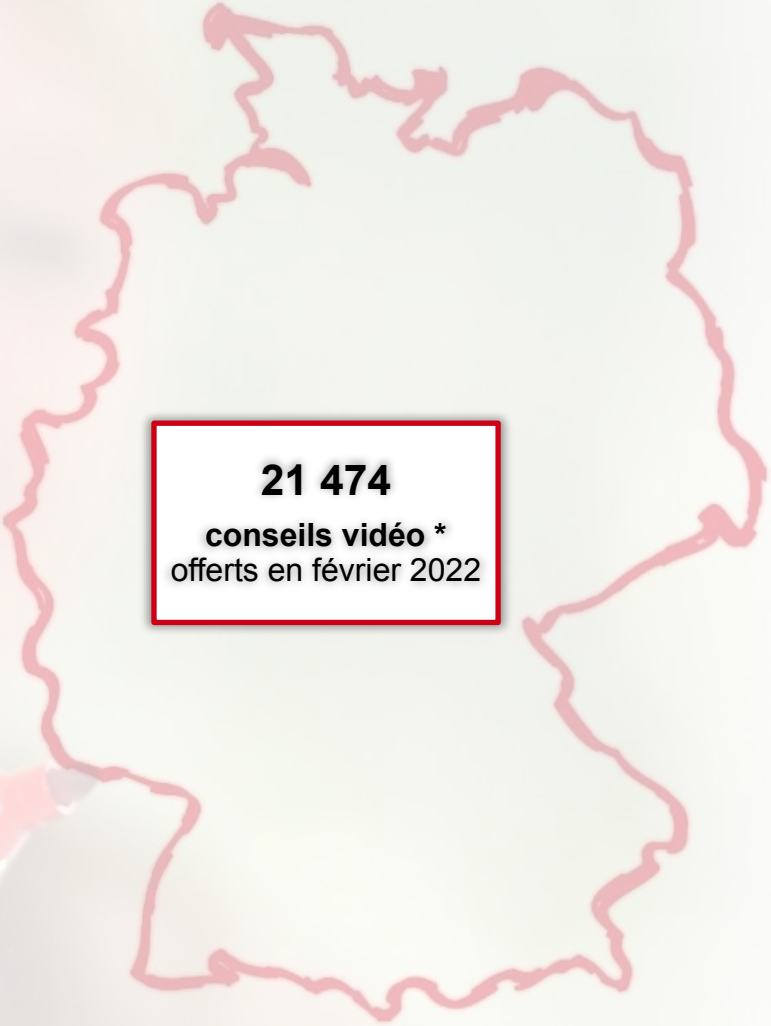
« Le conseil vidéo devient-il la nouvelle norme ? »

Un aperçu de l'expérience de différents SPE européens

Données : Agence fédérale allemande de l'emploi

STRUCTURE		
1 HEAD QUARTER & 10 REGIONAL DIRECTORTES	**WORK AND JOB PLACEMENTS –** INDIVIDUAL COUNSELLING	**95.000** CUSTOMER CALLS PER DAY
156 EMPLOYMENT AGENCIES WITH 600 BRANCHES & 303 JOB CENTERS	**FINANCIAL SUPPORT**	**8.900** APPROVED APPLICATIONS FOR UNEMPLOYMENT BENEFIT
APPROX. 100.000 EMPLOYEES	**QUALIFICATIONS, EDUCATION, AND TRAINING –** SUPPORT AND COUNSELLING FOR CONTINUING EDUCATION	**5.700** VACANCIES FILLED
175.000 NETWORK COMPUTERS	**EMPLOYER SERVICE**	**8.000** TRANSITIONS FROM UNEMPLOYMENT TO EMPLOYMENT AND TRAINING



21 474
conseils vidéo *
offerts en février 2022

* Chiffres cumulés des SGB II et III selon le rapport statistique de l'Agence fédérale de l'emploi, sur la période de novembre 2020 à février 2022

Un équilibre entre inclusivité et efficacité : est-ce possible ?

En principe, le conseil vidéo est adapté à tous les groupes cibles

17 SPE sur 24 *
Utilisent les conseils vidéo ou les conversations en ligne

Un avenir hybride est envisagé en vue de prendre en considération tous les besoins des clients

Une utilisation plus large des canaux en ligne augmente la rentabilité ; les conseils sont plus approfondis

Menacé par

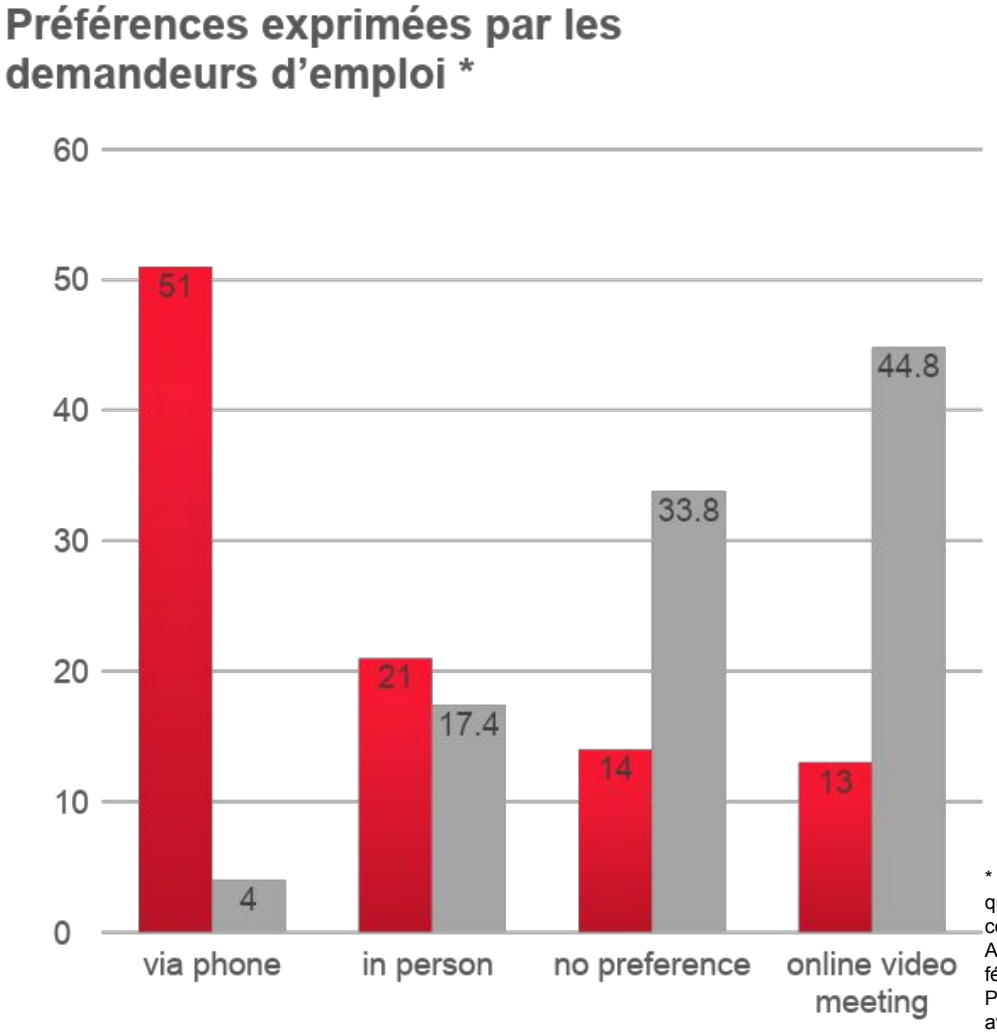
Capacités et aptitudes technologiques

Cadre réglementaire des données personnelles

Acceptation humaine

* Enquête réalisée en 2021 par la représentation européenne de l'Agence fédérale allemande de l'emploi

Quelles sont les préférences des clients ? Exemple des SPE des Pays-Bas et d'Allemagne



* Les résultats varient en fonction des périodes et des questions, et ne sont donc pas nécessairement cohérents
Allemagne – Période d'évaluation de novembre 2020 à février 2022, 74 000 participants à l'enquête
Pays-Bas – Période d'évaluation de janvier à juin 2022, avec enquête représentative

Existe-t-il des limites au conseil vidéo ?

- Lack of empathy, intuition and creativity in a virtual format
- Use and interpretation of body language is missing

- Lack of digital skills
- Smartphone use: lack of suitable internet tariff or wifi access and no financial possibilities to increase it

- Lack of video equipment
- Poor internet connectivity in certain areas in Germany
- Out of 4.000 possible calls per day, only 250 - 300 are used daily (numbers increasing)

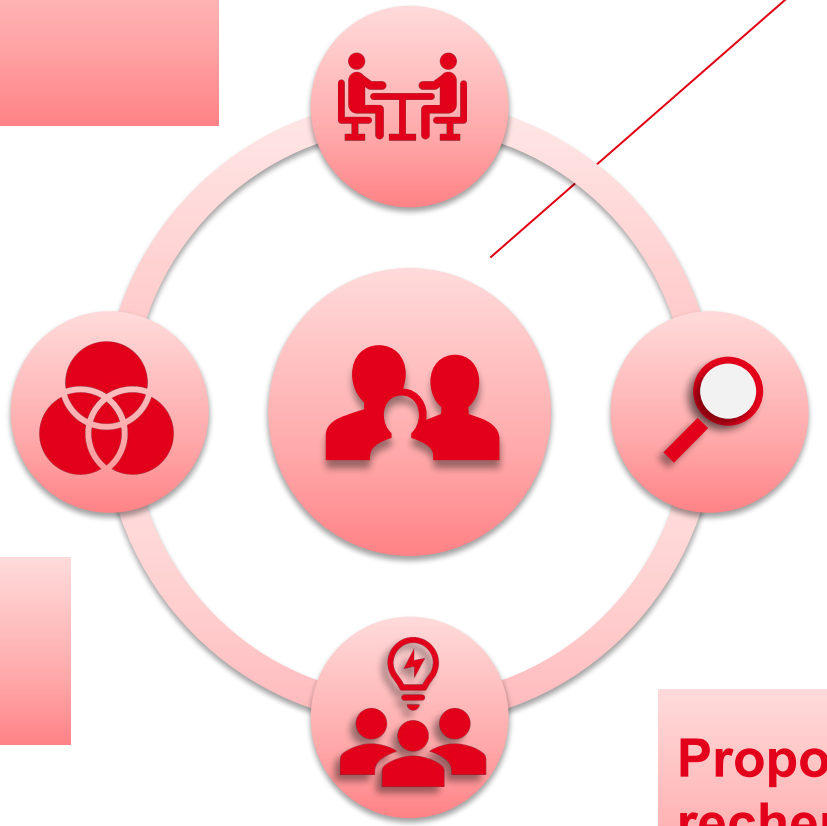
Comment surmonter les éventuelles difficultés : atteindre les publics vulnérables

Renforcer la confiance

*Réunions régulières et individuelles en face à face **et** réunions en ligne*

Exploiter les possibilités

*Selon l'enquête de l'Agence pour l'emploi, **96,1 % *** des clients recommanderaient le conseil vidéo, tandis que les employés considèrent celui-ci comme une interaction utile*



Motiver

Aider et donner des références professionnelles effectives

Développer les similitudes

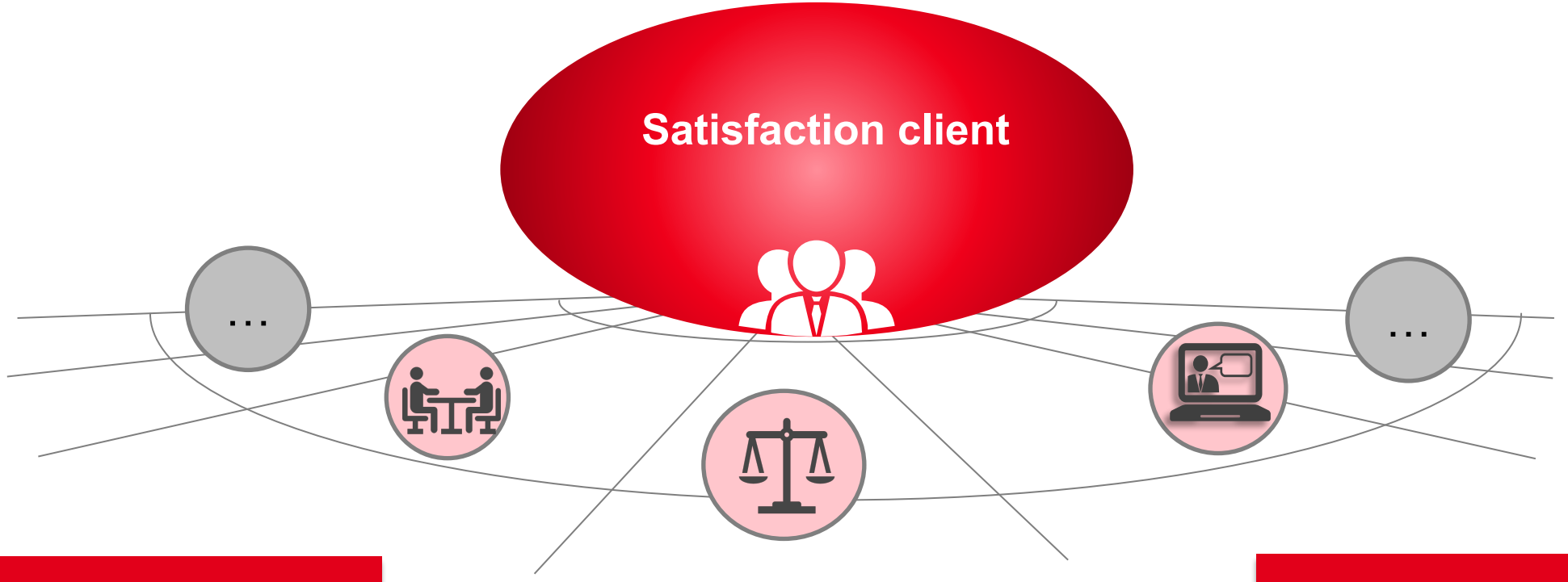
Similitudes entre les demandeurs d'emploi et les conseillers (par exemple, l'âge, le sexe, etc.)

Proposer des formations intensives à la recherche d'emploi en groupe

Les formations renforcent non seulement l'efficacité de la recherche d'emploi
mais donnent également lieu à une compréhension plus réaliste

* Allemagne – Période d'évaluation de novembre 2020 à février 2022, 74 000 participants à l'enquête

Conseils hybrides : un mélange équilibré

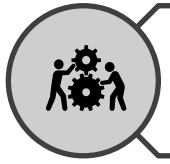


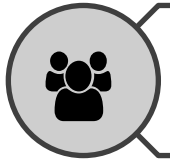
Qualité perçue des services : *via le canal traditionnel*

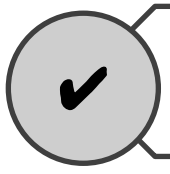
Qualité de l'intégration multi-canal : *les conseils vidéo constituent un canal de communication complémentaire et non de substitution*

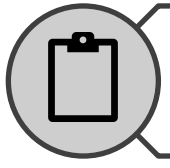
Qualité perçue des services : *via le canal virtuel*

Quelles conclusions ?









MERCI DE VOTRE ATTENTION !