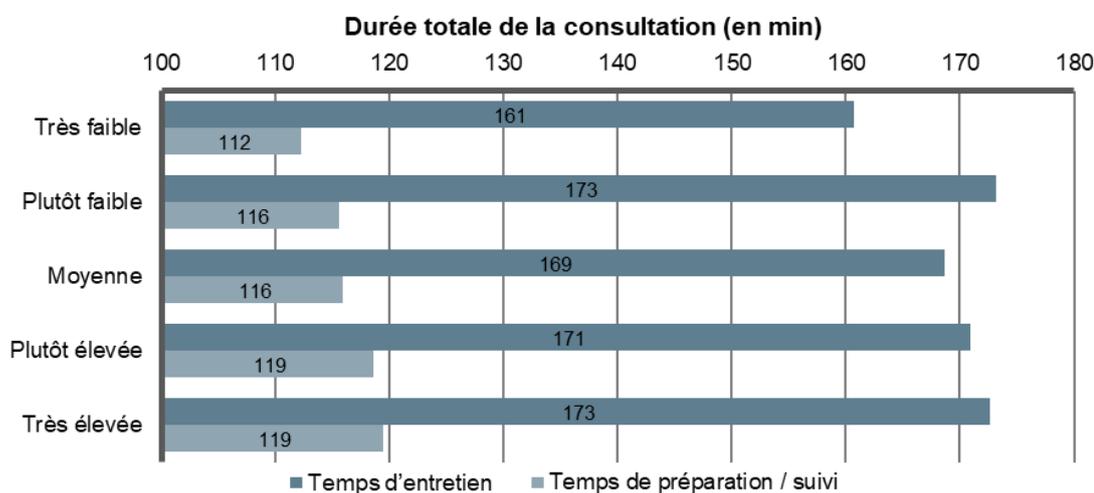
Source : représentation Ecoplan, N_Durée totale de la consultation = 12 845.

La durée totale de la consultation par cas dépend également de l'employabilité et du niveau de formation de la personne conseillée (voir figure 20 et figure 21). Elle a tendance à s'allonger si l'employabilité ou le niveau de formation sont élevés. On constate une différence de 19 min entre la durée de consultation pour une personne dont l'employabilité est très faible et celle pour une personne dont l'employabilité est très élevée. La cause principale de cet écart est à chercher du côté du temps d'entretien. Alors que le temps de préparation et de suivi est

quasiment identique pour tous les client-e-s, quelle que soit leur employabilité, le temps d'entretien d'une personne avec une employabilité très faible diffère de celui des autres personnes conseillées.

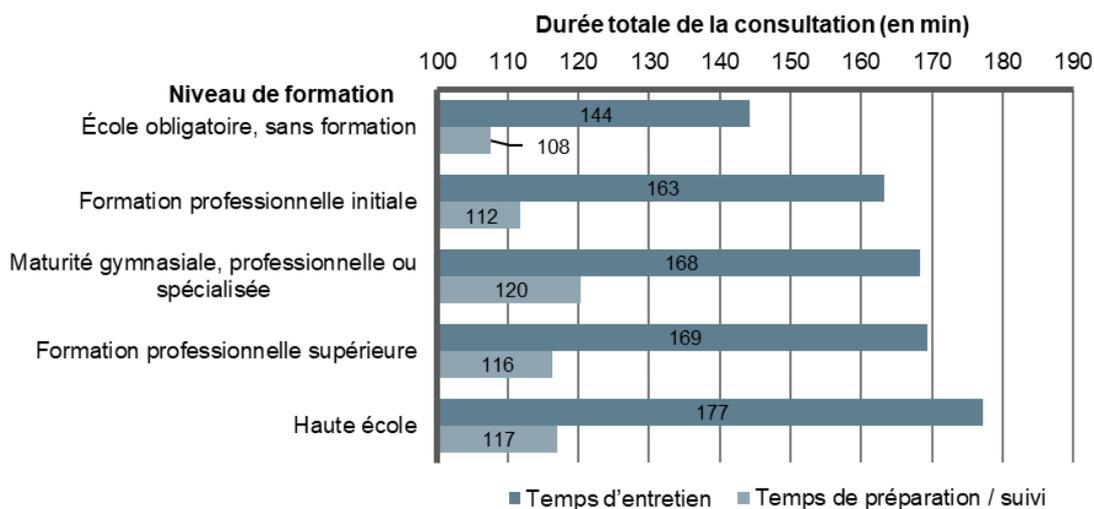
Pour ce qui est du niveau de formation, les écarts entre les participant-e-s sont plus marqués, que cela soit pour le temps d'entretien ou pour le temps de préparation et de suivi (voir figure 21). Alors que la durée totale de la consultation était la plus courte pour les personnes ayant arrêté les études après l'école obligatoire (252 min), la consultation a duré beaucoup plus longtemps pour les titulaires d'une maturité (288 min) ou d'un diplôme d'une haute école (294 min). Les titulaires d'un diplôme de la formation professionnelle initiale et de la formation professionnelle supérieure ont nécessité des consultations de durée moyenne (respectivement 275 et 285 min).

Figure 20 Durée totale de la consultation par cas (en min), selon l'employabilité



Source : représentation Ecoplan, N_Employabilité = 13 084.

Figure 21 Durée totale de la consultation par cas (en min) selon le niveau de formation

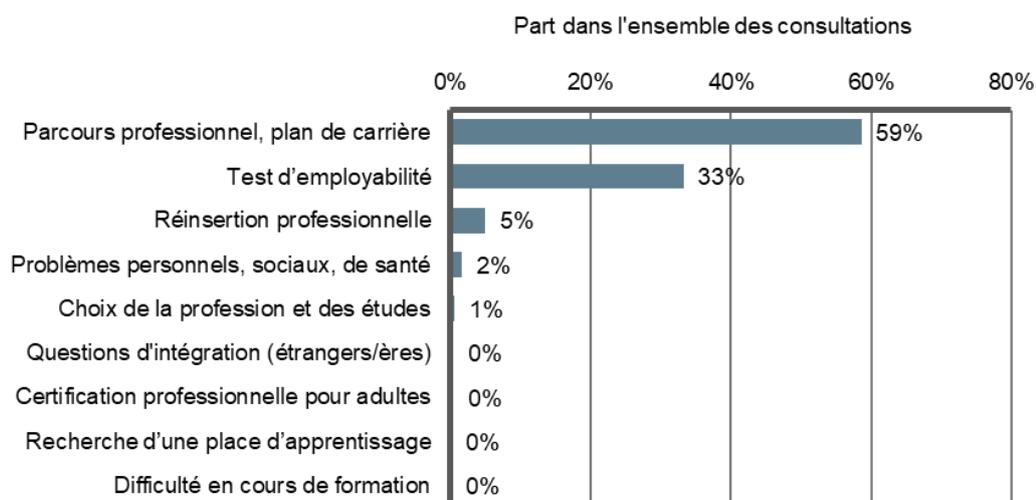


Source : représentation Ecoplan, N_Niveau de formation= 13 098.

4.2.4 Contenu de la consultation

Lors des séances de conseil, les échanges ont porté en premier lieu sur le parcours professionnel des client-e-s, sur leur plan de carrière et sur les possibilités de réorientation (59 % des cas). Dans 33 % des cas, l'accent a également été mis sur le test d'employabilité. La question de la réinsertion professionnelle a été abordée dans 5 % des cas. 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 22 Contenu de la consultation



Source : représentation Ecoplan, N_Contenu de la consultation = 13 166.

4.3 Clientèle de viamia

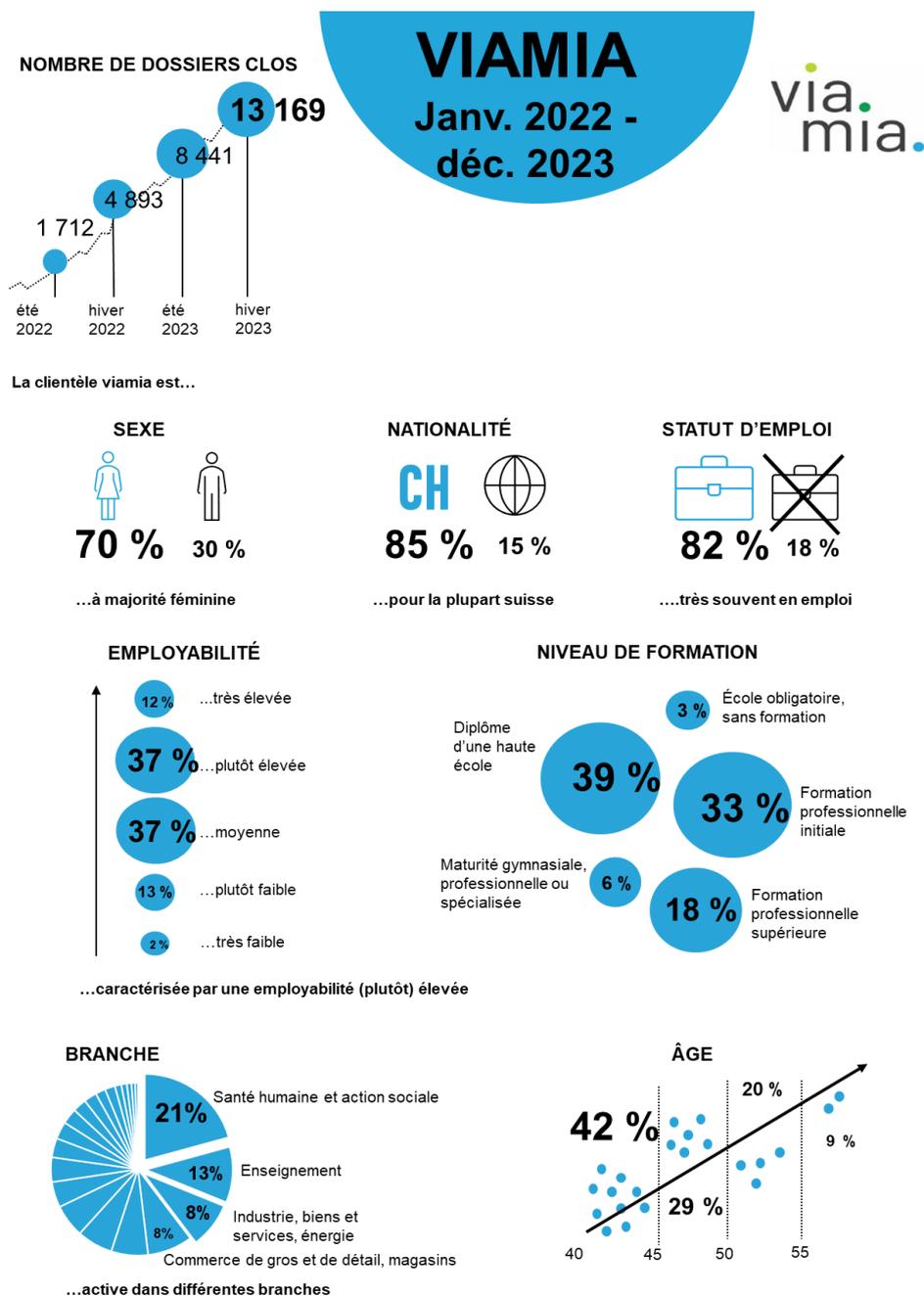
4.3.1 Composition de la clientèle : données socio-démographiques

Les personnes ayant eu recours à viamia présentaient les caractéristiques sociodémographiques suivantes (voir figure 23) :

- **Sexe** : parmi les personnes conseillées 70 % sont des femmes et 30 % des hommes.
- **Âge** : environ 1 % ont moins de 40 ans. Environ 41 % ont entre 40 et 45 ans et 29 % entre 46 et 50 ans. Les 29 % restants ont plus de 50 ans.
- **Nationalité / origine** : 85 % de la clientèle viamia indiquent être d'origine suisse. Les 15 % restants sont d'origine étrangère.
- **Formation** : les personnes participant à l'offre viamia sont principalement bien qualifiées. 39 % d'entre elles possèdent un diplôme d'une haute école tandis que près d'un cinquième a achevé une formation professionnelle supérieure (18 %). 6 % sont titulaires d'une maturité gymnasiale, professionnelle ou spécialisée. Enfin 33 % ont suivi une formation professionnelle initiale sans obtenir d'autres qualifications et 3 % ont terminé leur scolarité obligatoire (sans formation).
- **Employabilité** : 82 % 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 » (21 %). Parmi les branches les plus représentées, on retrouve « enseignement » (13 %), « industrie, production de biens et énergie » (8 %), « 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 36 % restants, ils sont répartis dans une multitude de branches.

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. Le profil de la clientèle viamia a très peu changé au fil du temps. À noter que viamia n'a pas réussi à atteindre suffisamment les personnes peu qualifiées.

Figure 23 Profil socio-démographique des client-e-s viamia



Source : représentation Ecoplan, N_Sexe = 13 049, N_Employabilité = 13 156, N_Âge = 13 041, N_Formation = 13 098, N_Branche = 3858.

4.3.2 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 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 :

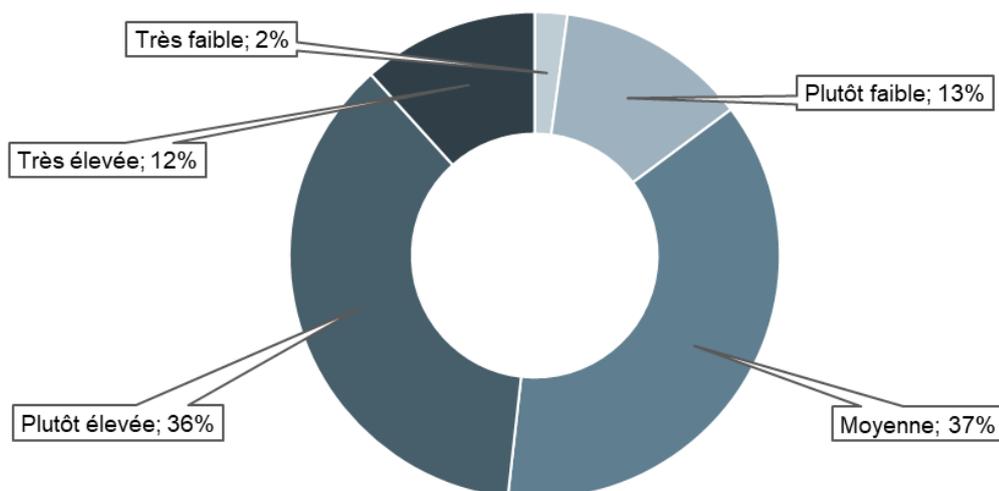
- le savoir et les compétences (y compris le capital humain et culturel) ;
- la motivation et la personnalité (y compris le capital psychologique) ;
- l'entourage (y compris le capital social) ;
- la gestion du parcours professionnel ;
- les tendances du marché du travail.

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 travail¹¹.

La figure 24 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 à très élevée** (48 %). Environ un tiers des participant-e-s a une employabilité moyenne (37 %). Dans seulement 15 % des cas, les conseiller-ère-s jugent l'employabilité plutôt faible ou très faible. Il n'existe pas de disparité selon le sexe des personnes conseillées.

¹¹ Voir Hirschi A., Wilhelm F. et M. Hänggli (2022), évaluation viamia, p.4 ss.

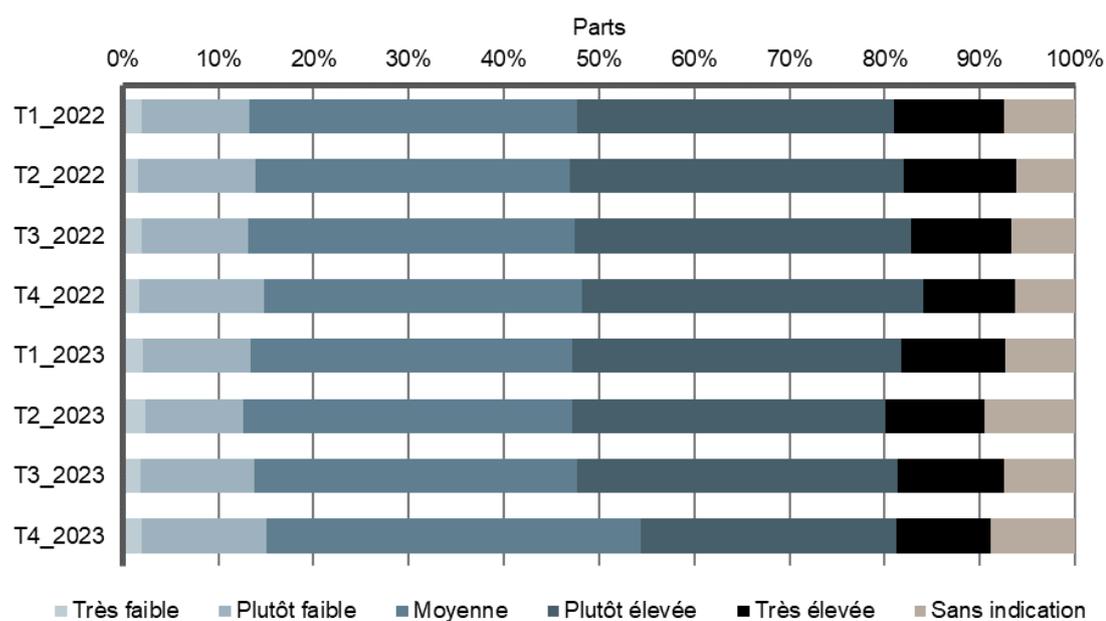
Figure 24 Employabilité des participant-e-s viamia du point de vue des conseiller-ère-s



Source : représentation Ecoplan, N_Employabilité = 12 107.

La composition de la clientèle viamia a très peu changé au fil du temps au regard de l'employabilité (voir figure 25). La part de participant-e-s avec une employabilité faible à plutôt faible n'a pas évolué durant la période considérée et demeure à un niveau bas.

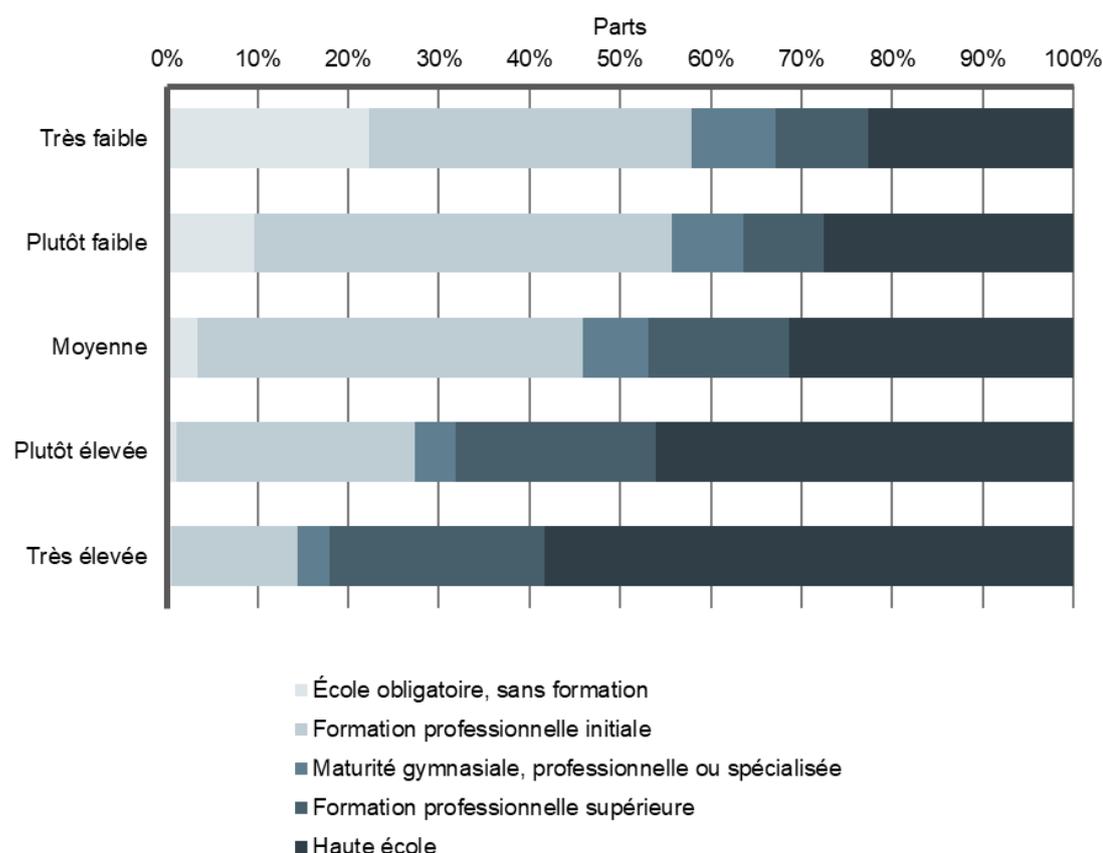
Figure 25 Évolution de l'employabilité des participant-e-s viamia



Source : représentation Ecoplan, N_Employabilité = 12 107.

La proportion de personnes bien ou hautement qualifiées augmente en même temps que l'employabilité, ce qui n'est pas surprenant (voir figure 26). En d'autres mots, plus l'employabilité est élevée, plus la part des titulaires d'un diplôme d'une haute école est haute. Ainsi, parmi les personnes dont l'employabilité est très faible, 23 % possédaient un diplôme d'une haute école contre 58 % parmi les personnes avec une employabilité très élevée.

Figure 26 Niveau de formation et employabilité

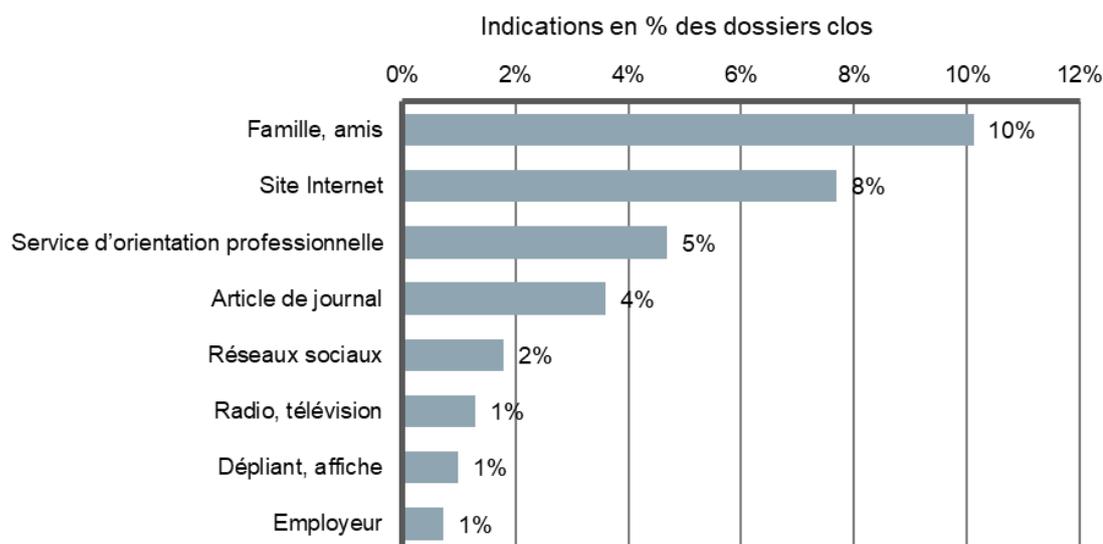


Source : représentation Ecoplan, N_Employabilité = 12 107.

4.3.3 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 entendu parler de viamia principalement par la famille et les amis (10 %) ou via le site Internet (8 %). Les articles de journaux (4 %) et les services d'orientation professionnelle (5 %) ont également largement contribué à faire connaître l'offre. Dans certains cas, les personnes ont 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 27). La manière dont les client-e-s ont découvert l'offre viamia ne diffère guère selon le sexe, l'employabilité ou d'autres caractéristiques. Il semblerait que le bouche-à-oreille soit le principal canal pour faire connaître viamia. Les conseiller-ère-s que nous avons interrogés ont confirmé cette information.

Figure 27 Accès à l'offre



Source : représentation Ecoplan, N_Accès = 3863.

La raison qui a le plus poussé les personnes à recourir à viamia est le souhait **d'évoluer sur le plan professionnel** (voir figure 28). 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 personnes ayant une faible employabilité citent la réinsertion professionnelle comme motif de participation plus souvent que les personnes ayant une forte employabilité.

Figure 28 Motifs de participation à viamia



Source : représentation Ecoplan, N_Raison = 10 813.

4.4 Évaluation du produit

4.4.1 Satisfaction

L'offre viamia obtient de très bons résultats. Avec une note moyenne de 5,5, la satisfaction de la clientèle est élevée. Seuls 1 % des participant-e-s attribuent une note insuffisante. À l'échelon cantonal, les notes moyennes oscillent entre 5,2 (JU, GL et TI) et 5,7 (BL et BS). L'évaluation ne diffère guère selon le sexe, la nationalité ou d'autres caractéristiques sociodémographiques. Les participant-e-s dont l'employabilité est très faible attribuent une note de 5,3, soit un score légèrement inférieur à la moyenne. L'offre obtient tout de même un très bon résultat pour ce groupe. Comme on pouvait s'y attendre, plus le nombre de séances augmente, plus les participant-e-s sont satisfaits. L'évaluation de l'offre est restée inchangée au cours de la période considérée, la note moyenne étant toujours de 5,5. Dans la plupart des cantons, les notes n'ont que peu fluctué au fil du temps. Des variations de plus de +/-0,5 n'ont été observées que dans des cas exceptionnels, le plus souvent là où il y a eu peu de feed-back des participant-e-s.

4.4.2 Taux de recommandation

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

4.4.3 Atteinte des objectifs selon les participant-e-s

Dans l'ensemble, le **degré d'atteinte des objectifs** est jugé positivement par les participant-e-s. Parmi les personnes ayant achevé la consultation viamia, 76 % ont indiqué avoir largement ou pleinement atteint leurs objectifs et 18 % à les avoir partiellement remplis. Les objectifs personnels établis par les participant-e-s avec leurs conseiller-ère-s sont donc en majorité atteints.

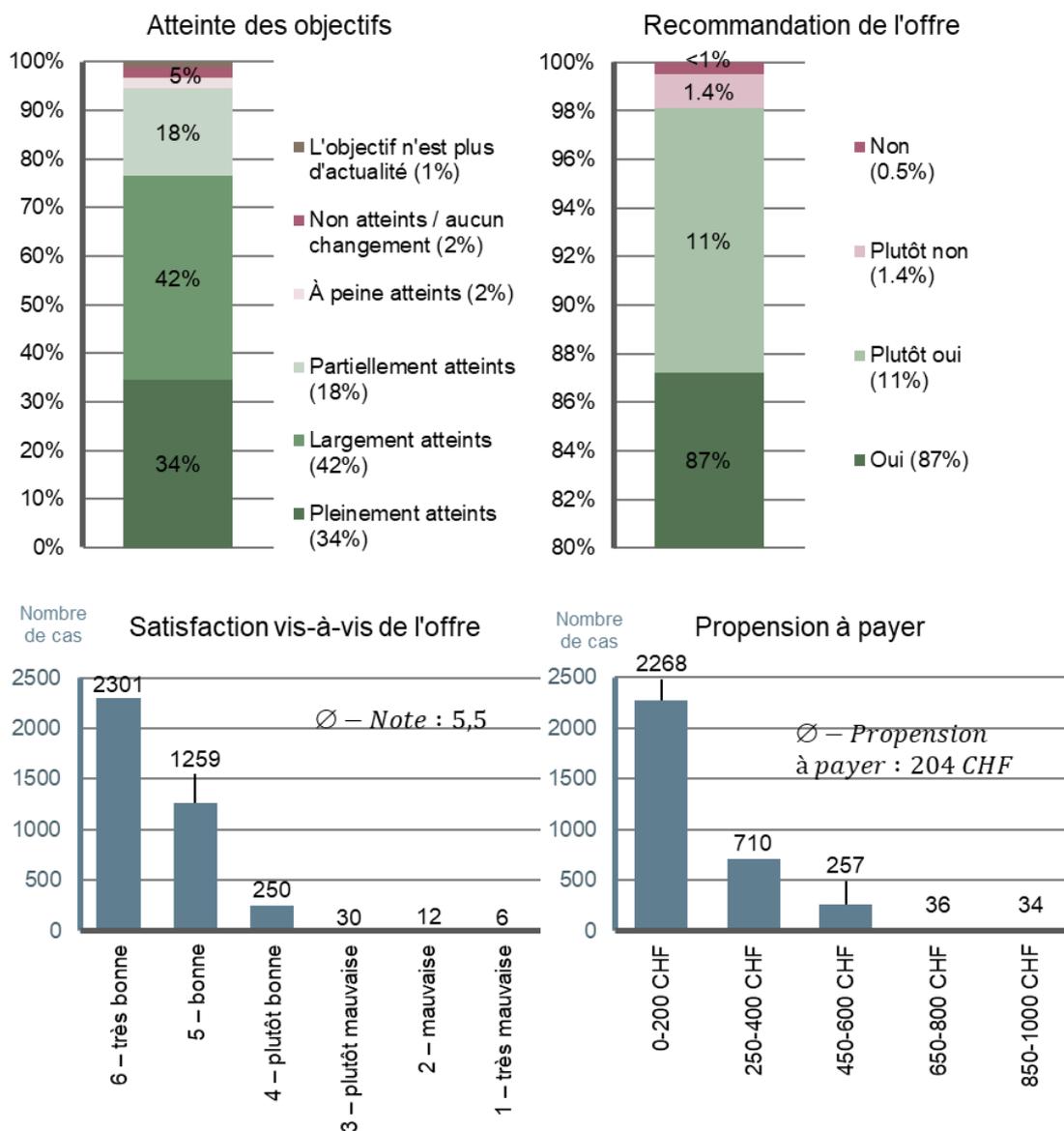
4.4.4 Propension à payer

En moyenne, les anciens participant-e-s auraient prêts à payer 204 CHF pour une telle prestation. Les indications oscillent entre 0 et maximum 1000 CHF. Les hommes étaient prêts à payer en moyenne 230 CHF, soit plus que les femmes (192 CHF en moyenne). En outre, la propension à payer augmente en même temps que le niveau de formation et l'employabilité, comme on pouvait s'y attendre.

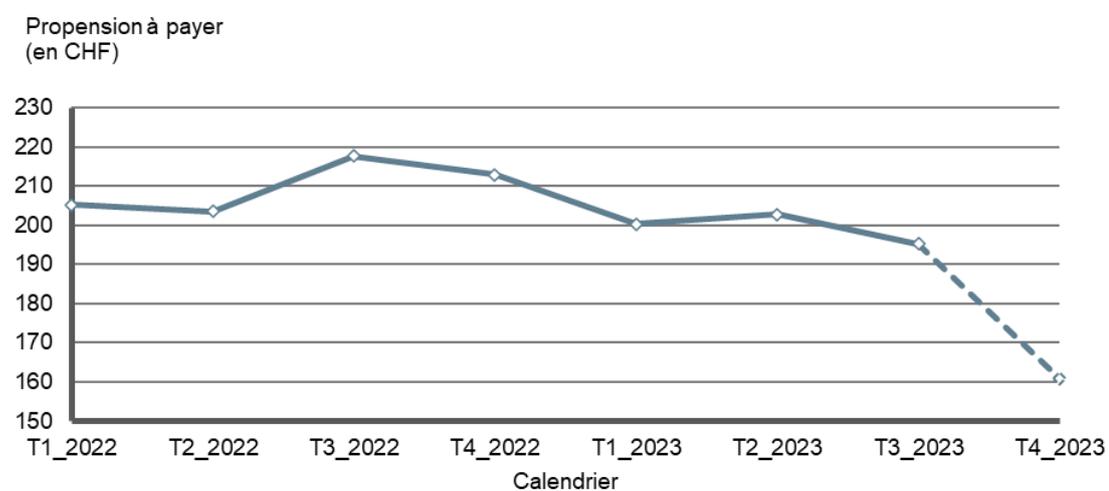
La disposition à payer a légèrement diminué au cours des deux dernières années, passant de 212 CHF par consultation à environ 174 CHF à l'heure actuelle¹², tout comme la durée de la consultation (voir figure 18). Il faut néanmoins interpréter ces données avec prudence. La propension à payer relevée ici ne signifie pas nécessairement que les participant-e-s opteraient pour une offre payante d'un montant similaire à celui qu'ils ont indiqué.

¹² Les chiffres montrent que la disposition à payer augmente avec la durée de la consultation.

Figure 29 Atteinte des objectifs, recommandation de l'offre, satisfaction des participant-e-s et propension à payer



Source : représentation Ecoplan, N_Propension à payer = 3305, N_Recommandation = 3856, N_Atteinte des objectifs = 3858, N_Satisfaction = 3858.

Figure 30 **Évolution de la propension à payer**

Source : représentation Ecoplan, N_Propension à payer = 3305.

5 Effets de viamia (objectifs, outcome et impact)

Les effets de viamia peuvent se déployer à plusieurs niveaux. La présente évaluation se limite aux effets de viamia sur le groupe cible ainsi que sur le paysage des prestataires publics et privés. Elle aborde aussi les objectifs de viamia et leur atteinte.

Il est difficile de mesurer l'effet et l'utilité des offres de conseil. Les avantages sont nombreux et se déploient en premier lieu au niveau personnel. À ce niveau, les effets sont souvent subjectifs et difficilement mesurables. Par ailleurs, l'effet d'une consultation peut s'étaler sur une période relativement longue ou ne se concrétiser que plus tard. La mesure des effets dans le cadre de la présente évaluation repose donc sur des appréciations subjectives du groupe cible et d'autres acteurs impliqués.

Les questions centrales et les méthodes concernant les effets de viamia sont consignées dans le tableau 4.

Tableau 4 : Effets de viamia : questions posées et méthodes d'analyse utilisées

Niveaux : outcome et impact	
	Objectifs – Quels sont les objectifs de viamia ? – Les objectifs de viamia ont-ils été atteints ?
	Outcome – À quel point les personnes conseillées sont-elles satisfaites de l'offre ? – Quel est l'impact de viamia sur les participant-e-s ?
	Impact – Les groupes cibles ont-ils été atteints ? – Existe-t-il des effets d'aubaine ? Si oui, lesquels et dans quelle mesure ? – Quel est l'impact de viamia sur le paysage des prestataires ? Quels changements viamia a-t-elle entraînés dans la structure de l'offre en matière d'OPUC ? – Des problèmes de délimitation sont-ils survenus avec les offres existantes ? Si oui, ont-ils pu être résolus ?
Méthodes	
	Objectifs – Entretiens avec le SEFRI et la CS OPUC – Groupe de réflexion avec les partenaires sociaux – (Enquête en ligne auprès des responsables de projet cantonaux) – (Étude de trois cas cantonaux)
	Outcome – Entretiens avec la CS OPUC et le SEFRI – Groupes de réflexion avec les partenaires sociaux – Étude de trois cas cantonaux – Entretiens avec les conseiller-ère-s s'occupant de personnes peu qualifiées – Enquête en ligne auprès des responsables de projet cantonaux
	Impact – Enquête en ligne auprès des anciens participant-e-s – Enquête en ligne auprès des responsables de projet cantonaux – Entretiens avec les anciens participant-e-s – Entretiens avec les conseiller-ère-s s'occupant de personnes peu qualifiées – Évaluation des données issues du monitoring (état : 31 décembre 2023)

5.1 Effets sur les groupes cibles

5.1.1 Objectifs, groupes cibles et comment les atteindre

En mai 2019, le Conseil fédéral a adopté un paquet de mesures visant à augmenter les chances professionnelles de la main-d'œuvre indigène et à renforcer la sécurité sociale des travailleurs âgés. L'objectif poursuivi en renforçant le potentiel de la main-d'œuvre indigène est que les postes vacants sur le marché du travail suisse soient, dans la mesure du possible, occupés par des personnes qui vivent déjà en Suisse.

Dans le cadre du paquet de mesures adopté, le SEFRI est notamment responsable de la mise en œuvre d'une offre gratuite et accessible à toutes les personnes de plus de 40 ans consistant en un bilan professionnel, une évaluation du potentiel et une consultation en matière

d'orientation de carrière. La mise en œuvre au niveau cantonal est du ressort de la CS OPUC. De l'avis des personnes interrogées, cette mesure constitue un instrument permettant d'atteindre l'objectif supérieur du Conseil fédéral de renforcement et de promotion du potentiel de main-d'œuvre indigène.

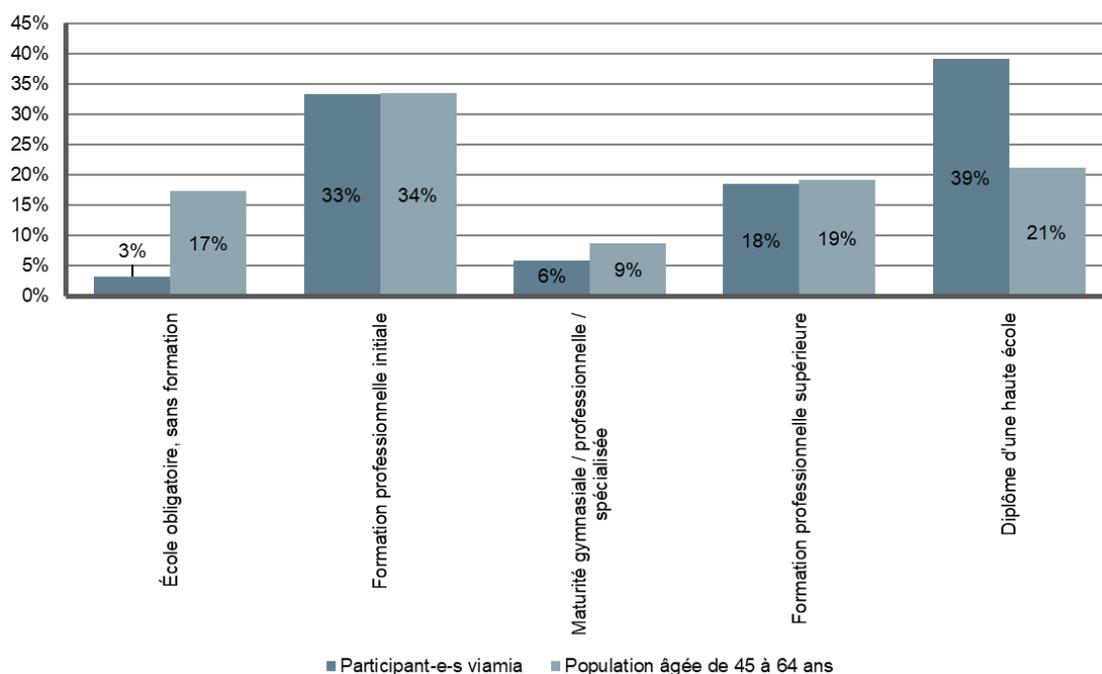
L'objectif principal que le Conseil fédéral poursuit avec viamia est de mettre gratuitement à la disposition de toutes les personnes de 40 ans et plus, dans toute la Suisse, un bilan professionnel, une évaluation de leur potentiel et des conseils en matière de carrière. Cette offre doit en même temps faciliter le maintien de l'employabilité des actifs jusqu'à la retraite, en leur permettant de prendre à temps des mesures pour maintenir et promouvoir leur employabilité.

Les personnes interrogées sont d'avis que l'objectif principal du Conseil fédéral est atteint. C'est la première fois qu'une offre de conseil uniforme au niveau national est lancée et introduite dans tous les cantons. La réalisation de cet objectif implique également un travail de coordination considérable entre le SEFRI, la CS OPUC et les cantons.

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.

En ce qui concerne le profil des participant-e-s aux consultations viamia, on constate que jusqu'à présent, ce sont surtout des personnes bien qualifiées et hautement qualifiées qui se sont annoncées. Par rapport à l'ensemble de la population (personnes bien qualifiées et personnes hautement qualifiées âgées de 45 à 64 ans), viamia atteint les personnes bien qualifiées et hautement qualifiées dans une proportion supérieure à la moyenne (voir figure 31). Les personnes ayant suivi une formation professionnelle initiale ainsi que les titulaires d'une maturité gymnasiale, professionnelle ou spécialisée participent à viamia dans une proportion correspondant à leur représentation dans la population totale. En revanche, viamia atteint moins bien que la moyenne les personnes qui n'ont achevé aucune formation ou qui ont au mieux terminé la scolarité obligatoire (personnes peu qualifiées).

Figure 31 Diplômes des participant-e-s viamia et dans l'ensemble de la population (45-64 ans)

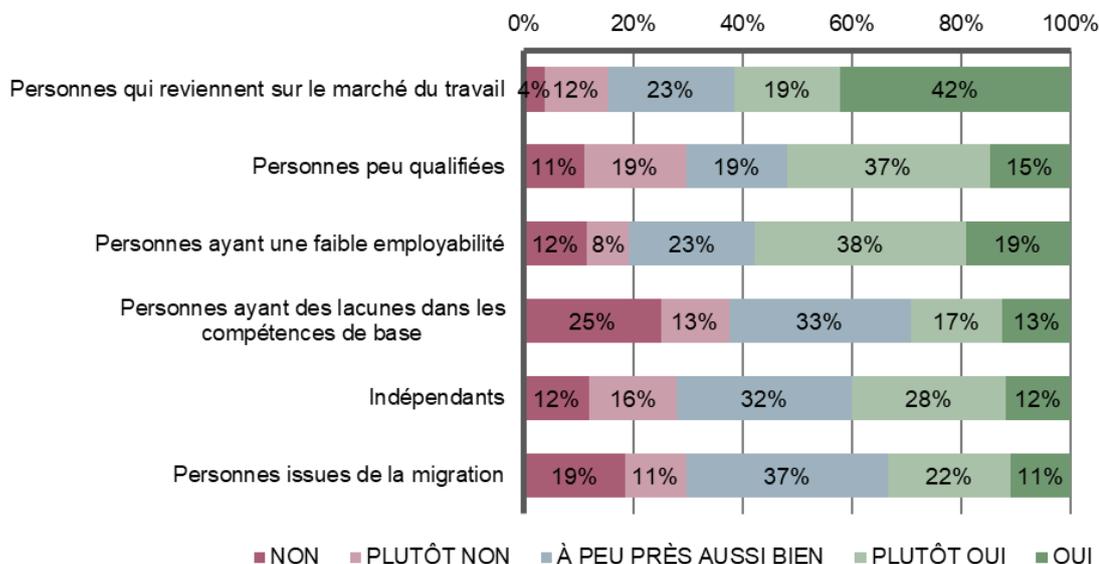


Source : Nombre de participant-e-s viamia : données Ecoplan, N_Participant-e-s = 13 098 ; nombre population 45-64 ans : OFS.

Ces conclusions se recourent avec les déclarations des responsables de projet cantonaux selon lesquelles les personnes ayant des lacunes dans les compétences de base ou les personnes peu qualifiées ne seraient pas ou guère mieux atteintes par viamia que par les offres actuelles de l'OPUC (voir figure 32). La difficulté à toucher ces groupes cibles par le biais des offres en matière d'OPUC a notamment été soulignée dans le cadre des entretiens d'approfondissement menés avec certains cantons (BE, FR, SZ).

Par ailleurs, une majorité des responsables de projet cantonaux estiment que viamia n'atteint pas voire guère mieux les personnes issues de la migration ou les indépendants que les offres existantes de l'OPUC.

Figure 32 Atteinte des groupes cibles selon les responsables de projet cantonaux



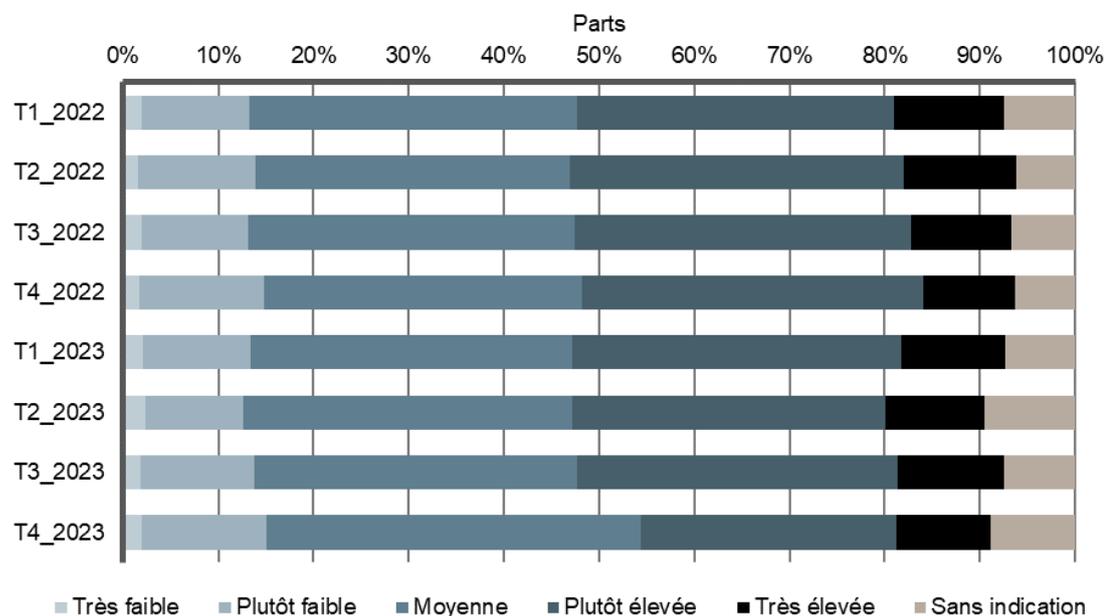
Source : représentation Ecoplan, N_Atteinte des groupes cibles = 26.

Question posée : viamia permet-elle de mieux atteindre certains groupes cibles que les offres existantes ?

En revanche, les personnes qui souhaitent réintégrer le marché du travail sont (plutôt) mieux atteintes par le biais de viamia que par les offres de l'OPUC existantes. Il s'agit là d'un succès dans la mesure où, en aidant ce groupe cible, viamia répond à l'objectif général du Conseil fédéral d'exploiter le potentiel de main-d'œuvre nationale.

Diverses mesures ont été adoptées pour atteindre davantage de personnes ayant une faible employabilité ou peu qualifiées (voir digression). Elles n'ont toutefois eu que peu d'effets jusqu'à présent (voir figure 33). Les proportions de personnes ayant une employabilité très faible ou plutôt faible n'ont guère évolué au cours des deux années étudiées (janvier 2022 à décembre 2023) et restent clairement inférieures à 20 %. Les personnes disposant d'une employabilité moyenne ou plutôt élevée sont nettement plus nombreuses à recourir à viamia.

Figure 33 Proportion de participant-e-s viamia en comparaison trimestrielle selon l'employabilité



Source : représentation Ecoplan, N_Employabilité = 13 084.

Une image semblable apparaît pour le niveau de formation. La proportion de client-e-s viamia hautement qualifiés reste pratiquement inchangée et demeure élevée, tandis que les personnes ayant simplement achevé la scolarité obligatoire ne se rendent guère à une consultation viamia. Depuis le début de la phase d'implémentation, la proportion de ce groupe de personnes se situe entre 3 % et 4 % et n'a pratiquement plus évolué en 2023 malgré les mesures de promotion.

Digression sur les mesures de promotion de la Confédération et des cantons

Suite aux enseignements tirés de la phase pilote en 2021, la Confédération a lancé un projet spécifique de promotion de viamia auprès des personnes peu qualifiées pour les années 2022 et 2023. Au total, elle a mis à disposition des cantons plus de 1 million CHF durant ces deux années pour mettre en œuvre des mesures spécifiques sur place.

Cet encouragement se fait à deux niveaux. Au niveau national, la Confédération communique « horizontalement », autrement dit, à grande échelle (p. ex. via les médias sociaux avec des publicités et des vidéos de témoignages). Au niveau cantonal, les cantons communiquent « verticalement », c'est-à-dire de la manière la plus personnelle et la plus accessible possible, par le biais d'intermédiaires qui sont déjà en contact avec le groupe cible et dans les lieux que le groupe cible côtoie quotidiennement (p. ex. lors de soirées de parents). La Confédération propose aux cantons du matériel de promotion, des ressources financières, des ateliers et des services de conseil. En outre, les cantons bénéficient notamment de l'aide d'un conseiller en communication, auprès duquel ils peuvent obtenir des conseils et un accompagnement individuels pour la mise en œuvre des mesures de promotion.

Concrètement, les mesures suivantes ont été mises en œuvre dans les cantons :

- Divers spots publicitaires pour les médias sociaux et la radio
- Entretien des contacts et échanges avec les intermédiaires (associations professionnelles, services sociaux, associations, spécialistes RH, etc.)
- Échange de bonnes pratiques en matière d'activités publicitaires dans le cadre d'un atelier avec tous les cantons
- Présence dans les centres d'apprentissage pour adultes
- Participation à des salons de la formation et des foires commerciales
- Diverses actions de distribution (p. ex. cartes postales)
- Publication d'articles dans la presse

Afin de mieux comprendre comment viamia agit sur les personnes peu qualifiées et quels pourraient être les obstacles à leur accessibilité, des entretiens approfondis ont été menés avec des conseiller-ère-s disposant d'une longue expérience professionnelle, en particulier avec des personnes peu qualifiées. Selon la définition, il s'agit de personnes qui ont suivi au maximum la scolarité obligatoire. Les client-e-s peu qualifiés de viamia présentent des profils variés, les groupes de personnes suivants étant systématiquement cités :

- les personnes qui retournent sur le marché du travail après une longue absence et qui ont souvent une faible estime de soi. Il s'agit souvent de femmes qui passent d'un emploi à temps partiel à un emploi à temps plein et qui, après avoir travaillé à des taux d'occupation plus faibles, souhaitent se concentrer à nouveau davantage sur leur carrière professionnelle.
- les hommes issus du domaine de l'industrie qui ont terminé leur apprentissage il y a des décennies et n'ont pas suivi de formation continue depuis, mais dont l'environnement de travail évolue.
- les personnes issues de la migration qui ont des connaissances linguistiques insuffisantes et un faible niveau de formation.

Selon les conseiller-ère-s, une offre gratuite et à bas seuil comme viamia est essentielle pour atteindre en particulier les groupes de personnes mentionnés ci-dessus. Le caractère gratuit de viamia est en effet un critère déterminant en particulier pour les personnes peu qualifiées. Souvent, selon les conseiller-ère-s interrogés, ce groupe de personnes réagit moins à la

publicité dans l'espace public qu'à celle dans des lieux qu'il fréquente effectivement, comme les soirées d'orientation parentale dans le cas des personnes qui reprennent une activité professionnelle. De même, les intermédiaires avec lesquels une relation de confiance existe déjà jouent un rôle important. L'importance du bouche-à-oreille est également soulignée à plusieurs reprises : l'expérience des conseiller-ère-s montre que les personnes peu qualifiées accordent plus d'importance aux témoignages positifs de leur entourage que d'autres groupes de personnes et que c'est par ce biais qu'ils optent pour une consultation viamia. Il faut toutefois plus de temps pour que le produit soit connu de cette manière que lorsque le groupe cible se sent directement concerné par une publicité dans l'espace public. Selon les conseiller-ère-s interrogés, cela pourrait expliquer pourquoi les personnes peu qualifiées ne participent pas (encore) plus souvent aux consultations viamia, malgré les efforts de promotion de la part de la Confédération et des cantons. Les conseiller-ère-s interrogés dans certains cantons (BE, FR, SZ) indiquent également qu'il est généralement plus difficile d'attirer des personnes peu qualifiées vers des consultations de toutes sortes que, par exemple, des personnes hautement qualifiées. Les chiffres de participation actuels confirment ce point de vue.

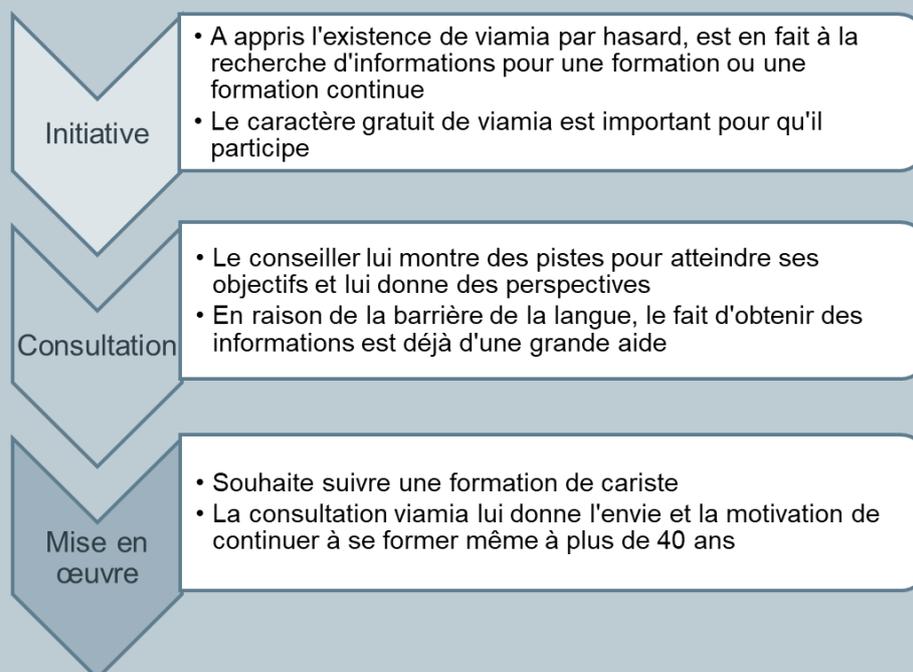
Une possibilité d'augmenter la part des personnes peu qualifiées dans le total des consultations viamia est de supprimer les éventuels obstacles à la participation. Les entretiens avec les conseiller-ère-s ont permis d'identifier les obstacles suivants :

- Manque de temps : les ressources temporelles et personnelles sont souvent utilisées pour gérer le quotidien. Une orientation de carrière peut être perçue comme une charge supplémentaire en termes de temps.
- Communication inadéquate : l'utilisation d'un langage parfois technique, avec des mots comme « employabilité », peut avoir un effet dissuasif sur les personnes intéressées. Une communication claire est essentielle pour que les personnes peu qualifiées se sentent également concernées par l'offre. Ce constat a déjà été fait lors de la phase pilote, raison pour laquelle toute la communication verbale et visuelle (y compris le wording sur le site national) a été adaptée par la suite.
- Attention tournée vers autre chose : selon les conseiller-ère-s, les personnes peu qualifiées réagissent moins à la publicité dans l'espace public (affiches, vidéos, etc.) qu'aux recommandations de leur entourage personnel. Ce groupe de personnes est plus susceptible de réagir aux recommandations et aux contacts directs. Pour attirer l'attention des personnes peu qualifiées, il faut les aborder plus ouvertement et personnellement. Ce constat a également été fait dès la phase pilote, raison pour laquelle la Confédération a mis à la disposition des cantons plus de 1 million CHF pour les années 2022 et 2023.

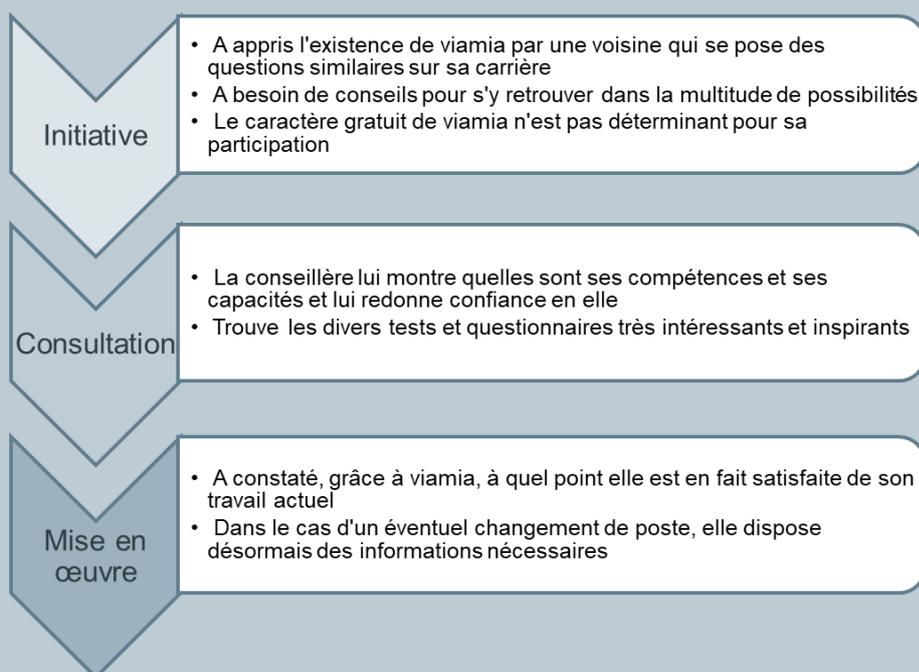
Digression : témoignages

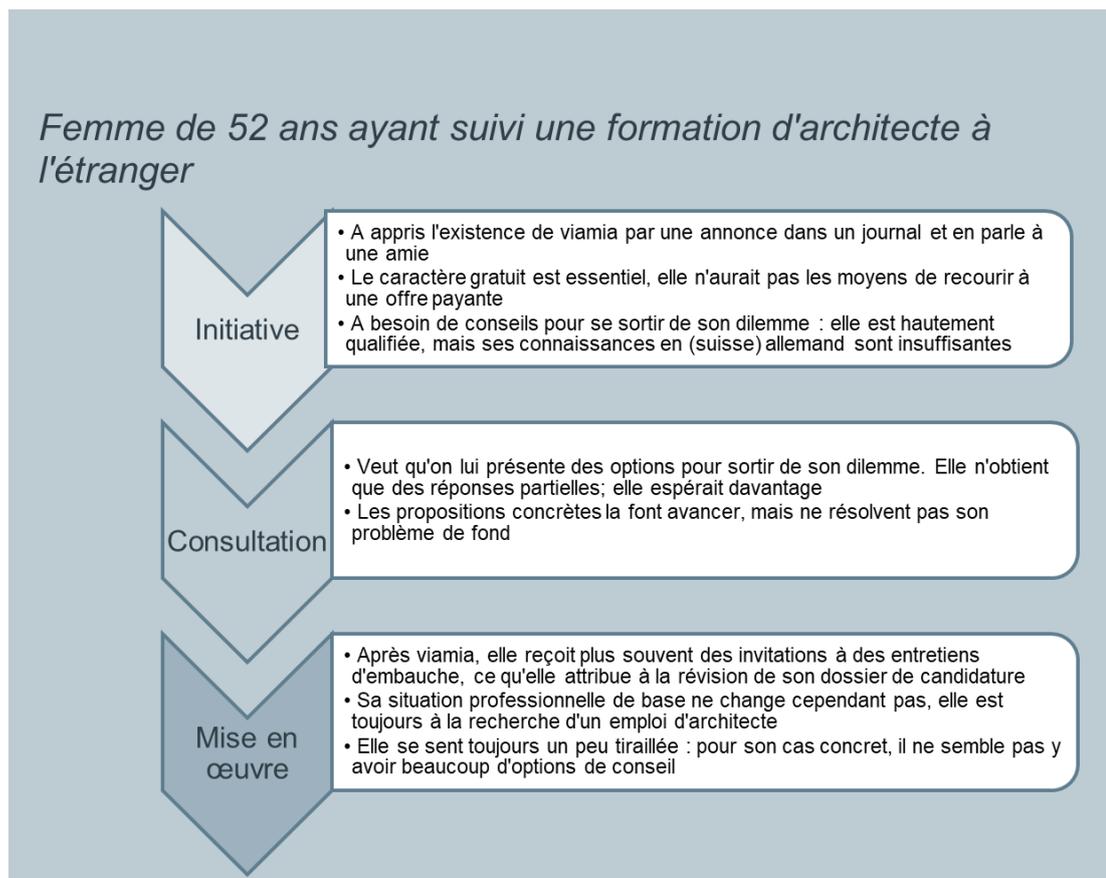
Les fiches signalétiques suivantes se basent sur les entretiens menés avec une sélection d'anciens participant-e-s (voir chap. 1.2) et illustrent la complexité des effets de viamia.

Homme de 50 ans ayant obtenu une maturité à l'étranger et possédant une faible employabilité



Femme de 42 ans ayant suivi un apprentissage d'employée de commerce et obtenu une maturité en Suisse





5.1.2 Effet d'aubaine

L'analyse de l'effet d'aubaine permet d'évaluer combien de client-e-s de viamia auraient eu recours à une orientation de carrière même sans viamia. Selon l'importance de l'effet d'aubaine, cela peut avoir des répercussions sur le paysage des prestataires (voir chap. 5.2). Un effet d'aubaine de 100 % signifierait que tous les client-e-s de viamia auraient été enclins à participer à une consultation en matière d'orientation de carrière même sans viamia. En revanche, un effet d'aubaine de 0 % signifierait que tous les client-e-s de viamia n'auraient pas été intéressés par une offre de conseil en matière d'orientation professionnelle autre que viamia.

Selon les indications des anciens participant-e-s, l'effet d'aubaine de viamia est d'environ 40 %. Autrement dit, 40 % des participant-e-auraient eu recours à une offre en matière d'OPUC si viamia n'avait pas existé. La majorité des anciens participant-e-s (soit 60 %) ont déclaré qu'ils n'auraient pas sollicité les services de l'OPUC s'il n'y avait pas eu viamia. Ils indiquent avoir voulu bénéficier d'un conseil de carrière uniquement par le biais de viamia.

L'ampleur de l'effet d'aubaine ne varie que très peu en fonction du niveau de formation (voir figure 34) ou de l'employabilité. Pour toutes les catégories de formation et d'employabilité avec suffisamment de participant-e-s, l'effet d'aubaine se situe autour de 40% (± 4 %). La pertinence dépend notamment du nombre de participant-e-s. Dans la catégorie de formation la plus basse

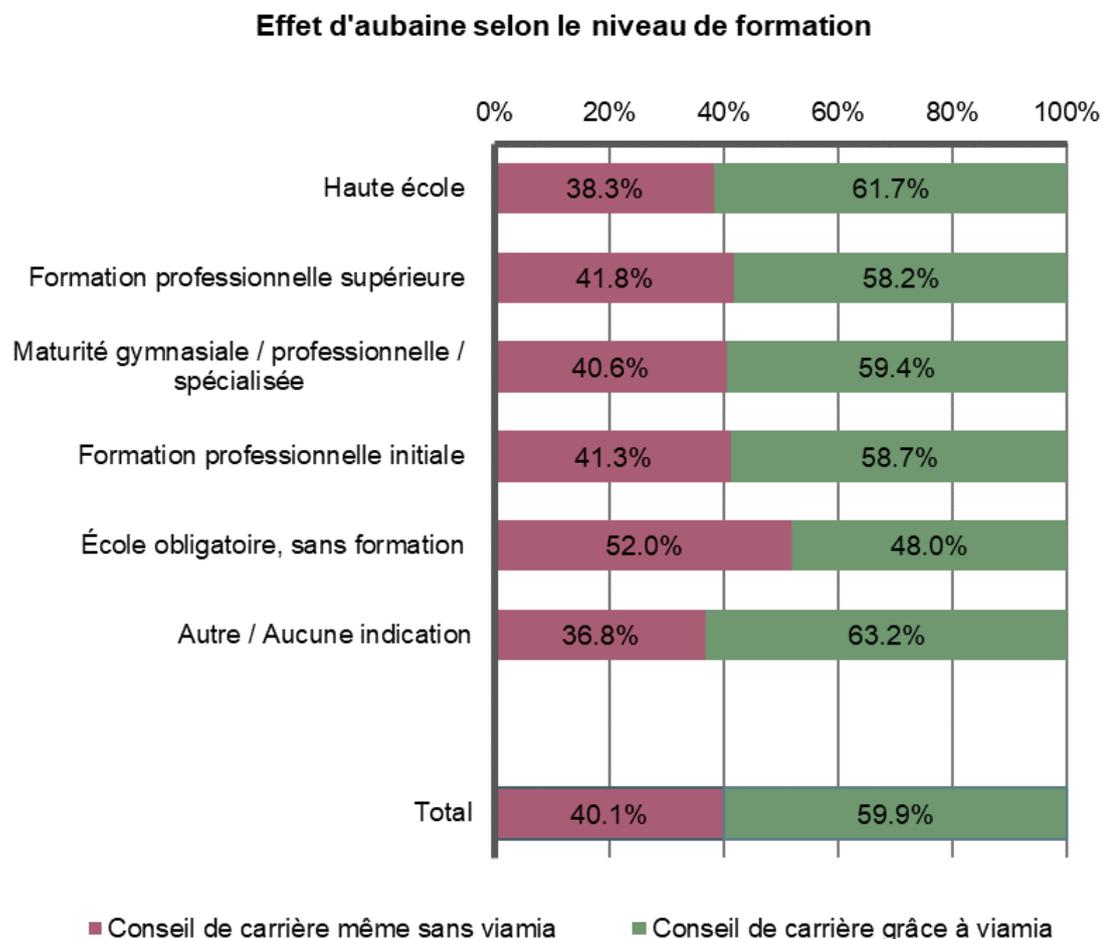
en particulier (scolarité obligatoire, sans formation), le nombre de participant-e-s est si bas que qu'il n'est pas possible de tirer des conclusions générales sur l'effet d'aubaine. Pour les autres catégories de formation, l'effet d'aubaine se situe entre 38,3 % (diplômé-e-s des hautes écoles) et 41,8 % (formation professionnelle supérieure).

L'ampleur de l'effet d'aubaine ne dit toutefois pas si :

- les client-e-s de viamia auraient *effectivement* fréquenté une autre offre d'orientation de carrière,
- les client-e-s de viamia auraient opté pour une offre d'orientation de carrière payante *ou* gratuite et
- les client-e-s de viamia, s'ils avaient été ouverts à une offre d'orientation de carrière payante, auraient été disposés à payer en conséquence pour une telle offre.

Les responsables de projet cantonaux estiment que l'effet d'aubaine est un peu moins important et qu'il s'élève en moyenne à près de 30 %. Autrement dit, selon les responsables de projet cantonaux, sans viamia, 70 % des client-e-s ne seraient pas venus à l'orientation de carrière. L'ampleur de l'effet d'aubaine est certes estimée plus basse par les responsables de projet cantonaux que par les anciens participant-e-s eux-mêmes, mais elle se situe dans la même fourchette et renforce ainsi les estimations des anciens participant-e-s.

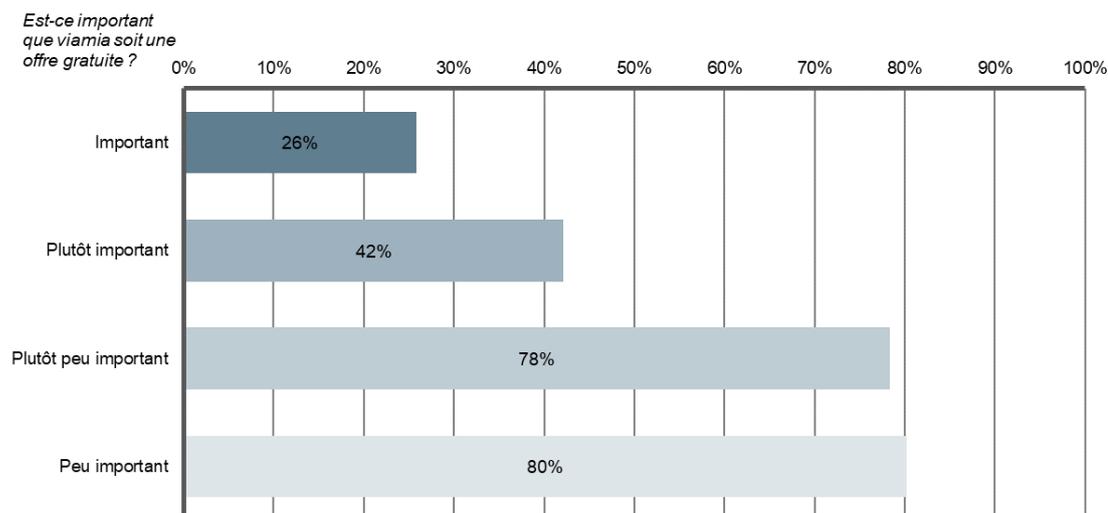
Figure 34 Effet d'aubaine selon le niveau de formation



Source : représentation Ecoplan, N_Diplômés des hautes écoles = 1285, N_Formation professionnelle supérieure = 754, N_Maturité gymnasiale, etc. = 254, N_Formation professionnelle initiale = 841, N_Scolarité obligatoire, etc. = 25, N_Autres, etc. = 76.

Exemple de lecture : 38,3 % des diplômé-e-s des hautes écoles auraient eu recours à une offre d'orientation de carrière s'ils n'avaient pas participé à viamia (ce qui correspond à un effet d'aubaine de 38,3 %).

L'ampleur de l'effet d'aubaine diffère toutefois fortement selon que quelqu'un attache de l'importance au caractère gratuit de l'offre (voir figure 35). Environ trois quarts des personnes pour lesquelles cet aspect est important indiquent qu'elles n'auraient pas participé pas à une consultation en matière d'orientation de carrière sans viamia (= effet d'aubaine d'un quart). Chez les personnes pour lesquelles il est (plutôt) peu important de devoir payer pour pouvoir être conseillé, cet effet s'inverse pratiquement : environ 20 % indiquent qu'elles n'auraient pas fait appel à une offre d'orientation de carrière sans viamia (= effet d'aubaine d'environ 80 %). L'ampleur de l'effet d'aubaine peut avoir entre autres des répercussions sur le paysage des prestataires (voir chap. 5.2.2).

Figure 35 Effet d'aubaine selon l'importance du caractère gratuit de viamia

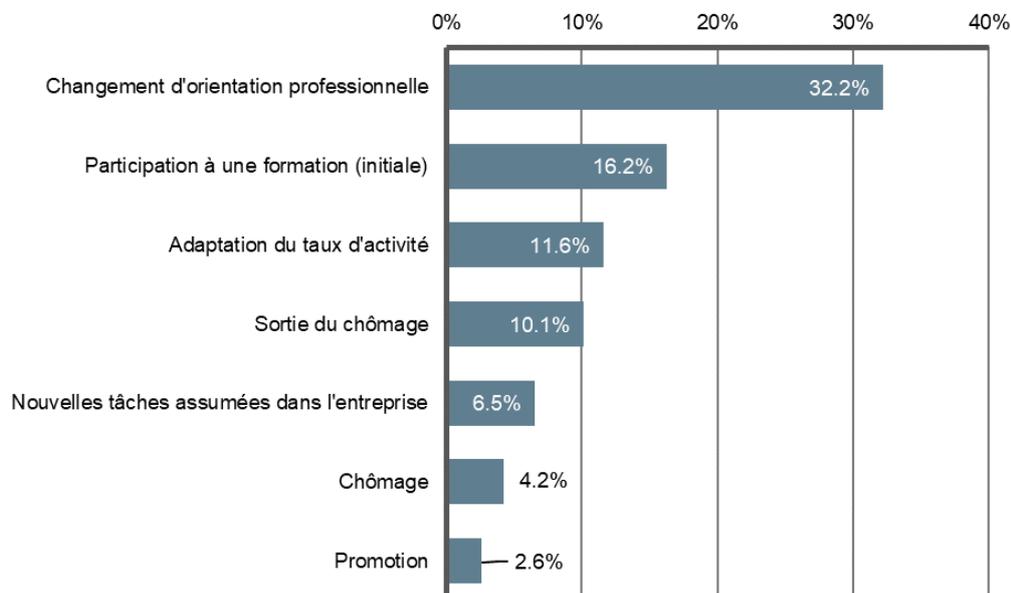
Source : Ecoplan, N_Important = 1624, N_Plutôt important = 1084, N_Plutôt pas important = 436, N_Pas important = 106.

Exemple de lecture : 42 % des participant-e-s pour qui il est plutôt important que viamia soit proposé gratuitement indiquent qu'ils auraient participé à une consultation de carrière même sans viamia (ce qui correspond à un effet d'aubaine de 42 %).

5.1.3 Changement de la situation professionnelle

Une bonne moitié des participant-e-s (51 %) ont vu leur situation professionnelle changer d'une manière ou d'une autre depuis leur participation à viamia. Les participant-e-s indiquent le plus souvent que viamia leur a donné l'envie de se réorienter professionnellement et de suivre une formation ou une formation continue (voir figure 36). Souvent, après une consultation viamia, les personnes conseillées sont souvent résolues à augmenter ou à baisser leur taux d'activité. Les facteurs les plus souvent cités sont donc ceux qui relèvent le plus de la compétence décisionnelle des participant-e-s viamia eux-mêmes (et non de celle de l'employeur). Le fait que la clientèle de viamia soit en principe disposée à changer n'a rien d'étonnant puisque les participant-e-s se sont inscrits de manière proactive.

Figure 36 Changement de la situation professionnelle suite à une consultation viamia

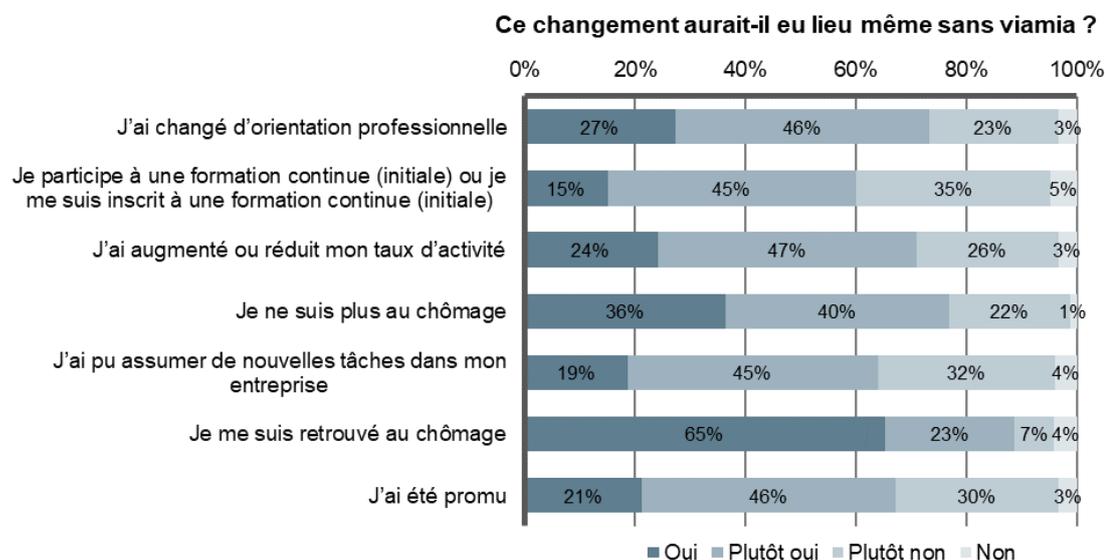


Source : représentation Ecoplan, N = 2327.

Dans le même temps, près des trois quarts des personnes (72,5 %) indiquent qu'il y aurait eu un changement de situation professionnelle même sans viamia. Alors que les personnes diplômées des hautes écoles (75,1 %) ou d'une formation professionnelle supérieure (74,9 %) se sont montrées plutôt ouvertes au changement, même sans viamia, les personnes titulaires d'une maturité gymnasiale ou d'une maturité professionnelle (62,9 %) l'étaient moins. Néanmoins, même dans cette dernière catégorie, une majorité de personnes auraient changé quelque chose à leur situation professionnelle même sans viamia.

L'influence concrète de viamia sur la décision des participant-e-s porte sur la volonté de participer à une formation ou à une formation continue et sur la possibilité d'assumer de nouvelles tâches dans l'entreprise (voir figure 37). 40 % et 36 % des participant-e-s indiquent que sans viamia, ce changement n'aurait (plutôt) pas eu lieu. En revanche, 73 % des participant-e-s auraient (plutôt) réussi à se réorienter sur le plan professionnel, même sans viamia.

Figure 37 Changement de la situation professionnelle



Source : représentation Ecoplan, N = 2312.

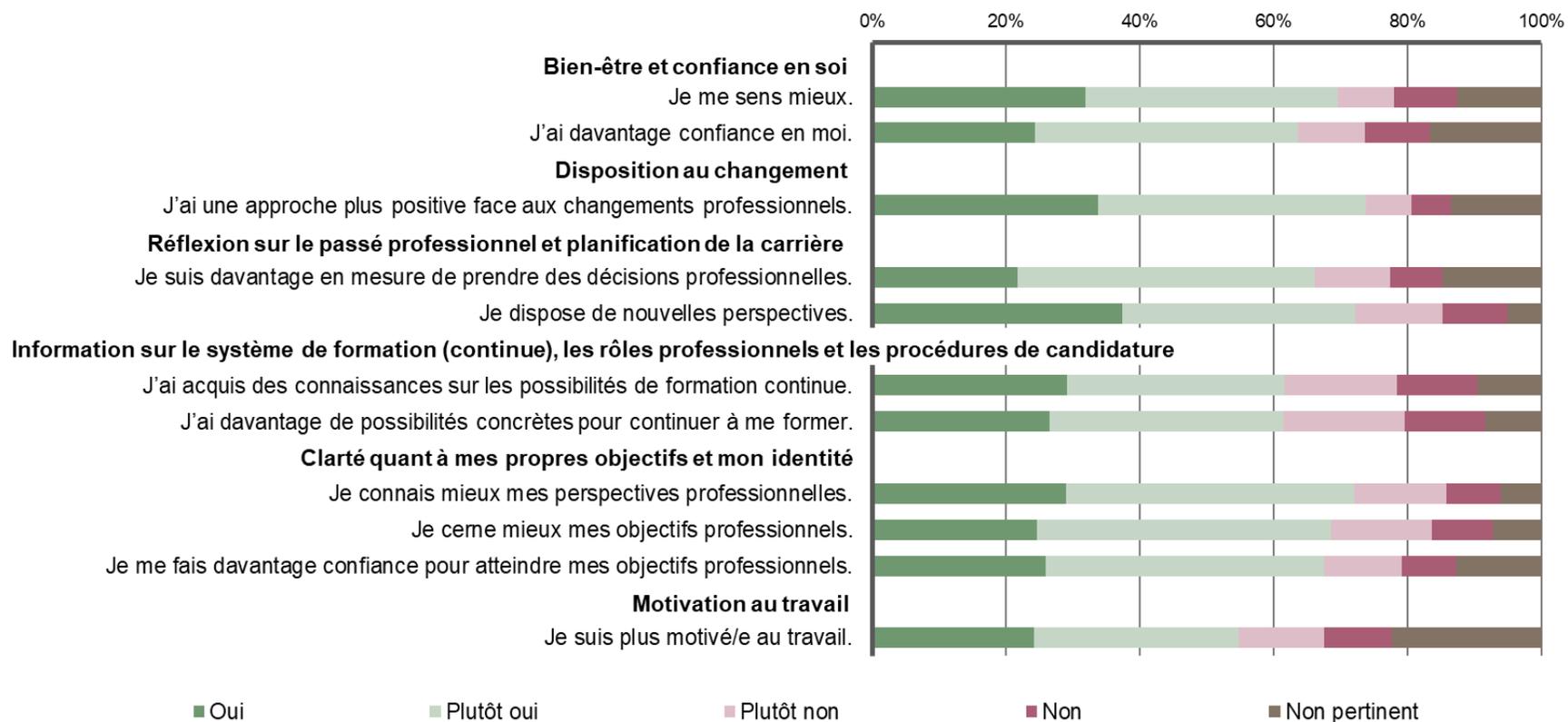
Ces résultats laissent globalement supposer que viamia n'est pas, pour la plupart des personnes, le principal déclencheur de changements dans la situation professionnelle, mais qu'elle représente pour de nombreux participant-e-s un facteur parmi d'autres qui les soutient dans leur processus de décision.

5.1.4 Effets sur l'état d'esprit des participant-e-s

Si la consultation viamia a permis à une bonne moitié des participant-e-s de changer leur situation professionnelle elle a influencé l'état d'esprit de tous les participant-e-s vis-à-vis du travail et de la carrière sous différents aspects. Les participant-e-s ont été interrogés, entre autres, sur le bien-être et la confiance en soi, la disposition au changement et la motivation au travail.

L'effet le plus fort de viamia sur les personnes interrogées est à nouveau la disposition accrue au changement : 74 % des anciens participant-e-s indiquent qu'à l'issue de la consultation, ils ont une attitude plus positive face aux changements professionnels (voir figure 38). De même, près des trois quarts (72 %) déclarent avoir découvert de nouvelles perspectives. De plus, une majorité de client-e-s de viamia identifient plus clairement leurs objectifs : 72 % connaissent mieux leurs perspectives professionnelles après une consultation viamia. En revanche, viamia a eu un effet sur la motivation au travail de nettement moins de personnes ; certes, une majorité d'entre elles (54 %) trouvent toujours qu'elles sont plus motivées au travail depuis la consultation, mais cet effet est nettement plus faible en comparaison avec d'autres effets.

Figure 38 Effets de viamia sur l'état d'esprit des participant-e-s



Source : Ecoplan, N = 3276.

Les responsables de projet cantonaux ont également été interrogés sur les effets de viamia sur l'état d'esprit des participant-e-s. Les résultats de cette enquête reflètent les effets constatés lors des entretiens avec les participant-e-s. Ainsi, les responsables de projet cantonaux remarquent également que la motivation au travail change moins souvent, alors que la disposition au changement ou la clarté des objectifs professionnels augmentent toujours ou souvent. Pour la grande majorité des responsables de projet cantonaux, le degré d'information des participant-e-s sur le système de formation (continue) augmente en outre presque toujours ou souvent.

Pour les personnes peu qualifiées, selon les déclarations des conseiller-ère-s, ce sont en premier lieu des mesures et des aides concrètes qui sont mises en avant pour obtenir un effet. Si les personnes bien ou hautement qualifiées recherchent plus souvent un cadre de réflexion, ce n'est pas le cas des personnes peu qualifiées, qui ont tendance à apprécier la structuration et l'accompagnement de proximité que permet justement viamia. Ainsi, selon les conseiller-ère-s, il s'est avéré utile, en particulier pour ce groupe de personnes, d'« étaler » les séances sur une période plus longue, afin de laisser suffisamment de temps entre les séances pour la mise en œuvre des mesures discutées et que les conseiller-ère-s puissent apporter leur soutien dans le processus de candidature, par exemple. L'effet principal qui peut être obtenu en fin de compte auprès de ce groupe de personnes est une motivation accrue pour des changements professionnels et, en général, l'espoir d'une amélioration de leur situation professionnelle.

Les résultats de l'enquête auprès des anciens participant-e-s tendent à appuyer ces affirmations. Par exemple, les personnes peu qualifiées sont nettement plus nombreuses que la moyenne à déclarer connaître davantage de possibilités concrètes de développement ou de nouvelles connaissances sur les possibilités de formation continue. L'attitude positive face aux changements professionnels chez ce groupe de personnes a également augmenté plus fortement que la moyenne. Les constatations des conseiller-ère-s concernant les effets de viamia sur les personnes peu qualifiées se reflètent donc également dans la perception que ces personnes ont d'elles-mêmes.

5.2 Effets sur le paysage des prestataires

5.2.1 Intégration dans le paysage cantonal de l'OPUC

Selon une grande majorité des responsables de projet cantonaux, il n'y a pas de problème de délimitation entre viamiamia et les offres de l'OPUC. Il convient toutefois de signaler quelques exceptions cantonales, plusieurs cantons suisses alémaniques, parfois de grande taille, indiquant en effet avoir des problèmes de délimitation. En particulier dans les cantons où les adultes doivent en principe payer pour bénéficier de conseils en matière d'orientation de carrière, les offres telles que les conseils généraux de carrière pour les plus de 40 ans sont supplantées par l'offre gratuite viamiamia. Lors des entretiens d'approfondissement avec le canton de BE, par exemple, il a été constaté que la structure fondamentale de l'offre du canton n'est pas bouleversée par viamiamia, notamment parce que les consultations viamiamia représentent une part plutôt faible de l'ensemble des consultations effectuées.

La réduction de la demande d'offres payantes a pour conséquence, dans certains cantons, une baisse des recettes pour ces offres et une diminution de la routine de conseil pour les produits spécialisés. Dans le même temps, les cantons reçoivent une subvention fédérale pour viamiamia (voir chap. 3.4), qui compense financièrement cet effet d'éviction et parfois même le surcompense.

5.2.2 Effets sur le paysage des prestataires privés

Comme déjà évoqué, la loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr) fournit le cadre pour la collaboration des cantons avec des prestataires privés, la responsabilité des formes concrètes de collaboration incombant aux cantons. Ces derniers sont également chargés de positionner l'offre viamiamia en tenant compte des offres existantes des prestataires privés et publics. Selon l'art. 11 LFPr, l'éventuelle participation de conseiller-ère-s privés est également de la responsabilité des cantons. La Confédération a en outre attiré l'attention des cantons sur cet état de fait.

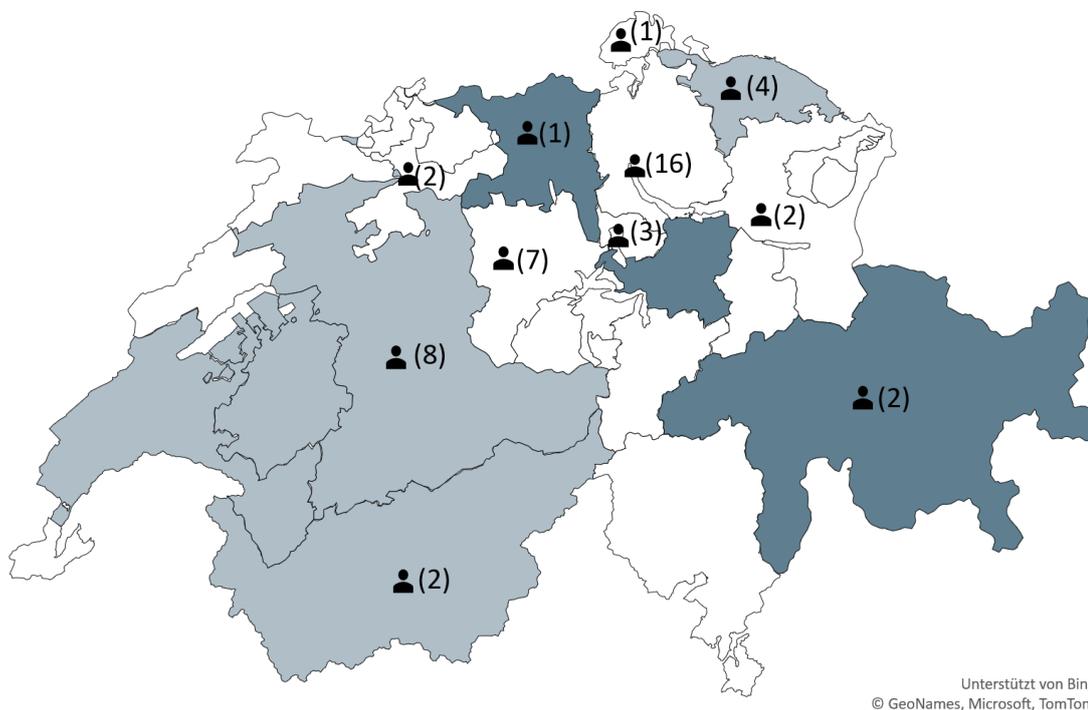
Les cantons choisissent des procédures différentes concernant la participation des prestataires privés. Dans trois cantons (AG, SZ et GR), il existe une collaboration avec des prestataires privés (voir figure 39). Dans le canton d'AG, les offres de l'OPUC (y compris viamiamia) ne sont pas gérées directement par le canton, mais par un prestataire privé, l'association ask !. De leur côté, grâce à l'aide des prestataires privés, les cantons GR et SZ ont pu et peuvent encore répondre à la demande parfois élevée de consultations viamiamia, leurs capacités étant dépassées.

Tous les cantons ne reçoivent pas de demande de collaboration de la part de prestataires privés. Les cinq cantons ou parties de cantons (VD, Bas-Valais, FR, BE, TG) qui ont été contactés par des prestataires privés pour une collaboration ont refusé de collaborer pour les raisons suivantes (classement en fonction de la fréquence de citation) :

- Les cantons disposent de capacités internes suffisantes pour organiser les consultations viamia.
- Il y a trop peu de prestataires privés pour qu'une collaboration en vaille la peine du point de vue du canton.
- L'assurance qualité ne peut être garantie que dans des conditions difficiles lorsque l'exécution est confiée à des prestataires privés.
- En cas d'externalisation, le canton aurait à faire face à une charge administrative importante (conventions de prestations, monitoring, coordination, etc.).
- Question de principe : un produit des pouvoirs public doit être proposé par les pouvoirs publics.
- Les prestataires privés qui ont déposé des demandes ne disposaient pas des qualifications nécessaires pour pouvoir mener les consultations viamia.

Une vue d'ensemble de laufbahnschwiss, l'association des conseillers de carrière indépendants, est présentée à la figure 39. L'association compte des membres dans la plupart des cantons de Suisse alémanique, mais n'est pas représentée en Suisse romande. Le nombre de prestataires privés indiqué dans la vue d'ensemble répertorie toutes les personnes identifiées par laufbahnschwiss qui proposent une orientation de carrière dans le canton concerné. Certaines personnes proposent des consultations dans plusieurs cantons et sont donc comptabilisées plusieurs fois. Par ailleurs, laufbahnschwiss ne recense probablement pas tous les conseiller-ère-s. Il n'existe donc pas à ce jour de vue d'ensemble du paysage des prestataires privés à l'échelle suisse, ce qui rend difficile une analyse des effets.

Figure 39 Nombre de prestataires privés par canton (selon laubahnswiss) et formes de collaboration entre les cantons et les prestataires privés



Source : Ecoplan, N = 26 ; <https://www.laubahnswiss.ch/laubahnberatende>.

Légende : bleu foncé = collaboration existante, bleu clair = demande de prestataires privés refusée par le canton, blanc = pas de demande de la part de prestataires privés, pictogramme et chiffre = prestataires privés présents (nombre selon l'association laubahnswiss)

Dans une enquête menée par ses soins¹³, laubahnswiss déplore une forte baisse de la demande de prestations d'orientation de carrière chez les plus de 40 ans. Selon l'association, le volume des mandats a diminué de 36 % en 2023 par rapport à l'année précédente chez les personnes de plus de 40 ans, en moyenne sur l'ensemble des personnes interrogées. Pour les autres tranches d'âge, laubahnswiss constate également une baisse du volume des mandats de ses membres, mais celle-ci est en moyenne plus modérée (15-20 ans : baisse moyenne de 3 % ; 21-39 ans : baisse moyenne de 9 %). En revanche, nous ne disposons pas de chiffres absolus sur l'évolution du volume de mandats, ni sur les conséquences financières concrètes¹⁴. Il est donc difficile de faire des déclarations concrètes à ce sujet.

Sur la base de nos enquêtes, nous considérons qu'une éventuelle situation de concurrence avec les prestataires privés est la plus probable lorsque les personnes indiquent en même temps qu'elles auraient participé à une consultation en matière d'orientation de carrière même sans viamia et qu'elles considèrent comme (plutôt) sans importance le fait que viamia soit une

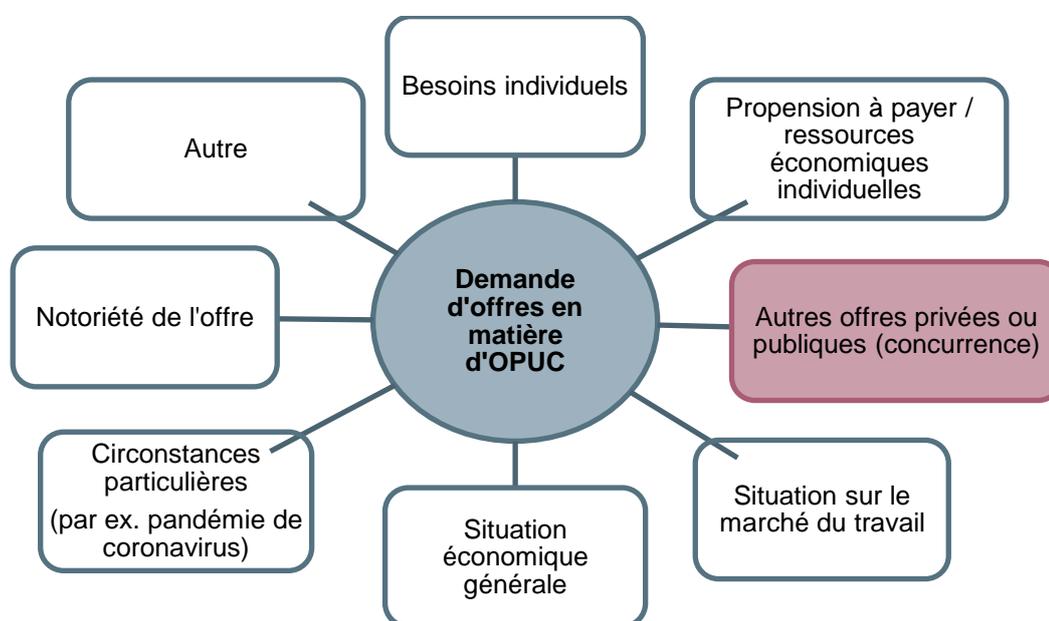
¹³ Au total, 35 entreprises individuelles et PME ont participé à l'enquête, qui s'est déroulée du 1^{er} décembre au 20 décembre 2023.

¹⁴ laubahnswiss constate toutefois qu'en raison de la baisse du volume des mandats, des licenciements ont dû avoir lieu dans son groupe cible numériquement le plus important et le plus solvable (les plus de 40 ans) de ses conseillers, ou que des conseillers indépendants ont abandonné leur profession.

offre gratuite. Ce groupe de personnes représente environ 13 % de toutes les personnes interrogées. Ces 13 % se seraient donc éventuellement rendus à un conseil de carrière si elles n'avaient pas eu recours à viamia et auraient été prêts à payer pour la consultation. Il n'est toutefois pas possible de se prononcer sur le montant que ces personnes sont prêtes à payer ; le coût d'une consultation privée pourrait dépasser leur volonté de payer¹⁵. De manière générale, il est difficile de se prononcer sur un éventuel effet d'aubaine et celui-ci est toujours soumis à une certaine interprétation et pondération (voir chap. 5.1.2).

Lors de l'évaluation de l'effet de l'introduction de viamia sur le paysage des prestataires privés, il convient de prendre en compte le rôle essentiel des facteurs qui influencent la demande d'offres en matière d'OPUC. Il s'agit en particulier des éléments suivants :

Figure 40 Facteurs pouvant influencer la demande de prestations de conseil



Source : représentation Ecoplan.

Selon les déclarations des conseiller-ère-s, c'est justement la notoriété d'une offre qui pourrait influencer de manière générale la demande d'offres en matière d'OPUC. Si l'on considère tous les facteurs, la concurrence entre les offres publiques et privées est un facteur important, mais pas le seul, qui influence la demande d'une prestation de conseil. Il est donc très difficile de savoir quel facteur influence la demande de prestations de conseil spécifiques et de quelle manière. Tout comme la situation économique générale peut avoir une influence sur la demande, il est concevable que des offres publiques comme viamia façonnent la demande des particuliers.

¹⁵ En raison des différentes sources d'enquête, nous ne pouvons pas donner d'indications sur la disposition à payer de ce groupe de personnes.

Dans le cadre de cette évaluation, nous ne pouvons pas nous prononcer sur cette causalité ; en fin de compte, cette question reste politique. Nous pouvons toutefois constater que le profil de la clientèle de viamia ne diffère pas beaucoup de celui des autres prestations d'orientation de carrière et que les client-e-s de viamia pourraient en principe aussi entrer en ligne de compte pour une consultation privée. Nous considérons toutefois que les recouvrements entre viamia les offres privées est plutôt faible :

- viamia n'est proposé qu'aux personnes âgées de 40 ans et plus, ce qui réduit considérablement le nombre de personnes pouvant bénéficier de cette offre.
- Une nette majorité des participant-e-s (60 %) n'aurait pas demandé d'offre alternative et a donc bénéficié de conseils en orientation de carrière uniquement parce que viamia leur était proposée.
- 92 % des participant-e-s n'avaient pas suivi de consultation payante avant viamia.
- Pour 83 % des participant-e-s, le caractère gratuit de viamia était (plutôt) important.

De plus, les processus de viamia sont fortement standardisés (p. ex. par le questionnaire sur les ressources de carrière), ce qui limite fortement les possibilités de conseil individuel. Enfin, la durée moyenne de la consultation viamia, qui est d'à peine trois heures ou deux séances, est plutôt courte. viamia correspond donc davantage à une consultation brève qu'à une consultation approfondie.

6 Conclusions

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. Elle 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.

Le présent rapport expose les résultats de l'évaluation concernant la mise en œuvre, l'utilisation et l'effet de l'offre au niveau fédéral et cantonal pour les deux premières années de mise en œuvre à l'échelle nationale (2022-2023) après la phase pilote (2021).

En place depuis un peu plus de deux ans, l'offre viamia peut être considérée comme une réussite :

- **Objectif** : L'objectif principal visé par la décision du Conseil fédéral, à savoir mettre gratuitement à la disposition de toutes les personnes de 40 ans et plus, dans toute la Suisse, un bilan professionnel, une évaluation de leur potentiel et des conseils en matière de carrière, a été atteint.
- **Mise en œuvre** : Dans l'ensemble, les acteurs concernés tirent un bilan positif de la mise en œuvre, tant au niveau organisationnel que sur celui des contenus. Le modèle de financement actuel est considéré comme adéquat par pratiquement tous les cantons.
- **Utilisation** : depuis son lancement, l'offre viamia est très utilisée par différents groupes de personnes. La clientèle est très satisfaite de l'offre et indique en grande majorité avoir atteint les objectifs personnels souhaités. La demande élevée atteste également que l'offre répond à un besoin réel. Il est toujours nécessaire d'atteindre les personnes peu qualifiées dans la mesure souhaitée.
- **Effet sur les participant-e-s** : l'utilité pour les participant-e-s ou l'effet de l'offre peut être très varié. viamia a en tout cas influencé positivement l'attitude des participant-e-s à l'égard du travail et de la carrière professionnelle sous différents aspects. Les participant-e-s sont désormais plus ouverts au changement, ont une idée plus claire de leurs objectifs et possibilités professionnels et sont mieux informés sur le système de formation (continue).
- **Effet sur le paysage des prestataires publics et privés** : pour une grande majorité de cantons, il ne semble pas y avoir de problème de délimitation entre viamia et les offres existantes en matière d'OPUC. Les cantons ont choisi des voies différentes pour la collaboration avec les prestataires privés : certains services cantonaux d'OPUC collaborent parfois avec des prestataires privés, mais la majorité des cantons n'ont reçu aucune demande de collaboration de la part du secteur privé.

Sur la base des résultats de l'évaluation, nous formulons les remarques suivantes en guise de conclusion :

- Dans sa forme actuelle, l'offre viamia **atteint son objectif** en proposant à tous les adultes de plus de 40 ans un bilan professionnel gratuit. viamia contribue ainsi à promouvoir le potentiel de main-d'œuvre indigène, ce qui constitue en fin de compte le but des mesures prises par le Conseil fédéral.
- viamia **a un effet** dans l'ensemble positif auprès de la clientèle. L'effet de viamia sur le groupe cible est toutefois difficilement quantifiable et très individuel. La satisfaction à l'égard du produit et la réalisation des objectifs personnels des client-e-s sont généralement très élevées.
- La demande pour viamia est toujours présente, le **potentiel de demande n'est pas encore épuisé**. Si les cantons veulent notamment réussir à attirer les personnes peu qualifiées, ils doivent intensifier davantage les mesures de promotion spécifiques à ce groupe cible et s'adresser directement à lui.
- Le financement fédéral contribue à l'**uniformité et à l'accessibilité** du produit. Si le financement fédéral disparaît, l'accessibilité et l'uniformité du produit, et donc l'objectif actuel, sont menacés, car dans ce cas, plusieurs cantons ne reprendraient pas le programme dans leurs structures ordinaires.
- Afin de désamorcer la concurrence potentielle entre viamia et les offres privées, il conviendrait d'**envisager**, en cas de poursuite, une plus grande intégration des **prestataires privés dans les consultations viamia**. Dans les cantons d'Argovie, de Schwyz et des Grisons, la collaboration entre les autorités cantonales et les prestataires privés semble fonctionner jusqu'à présent ; dans quelques autres cantons, il existe des prestataires privés qui ont fait part de leur intérêt pour les consultations viamia. En fin de compte, c'est toutefois aux cantons qu'il incombe de décider si et comment ils veulent faire appel à des prestataires privés.

7 Annexe A : méthodes d'analyse

Nous abordons ci-après plus en détail les différentes méthodes d'analyse utilisées dans le cadre de l'évaluation.

7.1 Entretiens avec les responsables de l'offre au niveau national

Afin d'obtenir une image globale, nous avons eu fin mai deux entretiens avec les responsables de viamia au niveau national : un avec le SEFRI (Sabina Giger) et un autre avec la CS OPUC (Christine Vijehr, Thomas Di Falco [par écrit]). Lors de ces entretiens, nous avons :

- vérifié que les objectifs de viamia sont à jour ;
- évalué dans quelle mesure les objectifs de viamia ont été atteints ;
- mis en lumière les problèmes de mise en œuvre ;
- discuté de propositions d'amélioration ;
- pris en compte la dimension politique de l'offre viamia.

7.2 Groupes de réflexion avec les partenaires sociaux

viamia n'aurait pas vu le jour sans les partenaires sociaux, raison pour laquelle nous avons également tenu compte de leurs expériences dans l'évaluation. Le 6 juillet 2023, nous avons organisé un groupe de réflexion avec les représentants des organisations du monde du travail de la Conférence tripartite de la formation professionnelle (CTFP) :

- Nicole Cornu, secrétaire centrale responsable du dossier de la politique de la formation, Union syndicale suisse (USS)
- Dieter Kläy, responsable du dossier du marché du travail et de la formation professionnelle, Union suisse des arts et métiers usam
- Nicole Meier, responsable du secteur éducation et formation, Union patronale suisse (UPS)
- Gabriel Fischer, responsable du dossier de la politique de formation, Travail.Suisse

Dans le cadre du groupe de réflexion, les partenaires sociaux ont eu la possibilité de prendre position sur viamia. Les discussions ont porté sur les questions suivantes :

- Quelles étaient vos attentes en tant qu'organisation vis-à-vis de viamia ? L'offre répond-elle à ces attentes ? Si oui, quels points vous satisfont (ou non) ?
- Selon vous, qu'est-ce qui fonctionne bien et qu'est-ce qui ne fonctionne pas dans la mise en œuvre de viamia ?

7.3 Enquête en ligne auprès des responsables de projet cantonaux

La mise en œuvre de viamia est du ressort des cantons. Nous avons donc mené en juin/juillet 2023 une enquête en ligne auprès des responsables de projet cantonaux afin de recueillir leur avis concernant viamia.

L'enquête avait pour but :

- de recueillir les expériences des acteurs chargés de mettre en œuvre viamia sur le plan organisationnel et des contenus et d'identifier les possibilités d'amélioration ;
- d'évaluer l'effet de l'offre en général et sur le groupe cible en particulier ;
- d'évaluer le niveau d'atteinte des objectifs ;
- de déterminer les perspectives d'avenir pour viamia.

7.3.1 Questionnaire de l'enquête en ligne auprès des responsables de projet cantonaux

Sujet	Contenu
Bloc 1 : Informations de base	
Objectif et contenu du questionnaire	Brève description de l'enquête
Coordonnées	Personne, canton (éventuellement aussi liens cantonaux spécifiques)
Bloc 2 : Évaluation de la mise en œuvre	
Évaluation de la mise en œuvre organisationnelle	Intégration dans l'offre OPUC de votre canton <ul style="list-style-type: none"> – viamia a-t-elle supplanté les offres OPUC cantonales existantes ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Non, viamia est complémentaire aux offres existantes ○ Oui, viamia a supplanté les offres existantes – Si oui, quelles offres ont été supplantées ? [zone de texte] – Si oui, quelles en sont les conséquences pour : <ul style="list-style-type: none"> ○ le canton ? ○ la clientèle ? ○ d'autres acteurs ? [lesquels] – Existe-t-il des prestataires privés qui proposent un produit similaire à viamia ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Oui ○ Non ○ Je ne sais pas – Des prestataires privés vous ont-ils demandé activement s'ils pouvaient également effectuer des consultations viamia ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Oui ○ Non ○ Je ne sais pas – Travaillez-vous avec des prestataires privés pour la mise en œuvre de viamia ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Oui ○ Non Si oui : pourquoi travaillez-vous avec des prestataires privés ? [zone de texte] Si oui, quelle est votre expérience de cette collaboration ? Si non, pourquoi ne travaillez-vous pas avec le secteur privé ?
	Mise en œuvre générale <ul style="list-style-type: none"> – La mise en œuvre de viamia fonctionne-t-elle bien sur le principe ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Oui ○ Plutôt oui

- Plutôt non
- Non

- Qu'est-ce qui fonctionne bien ? [Question ouverte]
- Qu'est-ce qui ne va pas ? [Question ouverte]
- Comment la mise en œuvre organisationnelle de viamia pourrait-elle être améliorée au niveau national ou cantonal ? [Question ouverte]

Mots-clés : organisation, processus, collaboration, coordination, accompagnement par la CDOPU, financement

Coopération

- La coopération et la coordination entre les acteurs impliqués fonctionnent-elles ?
 - Oui
 - Plutôt oui
 - Plutôt non
 - Non
- Si plutôt non ou non : qu'est-ce qui ne fonctionne pas très bien dans la collaboration/coordination ?
- La structure organisationnelle et la répartition des tâches et des compétences entre les acteurs ont-elles fait leurs preuves ?
 - Oui
 - Plutôt oui
 - Plutôt non
 - Non
- Si plutôt non ou non : qu'est-ce qui n'a pas fonctionné dans la structure organisationnelle/la répartition des tâches et des compétences ?

Charges

Le temps moyen consacré à une consultation viamia est de 276 minutes, dont 116 minutes pour la préparation et le suivi et 160 minutes pour la consultation proprement dite.

- En dehors de la consultation et de la préparation par le conseiller/la conseillère, quelles charges supplémentaires faut-il ajouter en moyenne par cas ? Veuillez énumérer ci-dessous les différentes charges de travail et la durée nécessaire en minutes par cas [champ de texte ouvert] relié à [en minutes par cas].
- Quels facteurs influencent la charge de travail liée à un cas ? [influence : nulle, petite, moyenne, grande]
 - Niveau de formation
 - Raison de la participation, par ex. réintégration, développement professionnel
 - Âge
 - Appartenance à un secteur
 - Activité / profession concrète
 - Sexe
 - Statut professionnel
 - Nationalité
 - Langue
 - Employabilité

Si l'influence est moyenne à grande : quelle est la relation entre la [caractéristique x] et la charge de travail ? Par exemple, plus elle est élevée, plus la charge est importante.

Évaluation de la mise en œuvre du contenu

– Comment jugez-vous les instruments de viamia en général ?

Instrument	bon	plutôt bon	plutôt mauvais	mauvais
Questionnaire sur les ressources de carrière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discussion sur le C.V.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Discussion sur les tendances du marché du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entretien intégratif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>– Pour les instruments jugés mauvais ou plutôt mauvais : qu'est-ce qui n'a pas fait ses preuves dans l'instrument ? Pour qui l'instrument n'a-t-il pas fait ses preuves ?</p> <p>– Un questionnaire spécifique sur les ressources de carrière est disponible pour les personnes sans activité professionnelle, les personnes peu qualifiées et les indépendants : à quelle fréquence est-il utilisé [par groupe d'acteurs] ? La solution spéciale pour ces groupes a-t-elle fait ses preuves ? [oui, plutôt oui, plutôt non, non]. Si plutôt non ou non : pourquoi ?</p> <p>– Voyez-vous un potentiel d'amélioration dans les instruments et, si oui, lequel ?</p>				
Instrument	Potentiel d'amélioration		Possibilités d'amélioration	
	oui	non		
Questionnaire sur les ressources de carrière pour les personnes actives occupées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Questionnaire sur les ressources de carrière pour les indépendants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Questionnaire sur les ressources de carrière pour les personnes sans activité professionnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Guide d'entretien pour les personnes ayant des lacunes dans les compétences de base	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Discussion sur le C.V.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Discussion sur les tendances du marché du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Entretien intégratif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Rapport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Bloc 3 : Impact				
Atteinte des groupes cibles	<p>– via mia permet-elle de mieux atteindre certains groupes cibles que les offres existantes ? [non, plutôt non, à peu près aussi bien, plutôt oui, oui]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Personnes qui reviennent sur le marché du travail ○ Personnes peu qualifiées ○ Personnes ayant une faible employabilité ○ Personnes ayant des lacunes dans les compétences de base ○ Indépendants ○ Personnes issues de la migration 			

Effet d'aubaine	– Quelle est la proportion estimée des participants à viamia qui n'ont fait un bilan que grâce à viamia ou qui n'auraient pas eu recours à un conseil professionnel (similaire) sans l'offre viamia ? [Échelle de 0 à 100 %]					
Effet direct sur le groupe cible	– Quels effets ont été constatés chez les participants ?					
	Effet	très souvent	souvent	parfois	plutôt rare	rarement
	Volonté de changement	<input type="checkbox"/>				
	Information sur le système de formation (continue)	<input type="checkbox"/>				
	Information sur les rôles professionnels et les procédures de candidature	<input type="checkbox"/>				
	Amélioration du bien-être et de la confiance en soi	<input type="checkbox"/>				
	Réflexion accrue sur la carrière passée et la planification de la carrière à venir	<input type="checkbox"/>				
	Clarté quant aux propres objectifs professionnels et à l'identité professionnelle	<input type="checkbox"/>				
	Accroissement de la motivation au travail	<input type="checkbox"/>				
Bloc 4 : Conclusion et perspectives d'avenir						
Conclusion	– Quel bilan tirez-vous de viamia ? [Question ouverte] – viamia est une offre limitée dans le temps, qui devrait en principe être reprise dans les structures ordinaires des cantons après la période de développement et de mise en œuvre soutenue par la Confédération. Votre canton va-t-il adopter viamia dans ses structures ordinaires à partir de 2025 ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Oui ○ Plutôt oui ○ Plutôt non ○ Non – Si non ou plutôt non : pourquoi ?					
Champ de commentaires	Autres remarques					

7.4 Enquête auprès des anciens participant-e-s

Afin de déterminer quel effet viamia a eu sur les différents groupes cibles et pour quel groupe cible viamia est l'offre la mieux adaptée dans sa forme actuelle, nous avons associé les anciens participant-e-s à l'évaluation par le biais de trois canaux :

- **Entretiens avec d'anciens participant-e-s (voir chap. 7.4.2 et 8) :** nous avons mené 9 entretiens avec d'anciens participant-e-s entre juin et août 2023. Nous avons choisi des personnes appartenant aux groupes suivants :
 - **Réinsertion professionnelle :** personnes originaires de Suisse disposant d'une employabilité faible ou élevée et d'un niveau de formation faible ou élevé qui souhaitent revenir sur le marché du travail.
 - **Faible employabilité :** personnes originaires de Suisse disposant d'une faible employabilité et d'un niveau de formation faible ou élevé.
 - **Activité indépendante :** personnes disposant d'une faible employabilité qui exercent une activité indépendante.
 - **Compétences de base lacunaires :** personnes disposant d'une faible employabilité et qui présentent des lacunes dans les compétences de base.
- **Enquête en ligne auprès des participant-e-s dans le cadre du monitoring :** à la fin de la consultation viamia, les client-e-s ont donné leur feedback, qui a ensuite été évalué dans le cadre du monitoring semestriel.
- **Enquête en ligne auprès de tous les anciens participant-e-s dans le cadre de l'évaluation :** les anciens participant-e-s ont été interrogés en août/septembre 2023 dans le cadre d'une enquête en ligne sur l'effet qu'a eu viamia au niveau personnel.

7.4.1 Questionnaire de l'enquête en ligne auprès des anciens participant-e-s

Sujet	Contenu
Informations sur les participants	<ul style="list-style-type: none"> Âge Sexe Nationalité Canton Niveau de formation Situation professionnelle Branche d'activité actuelle Résultat sur le plan de l'employabilité
Raisons de la participation	<p>Quelles étaient les raisons de votre participation à viamia ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Moyen de quitter le chômage ○ Réinsertion professionnelle (après un congé sabbatique) ○ Évolution professionnelle ○ Réorientation professionnelle (par ex. cessation d'activité indépendante, reprise de l'entreprise familiale) ○ Augmentation du taux d'activité ○ Incertitudes liées 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
Effets d'aubaine	<p>Durant les dix dernières années, avez-vous déjà bénéficié d'une offre d'orientation professionnelle ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oui, d'une offre gratuite ○ Oui, d'une offre payante ○ Non <p>L'offre viamia est gratuite. Dans quelle mesure ce critère a-t-il été déterminant pour votre participation ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Très déterminant

- Plutôt déterminant
- Peu déterminant
- Pas du tout déterminant

Auriez-vous autrement fait appel à une offre d'orientation professionnelle (si viamia n'avait pas existé) ?

- Oui
- Non

Changement de situation professionnelle	<p>Votre situation professionnelle a-t-elle changé depuis votre participation à viamia ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oui ○ Non <p>Si oui, qu'est-ce qui a changé ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Je ne suis plus au chômage ○ J'ai changé d'orientation professionnelle ○ Je me suis retrouvé au chômage ○ J'ai été promu ○ J'ai augmenté mon taux d'activité ○ J'ai réduit mon taux d'activité ○ Je participe à une formation continue (initiale) ou je me suis inscrit(e) à une formation continue (initiale) ○ J'ai pu assumer de nouvelles tâches dans mon entreprise ○ Autre <p>Si oui, ce changement aurait-il eu lieu même sans viamia ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oui ○ Plutôt oui ○ Plutôt non ○ Non 																																																						
Impact personnel	<p>Le conseil a-t-il changé votre attitude vis-à-vis de votre travail et de votre carrière professionnelle ? Si oui, comment ? Les effets possibles de l'offre de conseil sur différents aspects sont énumérés ci-dessous :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aspect</th> <th>oui</th> <th>plutôt oui</th> <th>plutôt non</th> <th>non</th> <th>non pertinent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="6">Bien-être et confiance en soi</td> </tr> <tr> <td>Je me sens mieux.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>J'ai davantage confiance en moi.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="6">Disposition au changement</td> </tr> <tr> <td>J'ai une approche plus positive face aux changements professionnels.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="6">Réflexion sur le passé professionnel et planification de la carrière</td> </tr> <tr> <td>Je suis davantage en mesure de prendre des décisions professionnelles.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Je dispose de nouvelles perspectives.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Aspect	oui	plutôt oui	plutôt non	non	non pertinent	Bien-être et confiance en soi						Je me sens mieux.	<input type="checkbox"/>	J'ai davantage 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 davantage en mesure de prendre des décisions professionnelles.	<input type="checkbox"/>	Je dispose de nouvelles perspectives.	<input type="checkbox"/>																				
Aspect	oui	plutôt oui	plutôt non	non	non pertinent																																																		
Bien-être et confiance en soi																																																							
Je me sens mieux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
J'ai davantage confiance en moi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
Disposition au changement																																																							
J'ai une approche plus positive face aux changements professionnels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
Réflexion sur le passé professionnel et planification de la carrière																																																							
Je suis davantage en mesure de prendre des décisions professionnelles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
Je dispose de nouvelles perspectives.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		

Information sur le système de formation (continue), les rôles professionnels et les procédures de candidature					
J'ai acquis des connaissances sur les possibilités de formation continue.	<input type="checkbox"/>				
J'ai davantage de possibilités concrètes pour continuer à me former.	<input type="checkbox"/>				
Clarté quant à mes propres objectifs et mon identité professionnels					
Je connais mieux mes perspectives professionnelles.	<input type="checkbox"/>				
Je cerne mieux mes objectifs professionnels.	<input type="checkbox"/>				
Je me fais davantage 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)

7.4.2 Guide pour les entretiens avec les anciens participant-e-s

Introduction

- Quelle est votre profession actuelle ? Quel a été votre **parcours professionnel** jusqu'à présent ?

Connaissance de l'offre

- Comment avez-vous eu connaissance de l'offre viamia ?

Évaluation / recherche d'informations

- Vous êtes-vous renseigné-e sur viamia ? Si oui, comment ?

Décision

- Pourquoi avoir choisi viamia ? Quelle a été votre **motivation principale** ?
- Y a-t-il eu quelque chose qui a renforcé votre décision ? Y a-t-il eu quelque chose qui a rendu difficile votre décision (**obstacles**) ?
- Le caractère **gratuit** de viamia a-t-il joué un rôle important dans votre décision ? Auriez-vous sinon eu recours à une offre payante ?
- Avez-vous déjà profité d'une **offre similaire** ? Si oui : de quelle offre s'agit-il ? L'offre vous a-t-elle été utile ?

Pertinence

- **Quels étaient les points positifs et négatifs de la consultation** ? Quels éléments vous ont été utiles et quels éléments vous ont moins servi ?
- Quelles étaient vos **attentes** vis-à-vis de viamia ? L'offre a-t-elle répondu à ces attentes ? Parmi vos souhaits, lesquels se sont réalisés (ou non) ?
- A-t-il été facile ou compliqué de s'annoncer à viamia ? Le **temps nécessaire** à l'inscription à viamia a-t-il été plutôt limité ou important ?
- Avez-vous obtenu rapidement des **informations** sur la suite de la procédure ? Les informations étaient-elles compréhensibles ?
- Avez-vous trouvé utile le **questionnaire relatif aux ressources de carrière** / le guide d'entretien pour les personnes ayant des lacunes dans les compétences de base ?
- Combien de séances de conseil avez-vous suivi ?

Mise en œuvre des recommandations

- Avez-vous trouvé les **recommandations** utiles ?
- Avez-vous (en partie) mis en œuvre ces **recommandations** ? Si oui, qu'est-ce qui vous a aidé en particulier ? Si non, pour quelles raisons ?
- Votre **situation professionnelle** a-t-elle changé depuis votre participation à viamia ? Si oui, en quoi viamia a-t-elle contribué à ce changement ?
- Participeriez-vous à nouveau à viamia ? Est-ce que viamia vous a apporté quelque chose ? Trouvez-vous cette offre pertinente ?
- Si vous deviez dresser un **bilan** de votre consultation viamia, quel serait-il, en quelques phrases ?

7.5 Étude de trois cas cantonaux

viamia a été intégrée dans les structures cantonales et privées existantes. Cela a éventuellement entraîné des changements structurels dans les cantons, cette nouvelle offre évinçant par exemple les offres existantes.

Pour pouvoir faire des déclarations quantitatives plus approfondies sur une **éventuelle éviction des prestataires cantonaux et privés**, il serait nécessaire de recenser en détail les offres cantonales existantes et de réaliser une enquête auprès des prestataires privés. Le faire pour tous les cantons dépasserait toutefois le cadre de la présente évaluation. C'est pourquoi nous nous sommes limités à **l'étude de trois cas cantonaux (FR, SZ et BE)**.

En plus de l'étude d'un éventuel effet d'éviction (niveau d'impact), nous avons examiné de manière approfondie si viamia apporte une plus-value au paysage cantonal de l'OPUC et, le cas échéant, laquelle (niveau de résultat).

Au niveau de l'exécution, nous avons analysé la mise en œuvre de viamia dans ces trois cantons et les potentiels d'optimisation identifiés. Les enseignements tirés de l'enquête en ligne auprès des responsables de projet cantonaux ont été approfondis, par exemple en ce qui concerne le potentiel d'amélioration des instruments de viamia.

L'objectif de l'étude des trois cas cantonaux était de pouvoir répondre aux questions suivantes :

- **Niveau exécution** : comment viamia est-elle mise en œuvre dans les cantons ? Que peut-on/doit-on optimiser ?
- **Niveau outcome** : quel a été l'effet de viamia sur la clientèle, en particulier sur les différents groupes cibles ?
- **Niveau impact** : quel est l'impact de viamia sur le paysage des prestataires ? Quels changements viamia a-t-elle entraînés dans la structure de l'offre en matière d'OPUC ? Des problèmes de délimitation sont-ils survenus avec les offres existantes ? Si oui, ont-ils pu être résolus ?

L'étude des trois cas a requis la participation de différents acteurs :

- Niveau exécution : les résultats de l'enquête menée auprès des responsables de projet cantonaux ont été évalués et analysés de manière spécifique pour chaque canton. En outre, un entretien a été mené avec les différents **responsables de projet cantonaux** afin d'approfondir les réponses, mais surtout les points faibles de la mise en œuvre.
- Niveau outcome : ici, à la différence des autres méthodes, les **conseillers et conseillères** ont été interrogés directement.
- Niveau impact : cette analyse s'est principalement concentrée sur les prestataires cantonaux ; un entretien a été mené par canton avec le **prestataire cantonal en matière d'orientation professionnelle et de carrière**. Afin de déterminer les éventuels effets de l'introduction de viamia sur les **prestataires privés**, nous avons prévu un entretien cantonal avec chacun d'entre eux.

7.6 Input écrit

Nous avons demandé à la CS OPUC, à la Confédération et aux responsables de projet cantonaux de nous fournir par écrit, en novembre/décembre 2023, les données relatives aux coûts et aux charges en personnel.

7.6.1 Questionnaire de l'input écrit des responsables de projet cantonaux

Le questionnaire ci-dessous a été envoyé aux responsables de projet cantonaux. Il a été légèrement adapté avant d'être envoyé à la CS OPUC et à la Confédération

1^{ère} partie : Informations générales

a) Veuillez indiquer votre nom et prénom.

[Nom] [Prénom]

b) Veuillez indiquer une adresse e-mail pour d'éventuelles questions.

[Adresse e-mail]

c) Dans quel canton êtes-vous responsable de projet viamia ? *Veuillez sélectionner un canton.*

Veuillez choisir un canton (à droite).

2^{ème} partie : Investissement personnel

d) Quel était le taux d'occupation total utilisé pour l'ensemble de l'orientation de carrière et pour viamia à la date indiquée ?

	Taux d'occupation pour l'orientation de carrière	Dont taux d'occupation pour viamia
Janvier 2022	[Saisie en %]	[Saisie en %]
Janvier 2023	[Saisie en %]	[Saisie en %]
Juillet 2023	[Saisie en %]	[Saisie en %]

e) Comment les ressources en personnel ont-elles été mises à disposition pour viamia ? *Veuillez justifier votre réponse.*

Des personnes ont été nouvellement engagées pour les consultations viamia qui n'exercent pas la fonction de conseillers/conseillères indépendant.e.s jusqu'à présent.

Des personnes ont été nouvellement engagées pour les consultations viamia qui continuent à travailler à temps partiel en tant que conseillers/conseillères indépendant.e.s.

-
- Nous travaillons pour viamia avec des conseillers/conseillères indépendant.e.s sous contrat de mandat.
- Nous avons pu couvrir les consultations viamia avec les personnes déjà engagées dans l'orientation de carrière.
- Autres

e) *Suite de la question*

[Justification]

3^{ème} partie : Investissement financier

f) Quel est votre avis sur les forfaits par cas de la Confédération ? *Veillez justifier votre réponse.*

- beaucoup trop élevé
- trop élevé
- comme il faut
- trop bas
- beaucoup trop bas
- ne sais pas

[Justification]

Fin de l'enquête

g) Nous sommes arrivés à la fin de l'enquête. Avez-vous d'autres commentaires ?

[Vos commentaires]

7.7 Entretiens avec des conseillers et conseillères ayant de l'expérience dans le conseil aux personnes peu qualifiées

Dans le cadre de l'évaluation de viamia, nous avons planifié 3 à 4 entretiens d'approfondissement avec des conseiller-ère-s ayant de l'expérience dans le conseil aux personnes peu qualifiées. Les entretiens ont eu lieu courant août et septembre.

Nous avons pu discuter avec des personnes des cantons ci-après :

- Obwald
- Schaffhouse

- Vaud
- Zurich

Cette sélection a permis de garantir une bonne couverture régionale (linguistique).

7.7.1 Questions directrices et sous-questions correspondantes

- Quelle est votre expérience dans le domaine de l'orientation professionnelle et de carrière ?
 - Comment êtes-vous devenu conseiller-ère en orientation professionnelle et de carrière ?
 - Depuis combien de temps êtes-vous conseiller-ère ?
 - Depuis combien de temps faites-vous des consultations viamia ?
 - De manière générale, que pensez-vous de viamia ?
- Quelle est votre expérience en matière de conseil aux personnes peu qualifiées ?
 - Depuis combien de temps conseillez-vous des personnes peu qualifiées ?
 - Qu'entendez-vous, vous ou votre canton, par personnes peu qualifiées ?
 - Conseillez-vous uniquement des personnes peu qualifiées ou également d'autres groupes de personnes ?
- Selon vous, viamia permet-elle d'atteindre plus facilement les personnes peu qualifiées ?
 - Pourquoi (pas) ? Y a-t-il des obstacles à surmonter pour que les personnes peu qualifiées participent à une consultation viamia ?
 - Par quels biais les personnes peu qualifiées viennent-elles généralement ?
 - Quelle est la proportion de personnes peu qualifiées parmi l'ensemble des participant-e-s ?
 - Le temps consacré à la consultation est-il différent pour les personnes peu qualifiées et pour les autres groupes cibles, p. ex. les personnes hautement qualifiées ? Dans quelle mesure ?
 - La consultation viamia est-elle suffisante pour les personnes peu qualifiées ? Manque-t-il quelque chose ? Où situez-vous les éventuels problèmes dans la consultation pour ce groupe (par rapport à d'autres consultations) ?
 - Quelles possibilités d'amélioration voyez-vous dans le conseil aux personnes peu qualifiées ? Comment jugez-vous par exemple le questionnaire sur les ressources de carrière pour les personnes peu qualifiées ? À votre avis, ce questionnaire a-t-il fait ses preuves ? Est-il régulièrement utilisé ?
 - Qu'est-ce qui apporte le plus aux personnes les moins qualifiées ? Les bénéfices sont-ils différents selon les groupes de personnes ? Dans quelle mesure ?
- Quelle est l'importance des consultations ultérieures pour les personnes peu qualifiées dans votre canton ?
 - Des personnes peu qualifiées prennent-elles régulièrement contact avec vous pour des consultations ultérieures ?
 - Comment gérez-vous cette prise de contact ? Les consultations ultérieures sont-elles possibles dans votre canton dans le cadre de viamia ?
 - De quoi les personnes peu qualifiées auraient-elles besoin après la consultation ? Manque-t-il quelque chose ? Où situez-vous les éventuels problèmes ? Quelles sont d'après-vous sont les possibilités d'amélioration ?

7.8 Analyse des données

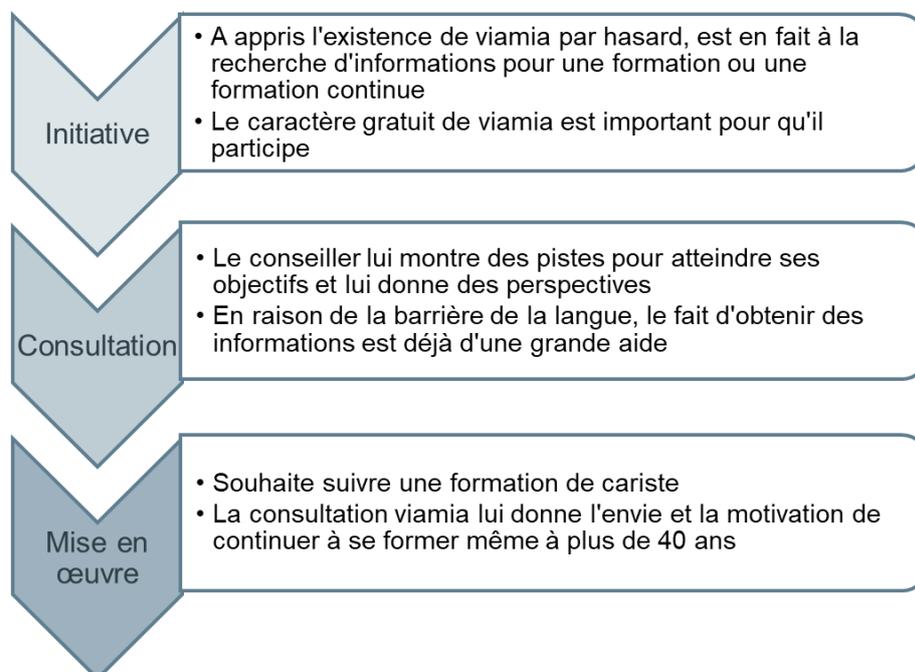
Les données collectées dans le cadre du monitoring ont constitué une base importante pour l'évaluation. À l'automne 2023, nous disposons des données de trois monitorages (été 2022, hiver 2022, été 2023) ainsi que des données de la phase pilote. Les analyses de données ont notamment permis de tirer des conclusions sur les points suivants :

- Évolution de la demande après viamia
- Profil de la clientèle de viamia
- Satisfaction de la clientèle vis-à-vis de viamia
- Effet de viamia du point de vue de la clientèle (à partir de l'enquête menée auprès des anciens participant-e-s)

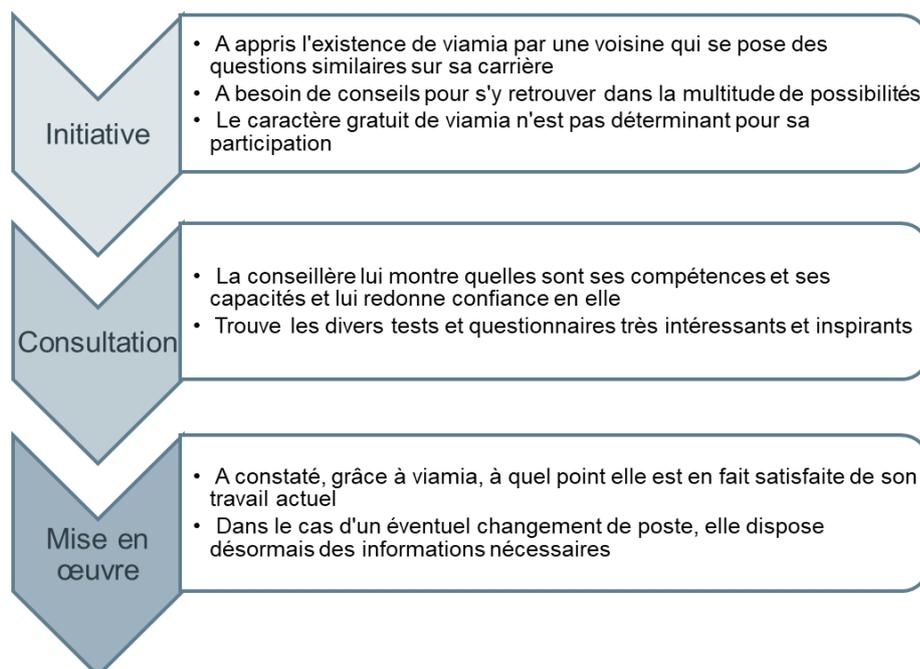
Ecoplan a mis au net les données des cantons et les données issues de l'enquête auprès des anciens participant-e-s, les a préparées et les a reliées aux enquêtes sur la base du numéro de client. Le rapprochement entre les données et les enquêtes avait pour objectif de saisir des informations sur la clientèle 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. 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.

8 Annexe B : fiches signalétiques

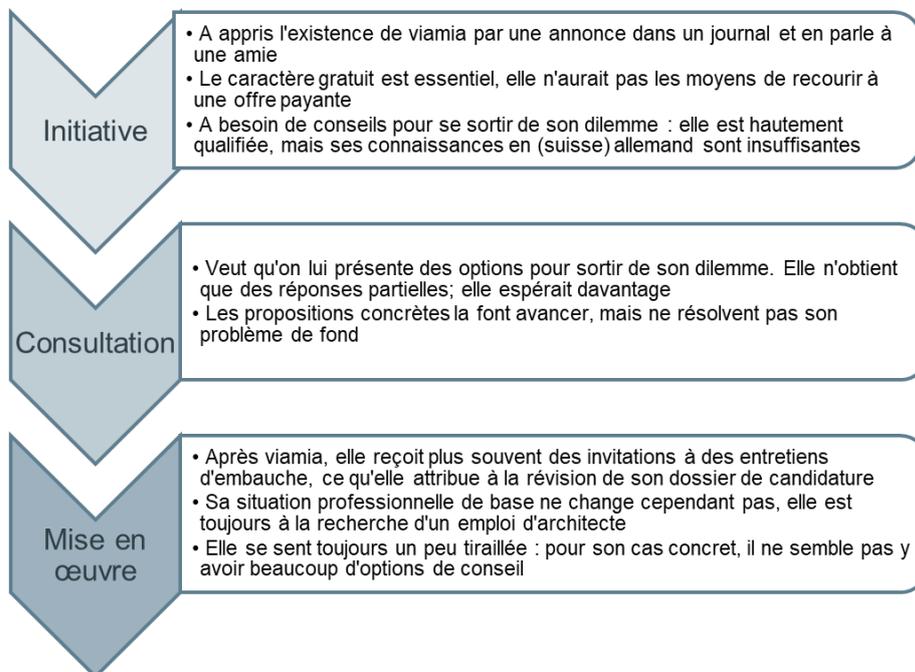
Homme de 50 ans ayant obtenu une maturité à l'étranger et possédant une faible employabilité



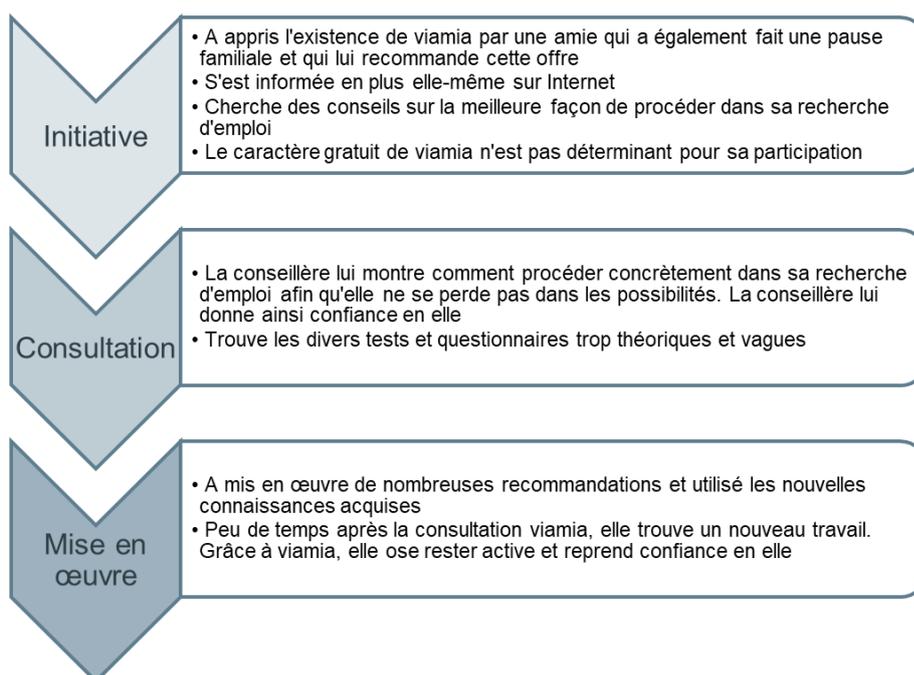
Femme de 42 ans ayant suivi un apprentissage d'employée de commerce et obtenu une maturité en Suisse



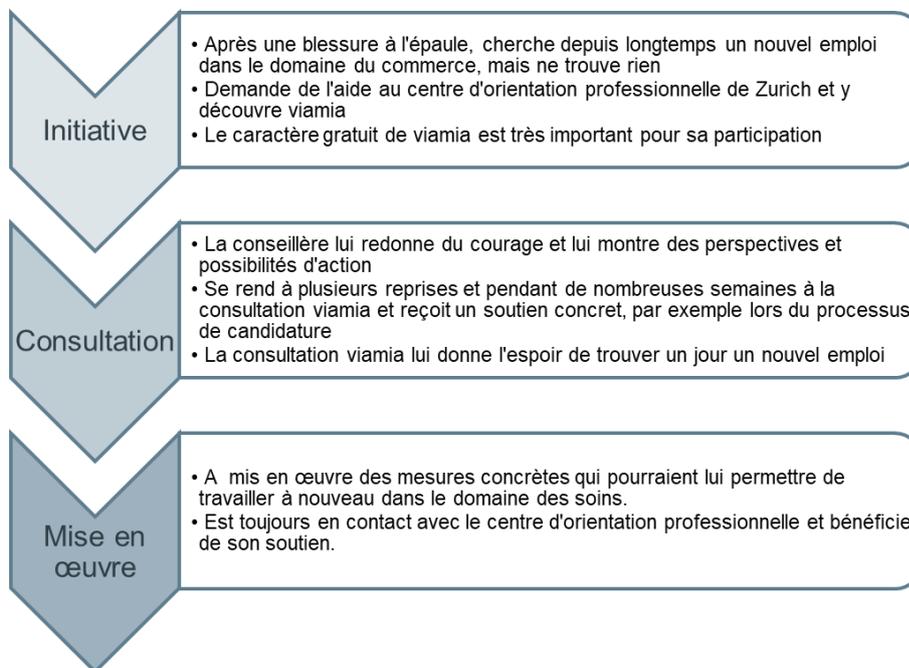
Femme de 52 ans ayant suivi une formation d'architecte à l'étranger



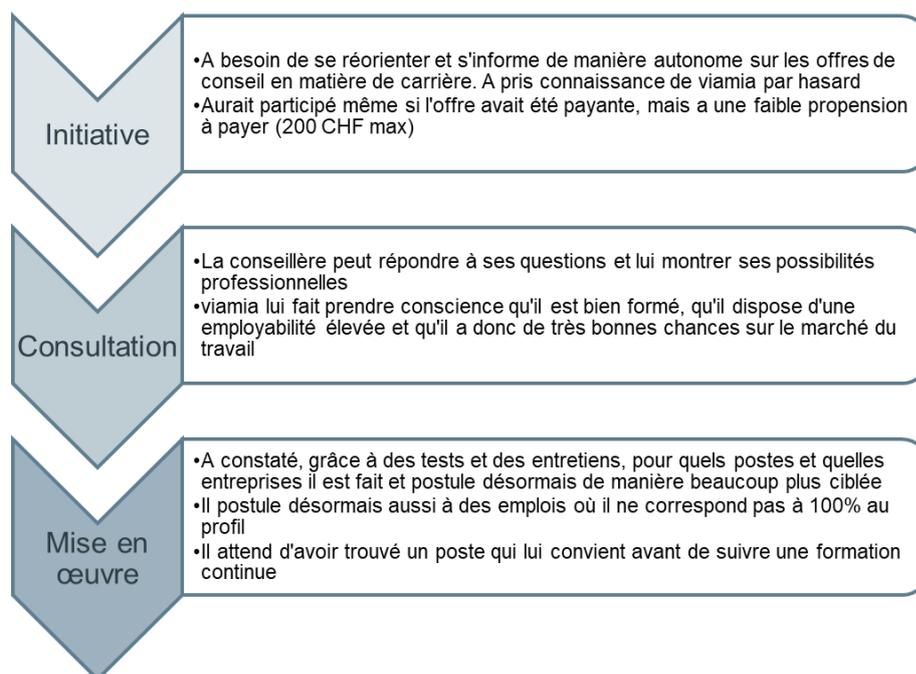
Femme de 48 ans avec un diplôme universitaire exerçant une activité indépendante et souhaitant reprendre un emploi salarié



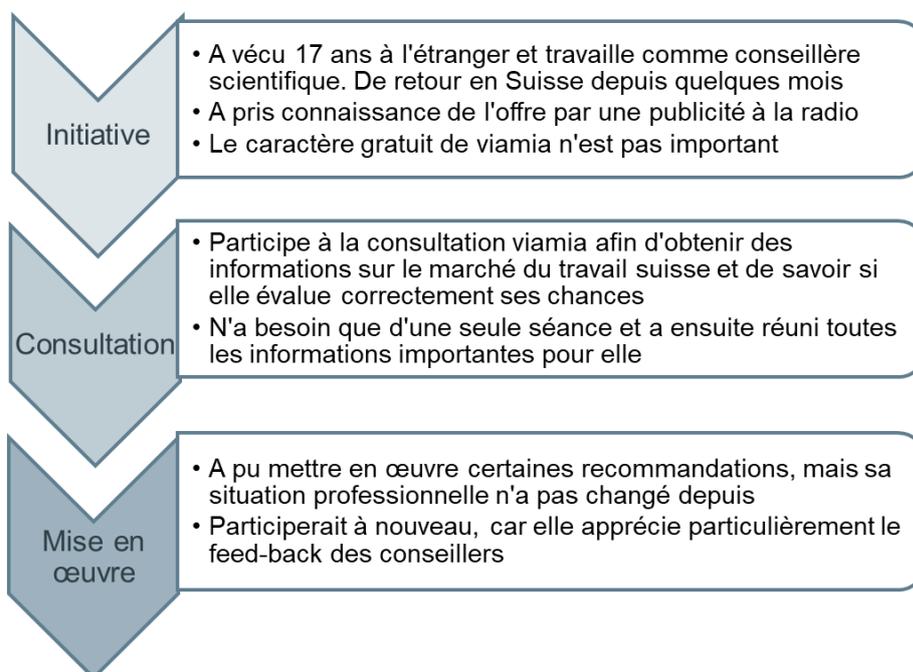
Femme de 46 ans ayant suivi une formation en soins infirmiers à l'étranger



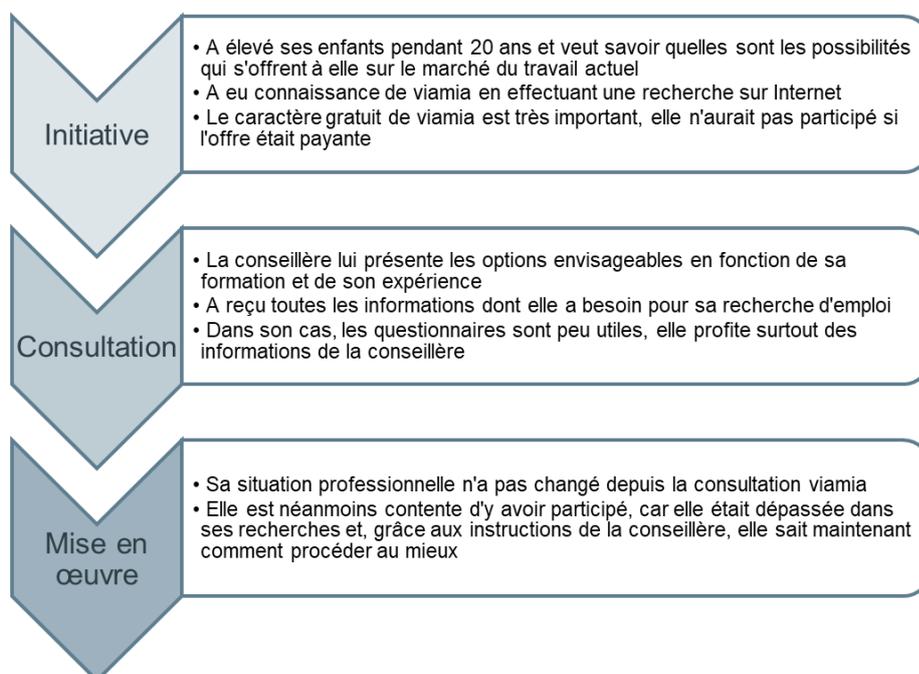
Homme de 40 ans avec un diplôme en économie et ayant une employabilité élevée



Femme de 45 ans titulaire d'un doctorat et ayant une employabilité élevée



Femme de 50 ans formée dans le domaine de la restauration et souhaitant reprendre une activité professionnelle



Femme de 40 ans titulaire d'un diplôme universitaire et ayant de l'expérience en matière de direction souhaitant se réinsérer sur le marché du travail

