

**Questions et réponses**  
**- Conférence régionale Asie-Pacifique de WAPES**  
**"La numérisation des SPE"**  
**18 octobre 2023**

1. La numérisation des SPE est-elle synonyme de numérisation de tout ou partie de l'offre de services ?

La numérisation des SPE est-elle une transition nécessaire dans le monde du travail d'aujourd'hui ? (de l'ANPE, SPE du Niger)

*Réponse de Michael Mwasikakata - Chef des services du marché du travail (ES&ALMPs) pour l'unité Transitions (OIT) :*

La numérisation est devenue cruciale et nécessaire, en particulier dans le domaine des services publics de l'emploi. De nos jours, il est presque inimaginable que les services de l'emploi d'un pays puissent fonctionner sans outils numériques. Les tendances mondiales indiquent qu'une grande majorité des services publics de l'emploi dans le monde ont adopté la numérisation, avec au moins un ou deux services numérisés. Cette tendance est observée non seulement dans la région Asie-Pacifique, mais aussi dans les pays d'Amérique latine et des Caraïbes (ALC) et potentiellement dans beaucoup d'autres. Par essence, la numérisation est inévitable pour que les services publics de l'emploi restent pertinents et compétitifs dans un monde du travail en constante évolution.

2. Si des recherches ont été effectuées, un schéma a-t-il été mis en évidence en ce qui concerne le type d'outils numériques utilisés au cours des premières étapes de la numérisation ? S'agissait-il d'outils spécifiques aux services de l'emploi, tels que des tableaux d'affichage des offres d'emploi ou des plateformes de développement de carrière, ou d'outils plus génériques, tels que des outils administratifs et de communication en ligne ?

(de SkillLab, Pays-Bas)

*Réponse de Michael Mwasikakata – Che des Services du marché du travail (ES&ALMPs) pour l'Unité Transitions (OIT) :*

Notre recherche s'est concentrée sur les services fournis par le biais des technologies numériques, en particulier au niveau mondial. Nous avons constaté que les services les plus simples tendaient à être numérisés avant les services plus complexes. Dans l'étude de l'Asie-Pacifique, nous avons observé que les outils de back-office étaient plus avancés que les outils de front-office, ce qui suggère une prédominance d'outils administratifs génériques.

### 3. Qu'en est-il des conseils sur l'emploi en ligne en Australie (du SPE Indonésie)

*Réponse de Melissa Ryan, première secrétaire adjointe, Workforce Australia for Individuals, ministère de l'emploi et des relations sur le lieu de travail.*

En ce qui concerne nos services en ligne, il a été observé que la plupart des participants peuvent gérer efficacement leurs propres besoins en matière d'accompagnement professionnel. Bien que notre centre de contact soit disponible pour apporter un soutien, il est essentiel de noter que notre personnel n'est pas formé en tant que coach ou conseiller de carrière en ligne. Nous pouvons orienter les participants vers d'autres services, bien que les résultats de ces orientations soient variables.

Notre objectif principal est de soutenir les personnes qui peuvent naviguer de manière autonome dans leur parcours professionnel. Actuellement, nous n'offrons pas de conseils à John dans le cadre de nos services. Toutefois, si les participants utilisent notre plateforme en ligne depuis quatre mois sans progrès visible, ils peuvent être orientés vers un programme de formation aux compétences d'employabilité. Ce programme les met en relation avec un prestataire externe qui peut les aider à se recentrer sur la préparation de leur CV et à l'adapter à des secteurs d'activité spécifiques. Il est important de préciser que c'est ce prestataire externe qui s'occupe de cet aspect et non pas nous qui fournissons des conseils en ligne en matière d'emploi

### 4. Quel est l'état actuel de l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) au sein du SPE Australie (en particulier pour les services en ligne destinés aux clients) ? (de Arbeitsmarktservice Österreich - SPE Autriche)

*Réponse de Melissa Ryan, première secrétaire adjointe, Workforce Australia for Individuals, ministère de l'emploi et des relations sur le lieu de travail.*

L'IA n'est pas totalement intégrée dans la plateforme numérique actuelle de la SPE australien. Bien que nous utilisions un peu d'apprentissage automatique dans notre assistant numérique, le concept plus large de l'IA est encore en cours d'exploration. Nous sommes prudents quant au déploiement de l'IA sans une compréhension complète de ses implications, y compris des mesures de protection contre les vulnérabilités ou les préjugés. À l'heure actuelle, notre plateforme n'utilise pas l'IA sur le site. L'utilisation est attribuée à certaines fonctions et interfaces qui doivent encore être améliorées.

5. Quelles sont les perspectives de transformation numérique pour Workforce Australia ? L'utilisation des technologies avancées sera-t-elle plus développée?  
(de WCC Group BV, Pays-Bas)

*Réponse de Melissa Ryan, première secrétaire adjointe, Workforce Australia for Individuals, ministère de l'emploi et des relations sur le lieu de travail.*

Le gouvernement australien a lancé un examen des services de l'emploi, en mettant l'accent sur l'efficacité des services en ligne et sur la nécessité éventuelle d'accroître les investissements dans le domaine numérique. Cet examen, mené par un comité restreint, publiera ses conclusions à la fin du mois de novembre. J'encourage tout le monde à suivre ces recommandations. Le gouvernement les examinera, en accordant la priorité à l'expansion et à l'amélioration des services en ligne, ce qui nécessitera des fonds supplémentaires. Des services de soutien pourront également être proposés pour aider les participants. Le gouvernement s'est engagé à adopter une approche tournée vers l'avenir, à ne pas revenir aux méthodes précédentes, mais au contraire à s'appuyer sur les systèmes et les technologies existants pour l'avenir ;

6. Cambodge - Pourriez-vous préciser si les demandeurs d'emploi peuvent obtenir, en plus des informations sur les carrières, des conseils en ligne, c'est-à-dire contacter directement un conseiller du SPE à partir du site web pour un entretien de conseil en ligne ?  
(de la part d'un expert en SPE en Allemagne)

*Réponse de Ouch Cheachanmolika, directrice générale par intérim de l'Agence nationale pour l'emploi (NEA) du ministère du travail et de la formation professionnelle (MLVT)*

Les demandeurs d'emploi peuvent utiliser la fonction d'orientation professionnelle du site web de l'AEN. Il y a quelques informations de base. En outre, le demandeur d'emploi peut poser une question concernant la carrière par le biais des questions/réponses dans la fonction d'orientation professionnelle. Toutefois, cette fonction doit encore être améliorée.

7. Autre question pour le Cambodge : quel est le taux de couverture de la population cambodgienne en matière de téléphones mobiles et d'ordinateurs portables (en plus de l'alphabétisation numérique) ?

*Réponse de Ouch Cheachanmolika, directrice générale par intérim de l'Agence nationale pour l'emploi (NEA) du ministère du travail et de la formation professionnelle (MLVT)*

Nous ne disposons pas de chiffres exacts concernant la disponibilité d'ordinateurs portables ou d'appareils mobiles au sein de la population, mais il est important de noter que de nombreux Cambodgiens, en particulier dans les zones rurales, n'ont pas de compétences numériques avancées. Ils peuvent avoir des connaissances limitées, comme le défilement de base, par exemple. Cela devient un défi lorsque, par exemple, ils doivent utiliser des sites web comme celui de l'AEN, qui demande aux utilisateurs de saisir des informations pour l'inscription ou la création d'un CV. Certaines fonctions ou interfaces n'ont pas encore été améliorées, ce qui explique que peu de personnes utilisent le site web et l'application.

8. Une question pour M. Millet et M. Bayle s'il vous plaît. Merci - une transformation numérique vraiment impressionnante - en particulier parce qu'elle cherche également à aider les personnes qui changent d'emploi à se requalifier et à changer de secteur - ce qui est crucial dans nos marchés du travail mondiaux en évolution rapide. Comment mesurez-vous les résultats de cette cohorte par rapport aux groupes d'utilisateurs plus traditionnels et comment cela influence-t-il l'évolution de vos services ? Merci beaucoup (de la part d'APM Ingeus, Australie).

Réponse d'Alexandre Millet - Responsable adjoint de l'innovation ouverte, Pôle emploi (France) :

Pour l'instant, nous ne mesurons pas spécifiquement le résultat, car nous avons décidé dès le départ que l'accès à la plate-forme et aux services n'était pas limité et qu'il pouvait se faire de manière anonyme.

4 % seulement de nos visiteurs se connectent à leur compte lorsqu'ils naviguent sur la plate-forme. Beaucoup d'entre eux se connectent une fois qu'ils ont accédé à un service à distance (nous ne disposons pas non plus de données spécifiques sur ces derniers, pour des raisons juridiques liées à la protection des données personnelles).

Cependant, nous disposons de toutes les statistiques classiques sur les visites des utilisateurs : quelles sont les pages les plus consultées, quels sont les services les plus " cliqués ", le temps passé sur chaque page, le taux de rebond, etc.

Nous recueillons les commentaires des utilisateurs et des conseillers, et nous réalisons des enquêtes nationales sur l'image de Pôle emploi, y compris des questions sur l'Emploi Store.

9. Pourrions-nous connaître ou avoir votre compréhension du système d'information sur le marché du travail ?

Réponse d'Alexandre Millet - Responsable adjoint de l'innovation ouverte, Pôle emploi (France) :

Il s'agit de présenter et d'adapter toute une série de statistiques afin de fournir des informations pertinentes sur le marché de l'emploi dans les territoires locaux.

ex : taux d'emploi par secteur économique, nombre d'offres d'emploi, créations d'entreprises, etc.

10. Pouvez-vous décrire brièvement l'utilisation des solutions d'IA dans les magasins Emploi ? Où voyez-vous la valeur commerciale de l'utilisation de l'IA dans des services spécifiques ? (de la Commission européenne, Belgique)

Réponse d'Alexandre Millet - Responsable adjoint de l'innovation ouverte, Pôle emploi (France) :

Pour l'instant, nous n'utilisons pas l'IA sur la plateforme, mais certains des services répertoriés le font.

J'ai mentionné "La Bonne Boîte" qui utilise à la fois l'IA et des algorithmes traditionnels pour prédire quelles entreprises sont fortement susceptibles de recruter dans les 3 à 6 prochains mois.

Pour l'avenir, nous travaillons sur l'utilisation de l'IA sur la plateforme elle-même (et liée à d'autres sites web de Pôle emploi) afin d'offrir une sélection de services sur mesure à nos demandeurs d'emploi inscrits. En gardant à l'esprit que nous voulons continuer à offrir un outil de self-care pour tous les utilisateurs autonomes.